



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Comunicato stampa

NUOVE REGOLE IN MATERIA DI INDENNIZZI APPLICABILI NEI RAPPORTI TRA UTENTI E OPERATORI

Introduzione, in sede di definizione di controversie tra utenti e operatori, di indennizzi identici per gli stessi disservizi. Previsione di misure compensative per inadempimenti non contemplati nelle carte dei servizi dei gestori. Accredito automatico, direttamente in bolletta, in seguito alla sola segnalazione da parte dell'utente, per alcuni e più gravi disservizi. Obbligo d'informare la clientela dei casi che danno diritto a un indennizzo.

Sono queste le novità introdotte nel Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione a pagamento, varato dal Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni a seguito di una consultazione pubblica che ha coinvolto le varie categorie interessate.

Il Regolamento risponde all'esigenza di assicurare, in sede di definizione amministrativa delle controversie davanti all'Autorità ed ai Corecom, parità di trattamento agli utenti che subiscono un medesimo disservizio, prevedendo peraltro un'adeguata diversificazione degli importi da riconoscere a titolo di indennizzo a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale riscontrato.

Fino ad oggi, infatti, gli indennizzi applicati in sede di definizione erano basati su quelli determinati autonomamente dai singoli operatori nelle proprie Carte dei servizi, con la conseguenza che l'indennizzo riconosciuto per lo stesso disservizio poteva essere differente a seconda



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

dell'operatore coinvolto e che, in alcuni casi, la somma riconosciuta risultasse inadeguata rispetto al pregiudizio subito dall'utente.

Le nuove norme, invece, introducono - in relazione a diverse fattispecie di disservizio - un criterio minimo di calcolo da applicare per la determinazione dell'indennizzo dovuto, qualora lo stesso non venga riconosciuto direttamente dall'operatore. L'introduzione di una misura compensativa è, peraltro, prevista anche in relazione a disservizi, quali omessa o ritardata portabilità del numero, perdita della numerazione, attivazione di profili tariffari non richiesti e omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici, generalmente non previsti dalle Carte dei servizi degli operatori.

Il Regolamento, sempre nell'ottica di assicurare maggiore tutela alle ragioni dei consumatori, introduce per talune tipologie di disservizio, quali il ritardo nell'attivazione dei servizi richiesti e l'ingiustificata sospensione o cessazione amministrativa dei servizi, l'obbligo di corresponsione dell'indennizzo in maniera automatica, mediante accredito nella prima fattura utile, a seguito della semplice segnalazione del disservizio da parte dell'utente.

Le misure di compensazione automatica saranno efficaci a partire dal primo gennaio 2012, mentre le altre previsioni entreranno in vigore dal giorno successivo alla pubblicazione del regolamento in Gazzetta Ufficiale.

E' previsto, infine, un onere informativo a carico degli operatori i quali, entro un congruo periodo di tempo, sono tenuti ad informare gli utenti, aggiornando le condizioni contrattuali e i propri siti web, sui disservizi che danno diritto alla corresponsione degli indennizzi automatici e sulle modalità per richiedere gli indennizzi non automatici.



AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Di seguito è riportata una tabella esemplificativa delle misure di indennizzo introdotte dal regolamento per ciascuna fattispecie di disservizio:

Fattispecie	Indennizzo
omessa o ritardata attivazione del servizio	euro 7,50 per ogni giorno di ritardo; 2,00 per cambio operatore senza interruzione; per servizi accessori ½ del canone specifico o 1 euro
sospensione o cessazione del servizio	euro 7,50 per ogni giorno di sospensione, per servizi accessori ½ del canone specifico o 1 euro
malfunzionamento del servizio	euro 5,00 per ogni giorno di interruzione
omessa o ritardata portabilità del numero	euro 5,00 per ogni giorno di ritardo; 2,5 per utenze mobili
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 o profili tariffari non richiesti	euro 5,00 per ogni giorno di attivazione
perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore	euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero,
omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	euro 200,00 per ogni anno di disservizio
mancata o ritardata risposta ai reclami	Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo

Roma, 22 febbraio 2011