



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

COMUNICATO STAMPA

Indennizzi definiti e più veloci per gli utenti di telecomunicazioni

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha indetto una consultazione pubblica riguardante la misura minima degli indennizzi che gli operatori di comunicazioni elettroniche debbono corrispondere agli utenti che lamentino un disservizio.

Oltre all'indicazione dell'importo delle somme stabilite per le varie fattispecie (come da tabella allegata), lo schema di provvedimento contiene anche la proposta di indennizzo automatico, mediante accredito nella successiva fattura, per la sospensione illegittima e la ritardata attivazione dei servizi di base, ad esempio del servizio di telefonia o ADSL.

Tra le novità, inoltre, l'introduzione di una misura minima di indennizzo con riferimento ad alcune ipotesi quali l'attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti e la perdita del numero.

Le proposte poste a consultazione pubblica sono state illustrate oggi alle Associazioni dei consumatori nell'ambito di una riunione del Tavolo di confronto tenutasi presso l'AGCOM.

Le Associazioni si sono riservate di far pervenire all'Autorità i loro commenti.



AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

TABELLA:

Fattispecie	Indennizzo
Omessa o ritardata attivazione del servizio	euro 7,50 per ogni giorno di ritardo ^{1,3}
Sospensione o cessazione del servizio	euro 10,00 per ogni giorno di sospensione, minimo euro 100,00 ^{1,4}
Malfunzionamento del servizio	euro 5,00 per ogni giorno di interruzione ¹
Omessa o ritardata portabilità del numero	euro 5,00 per ogni giorno di ritardo ¹
Attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di <i>carrier selection</i> o <i>carrier pre-selection</i>	euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione
Attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti	euro 1,00 per ogni giorno di attivazione, min. euro 50 max 300
Perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore	euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero ²
Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	euro 200,00 per ogni anno di disservizio ²
Mancata o ritardata risposta ai reclami	euro 2,00 per ogni giorno di ritardo, minimo euro 20,00, max euro 400

Il doppio per utenza "affari"

² Il quadruplo per utenza "affari"

³ Un terzo se il servizio interessato è di tipo "accessorio"

⁴ Un quarto se il servizio interessato è di tipo "accessorio"

1

³Roma, 21 aprile 2010

1

4

1

1

2

2