



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

## COMUNICATO STAMPA

**Al via la consultazione per la modifica del sistema di indennizzi per i disservizi nel settore delle comunicazioni elettroniche.**

**Si rafforzano le tutele per gli utenti, con nuove disposizioni su banda ultra-larga, indennizzi automatici e meccanismi di individuazione della responsabilità nei rapporti tra operatori.**

Il Consiglio dell'Agcom presieduto da Angelo M. Cardani, relatore Antonio Preto, ha avviato la consultazione pubblica sulla proposta di modifiche del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*, approvato con la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011. Con tale *Regolamento*, l'Autorità, intervenendo nella disciplina di definizione delle controversie tra utenti ed operatori, ha risposto all'esigenza di assicurare uniformità di trattamento delle varie fattispecie di disservizio individuando un criterio minimo di calcolo per gli indennizzi dovuti, indipendentemente dall'operatore interessato, nonché un'adeguata commisurazione del dovuto in base alla gravità del disservizio.

Alla luce dei primi quattro anni di esperienza applicativa del *Regolamento*, l'Agcom propone alcune modifiche ed integrazioni per garantire una più efficace tutela per gli utenti. In tale direzione, sono previsti indennizzi maggiorati per i disservizi che coinvolgono clienti di reti a banda ultra-larga, al fine di garantire l'offerta di servizi con prestazioni elevate e, di conseguenza, spingere verso un maggiore utilizzo di tali servizi.



Si propone, inoltre, di rendere più operativo il meccanismo dell'indennizzo *automatico* prevedendo che quest'ultimo venga corrisposto dietro segnalazione del cliente e rinviando ad una fase successiva l'eventuale accertamento delle cause del disservizio. Peraltro, nel caso in cui l'operatore non provveda a corrispondere quanto dovuto – al più tardi prima dell'avvio della procedura di conciliazione – l'utente avrà diritto a vedersi corrispondere gli importi indennizzatori stabiliti dal *Regolamento* in misura superiore a quella contrattualmente stabilita.

Infine, sono messi a consultazione meccanismi volti a facilitare l'individuazione della responsabilità degli operatori per garantire un maggiore equilibrio in quelle situazioni – non infrequenti nella prassi – in cui l'operatore titolare del contratto con l'utente che ha patito il disservizio è tenuto a indennizzare il cliente a causa di un comportamento tenuto da un terzo operatore coinvolto nella vicenda. L'intervento di controllo 'centralizzato' dell'Autorità, da un lato rafforzerà la tutela dell'utente, che potrà identificare l'operatore responsabile del disservizio (pur continuando ad essere indennizzato dalla controparte contrattuale); dall'altro, consentirà all'operatore 'danneggiato' di chiedere all'Autorità l'accertamento della responsabilità tra operatori e di rivalersi, eventualmente, sull'operatore "terzo" in misura proporzionale al disservizio arrecato.

Roma, 26 maggio 2015