

## Allegato B alla delibera n. 124/10/CONS

### Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche

#### Articolo 1

##### Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento si intendono per:

- a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
- b) "Legge", la legge 31 luglio 1997, n. 249;
- c) "Codice", il Codice delle comunicazioni elettroniche approvato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
- d) "operatore", ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;
- e) "utente", ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
- f) "utente finale", ogni utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico.
- g) "rete pubblica di comunicazione", ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
- h) "servizio di comunicazione elettronica", i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;
- i) "servizi accessori", i servizi correlati a quelli di accesso alla rete di comunicazione.

#### Articolo 2

##### Ambito di applicazione e finalità

1. Il presente regolamento stabilisce la misura minima unitaria per il calcolo degli indennizzi applicabili nell'ambito delle controversie tra operatori e utenti finali, relative alle disposizioni di cui al Capo IV del Titolo II del Codice.

2. E' fatta salva la possibilità per gli operatori di prevedere nelle proprie condizioni di contratto importi unitari maggiori di quelli indicati nel presente regolamento, ovvero ulteriori casi di indennizzo.

### Articolo 3

#### Indennizzi automatici

1. Gli operatori sono tenuti a corrispondere in maniera automatica gli indennizzi di cui ai successivi articoli 4, 5 e 7, mediante accredito sulla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio.
2. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di sessanta giorni dall'accertamento.
3. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite sms o email.
4. In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi da 1 a 3, fermo restando l'avvio dei conseguenti procedimenti sanzionatori, l'operatore sarà tenuto a corrispondere gli indennizzi in misura pari al doppio di quella prevista.
5. In tutti gli altri casi l'indennizzo è corrisposto su richiesta dell'utente, con le stesse modalità e nei medesimi termini di cui ai commi precedenti, fatto salvo l'obbligo per gli operatori di fornire una risposta scritta, in caso di rigetto della richiesta, entro il termine stabilito dalle condizioni contrattuali ai sensi dell'articolo 8 della delibera 179/03/CSP.
6. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore ad euro 50,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio, ai sensi del comma 1, ovvero dalla relativa richiesta.

### Articolo 4

#### Indennizzo per omessa o ritardata attivazione del servizio

1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.
2. L'indennizzo è applicato anche in caso di mancato rispetto degli oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.
3. Se il ritardo riguarda servizi accessori, gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un terzo.

### Articolo 5

#### Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

1. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non supplementare, pari ad euro 10,00 per ogni giorno di sospensione, e comunque non inferiore ad euro 100,00.
2. Se la sospensione o cessazione riguarda solo servizi accessori, gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quarto.

#### Articolo 6

##### Indennizzo per malfunzionamento del servizio

1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non supplementare, non inferiore ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione.
2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento, fatta salva l'applicazione del comma 1 in caso di completa interruzione del servizio.
3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo intervento tecnico da parte dell'operatore.

#### Articolo 7

##### Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero

1. Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, ferma restando l'applicazione degli articoli 5 e 6 in caso di sospensione o cessazione del servizio.

#### Articolo 8

##### Indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection

1. In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection, l'operatore responsabile sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi.

#### Articolo 9

##### Indennizzo per attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti

1. Nel caso di attivazione di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di attivazione, e comunque non inferiore ad euro 50,00.

#### Articolo 10

##### Indennizzo in caso di perdita della numerazione

1. Nel caso in cui l'utente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore avrà diritto ad un indennizzo, fatto salvo il riconoscimento del maggior danno, pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo.

#### Articolo 11

##### Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

1. L'omesso o errato inserimento dell'utente negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice comporta il diritto ad un indennizzo, fatto salvo il riconoscimento del maggior danno, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio.

2. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.

#### Articolo 12

##### Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami

Qualora l'operatore non fornisca adeguata risposta al reclamo, anche ai sensi dell'articolo 3, comma 5, entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità sarà tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,00 per ogni giorno di ritardo, e comunque non inferiore ad euro 20,00 e non superiore ad euro 400,00.

L'indennizzo di cui al comma 1 verrà computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

#### Articolo 13

##### Principio di equità e proporzionalità

1. La liquidazione degli indennizzi deve ispirarsi a criteri di equità e proporzionalità.

2. Non sono ammessi limiti agli importi da corrispondere a titolo di indennizzo, salvo quanto disposto all'articolo 12.

3. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 4 a 7 gli importi liquidati a titolo di indennizzo dovranno essere computati in misura pari al doppio; nelle ipotesi di cui agli articoli 10 ed 11 l'indennizzo verrà applicato in misura pari al quadruplo.

4. Alle fattispecie di inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento l’Autorità applica, nella definizione delle controversie, la misura di indennizzo giornaliero previsto per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell’inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1. Ove non risulti possibile ricorrere alla applicazione per analogia prevista dal primo periodo, l’indennizzo sarà computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio.

#### Articolo 14

##### Esclusione degli indennizzi

1. Nei casi in cui l’utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.
2. Salvo casi eccezionali, si intende come “anomalo” il traffico dal quale deriva un vantaggio complessivo in termini di autoricarica superiore ad euro trecento mensili.
3. Fermo restando quanto previsto dall’art. 640 ter del codice penale per il reato di frode informatica, l’uso di cui al comma 1 costituisce causa legittima di risoluzione del contratto, azionabile dall’operatore previa contestazione scritta all’utente e immediata sospensione del servizio interessato.
4. L’operatore che ometta nel tempo di rilevare l’uso di cui al comma 1 o che, avutane conoscenza, non risolva il contratto ai sensi del comma 3, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.