

Alla Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni

via pec del 08.07.2018 all'indirizzo pec: agcom@cert.agcom.it

Sede di Napoli Centro Direzionale (Isola B5)

80143 Napoli

Al Responsabile del Proc.to

Egr. dott. Avv. Enrico Maria Cotugno via pec del 08.07.2018 all'indirizzo di P.E.: e.cotugno@agcom.it

Consultazione pubblica di cui alla delibera Agcom n. 268/18 cons (pubblicata sul sito web dell'Autorità garante il 12/06/2018 e con termine per contributi dei soggetti interessati prorogato sino alle ore 16 del 12/7/2018 da delibera 295/18/cons) avente ad oggetto la " proposta di regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti di cui alla delibera 268/18/Cons"

Osservazioni, commenti e coeve richieste del rispondente Avv. Giovanna Morace, nata il * a *** domiciliato in ***, pec:***, e-mail: *****

Vista la opportuna proroga dei termini in oggetto al 12.7.18 ore 16 (in più coerente conformità all'art 11 codice di comunicazioni elettroniche) ai fini di ulteriori commenti ed osservazioni di ogni soggetto interessato alla regolamentazione indennizzatoria "de qua" e considerato che, singoli utenti quali gli odierni rispondenti (che, in passato, hanno già partecipato alle consultazioni pubbliche quali quelle di cui a delibere 124/10, 227/15, 422/17 cons con propri specifici ed esaustivi contributi ed osservazioni scritte) non possono considerarsi anomali od "intrusi" partecipi in siffatte consultazioni e relative regolamentazioni in ambito direzione tutela consumatori Agcom, posto che in tale ambito di doverosa tutela dei consumatori e, comunque, dei contraenti "deboli" le aspettative, posizioni ed esigenze di corretta, congrua e piena salvaguardia, anche indennizzatoria, degli utenti (genericamente intesi in ambito nazionale e destinatari finali degli indennizzi che si intende oggi nuovamente regolamentare) sono centrali e preminenti come non potrà di certo negarsi da parte di qualunque altro soggetto partecipante alle consultazioni pubbliche, sia Esso contraente forte che regolatore (inclusa la stessa Autorità nell'esercizio proprio delle Sue istituzionali finalità di tutela dei menzionati contraenti deboli in ambito nazionale).

Per tali fondamentali motivazioni, nonchè per il ritenere che nella suddetta assai specifica e peculiare materia della congrua e completa regolamentazione indennitaria in favore degli utenti di servizi di comunicazione elettronica (nonchè a banda larga/ultra larga e televisivi) la concreta e dinamica e non banale esperienza di alcuni utenti e professionisti (in proprio e/o quali delegati di varia altra utenza), in oltre un decennio di procedure stragiudiziali conciliative (ug) e "paragiurisdizionali" definitive (gu14) di vario genere, non possa, quindi, essere oggetto di scarsa considerazione, esame, vaglio o riscontro, ad opera di codesta spett.le Autorità e direzione tutela consumatori, nelle consultazioni pubbliche inerenti tale rilevante sede regolatoria indennitaria (posto che, diversamente, si altererebbe iniquamente e discriminatoriamente, già in radice ed origine, ad ingiustificato vantaggio dei "contraenti forti", sia l'esito deliberativo delle consultazioni pubbliche

regolatorie dei diritti degli utenti, sia poi il già di per se squilibrato sinallagma corrispettivo di tali delicati rapporti somministratori contrattuali).

Quanto sopra ribadito si spiega anche con la sempre più preponderante posizione e "peso" assunti (in tali consultazioni pubbliche) dagli operatori di comunicazioni elettroniche e di servizi a banda larga/ultra larga e televisivi (incontestabili controparti contrattuali forti strutturalmente superiori ed organizzati di tali rapporti sinallagmatici somministratori).

Mentre la suddetta situazione non può considerarsi interamente riequilibrata in favore degli utenti (destinatari finali delle future regolamentazioni indennitarie) dalla possibilità di partecipazione a tali consultazioni pubbliche delle associazioni dei consumatori (ferma restandone la nostra stima e considerazione e delle quali, comunque, sin d'ora si apprezza una volenterosa maggiore partecipazione e la produzione di maggiori contributi scritti rispetto a pregresse consultazioni pubbliche).

Ciò, soprattutto in relazione ad alcuni specifici aspetti di tali rilevanti regolazioni indennitarie oggi sottoposte a consultazione che, ad avviso degli odierni utenti rispondenti, se meglio focalizzati nella loro testuale portata (v. ad es. l'art 13 comma 6 dell'[all.to](#) b alla deliberazione Agcom 268/18/cons ma, anche tutto il sistema, ex artt 2, 3 e ss all. B di detta delibera, degli indennizzi automatici ed i termini di coordinamento ed operatività tra essi e gli indennizzi regolamentari et cet...) risultano ancor più peggiorative ed ingiustificatamente punitive per i contraenti deboli e consumatori ed ancor più irrazionalmente ed indebitamente "premiali" per i pur inadempienti operatori, rispetto ai vigenti regolamenti ex delibere agcom 73/11 – 276/13 cons ed alla stessa precedente nuova bozza regolamentare indennitaria ex delibera 227/15 cons!

Nel merito della nuova bozza regolamentare sottoposta a consultazione con [all.to](#) b alla delibera 268/18 cons, nonché in relazione alle modifiche da essa ipotizzate al regolamento di cui alla delibera 73/11 cons vigente dal 15 marzo 2011 e rispetto alla stessa differente bozza regolamentare di cui alla delibera 227/15 cons ed in ordine ad alcuni preliminari contributi scritti già allo stato prodotti e pubblicati nel sito internet dell'Autorità (in particolare promananti dai controinteressati operatori che addirittura pretenderebbero anche l'anacronistico ritorno ai tetti massimi indennitari generalizzati su tutte le fattispecie, anche le più gravi e sovente irrisolte di inadempimento o disservizio, e cioè il sostanziale ripristino del sistema indennitario irrisorio ed incongruo delle unilaterali carte servizi che vigevo ante 2007 ed ante delibere 529.09 cons – 73/11 cons – 276/13 cons e coevi principi!), **si osserva e si chiede, sia in generale che nei punti specifici successivi quanto segue.**

A. Si chiede preliminarmente a codesta Spett.le Autorità ed all'Egr. Responsabile del procedimento anche in questa sede di pubblicare ed allegare integralmente sul sito internet dell'Autorità (ritenuto che ciò, contrariamente ai contributi di vari operatori e delle associazioni dei consumatori, non risulta ancor oggi essere avvenuto, nonostante precedenti solleciti in tal senso) sia nell'ambito della pendente consultazione pubblica ex delibera 268/18 cons che in quella inerente la originaria e connessa delibera 227/15 cons, tutte le osservazioni e contributi scritti tempestivamente e ritualmente trasmessi all'epoca via pec ed email il 23 e 24.6.2015 dal sottoscritto utente e da altri singoli utenti, consumatori e professionisti quali specifici e pertinenti rispondenti in consultazione pubblica ex delibera 227/15 cons ed alle cui motivate argomentazioni ed ivi esposte (ed, oggi, ancor più attuali) ragioni ed esigenze di più congrue, aggiornate, integrate e specifiche regolamentazioni indennizzatorie e procedurali in subiecta materia gli odierni utenti rispondenti si riportano comunque integralmente.

Difatti, il contenuto delle tempestive osservazioni e contributi scritti del 23-24.6.2015 dei vari singoli utenti e consumatori o professionisti privati operanti nel settore, indipendentemente dalle valutazioni su di essi adottande dall'Autorità, si caratterizza per una indiscutibile diligente e collaborativa lungimiranza per la ivi esposta necessità di più complete, precise, incisive e specifiche modifiche ed integrazioni migliorative regolamentari del vigente regolamento indennizzi (e di connessi aspetti procedurali), per l'appunto oggi oggetto espresso di nuova consultazione ex deliberazione 268/18 cons

nonchè per una trasparente specificità e completezza in ordine ai vari temi e principi trattati in tali osservazioni e contributi e trovanti titolo (e riferimento) nella pratica esperienza e criticità di oltre 4 anni (oggi divenuti 7 anni e 4 mesi) di vigenza ed applicazione presso vari Corecom regionali (ed Agcom) dell'originario regolamento di cui alla delibera 73/11 cons, anche in relazione ai principi e linee guida introdotte dalla successiva delibera Agcom 276/13 cons.

Ci si riporta, quindi, espressamente agli specifici (ma sintetici) punti da A a C e da E a G delle suddette precedenti osservazioni/contributi di noi utenti del 23 e 24.06.2015 nella suindicata consultazione pubblica ex delibera 227/15/cons, mentre per quanto concerne il pur rilevante punto D degli stessi (l'unico ivi trattato in modo diffuso e con dovizia di argomentazioni e riferimenti normativi, regolamentari e giurisprudenziali e di commento di casi pratici), e che, comunque, viene sintetizzato nelle relative richieste ed argomentazioni anche nel presente nuovo contributo al punto G (ai fini della consultazione pubblica ex delibera Agcom 268/18 cons) ben potrà l'Autorità vagliarne anche solo le parti finali di tale punto D (e cioè le conseguenti richieste di una assai più rigorosa regolamentazione esplicita circa la eccezionalità ed estrema residualità – v. anche linea guida III.5.2 ultima parte dell'[all.to](#) A alla delibera Agcom 276/13 cons - e circa la ivi richiesta regolamentazione di una limitazione percentuale predeterminata dell'utilizzo, nelle procedure gu14 di definizione delle controversie tra utenti ed operatori, in pregiudizio riduttivo dei maturati diritti di credito indennizzatori regolamentari degli utenti, di istituti quali l'equità o l'abuso del diritto o i doveri di solidarietà contrattuali).

Si ribadisce che, una reiterata mancata pubblicazione ed una apodittica esclusione e non considerazione acritica ed integrale, tout court, dei suddetti precedenti specifici, pertinenti e collaborativi contributi del 23 e 24 6 2015 di parti utenti e consumatori e professionisti privati nell'ambito delle due odierne consultazioni pubbliche ex delibere 268/18 cons e 227/15 cons (fra esse indiscutibilmente connesse ed interdipendenti), si rilevarebbe palesemente ingiustificata, non legittima, iniqua e discriminatoria da parte di codesta Spett.le Autorità Garante e Regolatoria e non gioverebbe alla autorevolezza, all'equidistanza ed alla accettazione condivisa dei nuovi regolamenti indennizzatori che dovranno scaturire dalle cennate due consultazioni pubbliche.

B. In ordine alla odierna consultazione pubblica ex. Delibera 268/18 cons, già in via generale gli utenti oggi rispondenti non possono anche essi (al pari di quanto già fatto presente lodevolmente in contributi di alcune associazioni dei consumatori) che dolersi della situazione odierna di netto peggioramento regolamentare indennitario ed applicativo in pregiudizio dei diritti dei contraenti deboli nell'ambito dei procedimenti conciliativi ug e soprattutto nei procedimenti definitivi gu14 tra utenti ed operatori nella subiecta materia che, dopo oltre sette anni dalla pubblicazione della delibera regolamentare 73/11 cons e dopo oltre tre anni rispetto alla precedente bozza di nuovo regolamento elaborata in delibera 227/15 cons, viene sorprendentemente e ingiustificatamente ipotizzata da codesta Autorità nella bozza regolamentare ex delibera 268/18 cons.

Al riguardo, si allude in via più generale sin d'ora, tra le criticità più palesi e gravi:

- alla assai iniqua e discriminatoria ipotizzata abolizione della già da circa 10 anni vigente pluralità indennizzatoria per ciaschedun distinto servizio principale ed accessorio di una utenza mobile rispetto a quella di rete fissa che di fatto già di per se ridurrebbe di oltre il 65 o 70% gli indennizzi liquidabili ad un utente di rete mobile in sede definitiva gu14 da Corecom delegati od Agcom e nella stessa preliminare sede ug conciliativa su eventuale offerta degli operatori;

- alla incongruità od irrisorietà degli indennizzi ipotizzati per varie e serie fattispecie di diffusi inadempimenti e disservizi rivelatisi invece nella ultradecennale pratica esperienza dei contenziosi conciliativi e definitivi ug e gu14, lungamente o permanentemente irrisolti ad opera di

negligenti operatori quali disattivazioni, sospensioni, mancate attivazioni, mancate riattivazioni, mancati reintegri o totali malfunzionamenti di utenze o mancate risposte esaustive ai reclami;

- nonchè alla confusione (che sarebbe foriera poi di sicure pretestuose strumentalizzazioni ad opera dei contraenti forti in futura pratica sede applicativa) ed ai seri dubbi oggi sorti e creatisi in tutti gli addetti ai lavori ed, in particolare tra utenti ed associazioni dei consumatori, in ordine al rapporto fra indennizzi automatici e/o indennizzi contrattuali ed indennizzi applicabili nei proc.ti conciliativi ug e definatori gu14 ed ai rispettivi termini e modalità di loro coordinamento ed ai loro conseguenti effetti che si appalesano (nella bozza oggi in pubblica consultazione) ancora una volta estremamente pregiudizievoli per i contraenti deboli ed illogicamente premiali per gli inadempienti operatori.

Sempre, in via generale, ad avviso degli odierni rispondenti, l'"impasse" o, comunque, il lunghissimo rinvio della deliberazione della consultazione pubblica ex originaria delibera 227/15 cons (che, in un primo momento e come era stato preannunciato in un convegno in ottobre 2015 presso il Corecom Lazio ad essa dedicata si era ipotizzato dover avvenire entro fine novembre o comunque fino anno 2015) , non può giustificarsi e spiegarsi con la asserita necessità di preliminari deliberazioni sugli organismi di mediazione autorizzati dall'Agcom e/o con le modifiche procedurali in sostituzione della delibera 173/07 cons, sopraggiunte solo con deliberazione 203/18 cons di fine aprile 2018 a seguito di consultazione pubblica solodel dicembre 2017 ex delibera 422/17 cons.

Infatti, in particolare, tale deliberazione 203/18 cons, oltre a preannunciare l'entrata in vigore (oggi prorogata al 23/7/2018) della piattaforma conciliaweb ed alcune modifiche restrittive sull'oggetto delle procedure cautelari gu5, era precipuamente e sostanzialmente finalizzata dall'Autorità a riattribuirsi, tout court, a scapito dei pur competenti e professionali Corecom delegati, per effettive ragioni allo stato rimaste incomprensibili e comunque irrazionali, antieconomiche, contraddittorie e non sistematiche nell'ottica di celerità e concentrazione in sede amministrativa dei contenziosi che possano insorgere su una data utenza (in sicura presenza di vari e connessi disservizi che ovviamente non si limiterebbero alla sola questione originaria del mero passaggio tra operatori), la competenza definatoria su tutti i contenziosi in materia di passaggio tra gli operatori.

E, dispiace rilevarlo, ciò (con sicuro pregiudizio e disagio e maggiori costi, tempi ed oneri per gli utenti che, stando al nuovo regolamento procedurale recentemente introdotto con delibera 203/18 cons, come paventato nel contributo dei cosiddetti singoli utenti nella consultazione pubblica ex delibera 422/17 cons, a fronte di disservizi o inadempimenti ulteriori e diversi rispetto ad una originaria questione di mero passaggio tra operatori ma da essa conseguenti, si vedranno costretti ad attivare, dopo la singola procedura conciliativa, ben due distinte procedure definitorie gu14, una di competenza dell'Agcom e l'altra presso il Corecom regionale delegato) è avvenuto indipendentemente e senza rilievo critico specifico alcuno da parte di codesta spett.le Autorità, nella conclusiva deliberazione 203/18 cons, rispetto alle pur motivate e logiche doglianze di singoli utenti rispondenti e ai dubbi di una associazione dei consumatori, pur esplicitati per iscritto nella cennata consultazione pubblica ex suddetta deliberazione 422/17 cons.

Tornando al tema specifico della presente consultazione pubblica ex delibere 268/18 – 227/15 cons, sembra, infatti (e di ciò ci si rammarica alquanto), che in conseguenza del lunghissimo rinvio della deliberazione in esito alla consultazione pubblica di maggio e giugno 2015 sulla delibera 227.15 cons e dell'odierno ingiustificato, irrazionale, anacronistico peggioramento per gli utenti che si rileva nella nuova bozza regolamentare indennitaria posta in consultazione integrativa dall'Autorità ex

deliberazione 268/18 cons, gli operatori (parti forti di tali rapporti contrattuali) con i loro contributi ed audizioni approfittino strumentalmente di tale mutato ed iniquo clima di peggioramento indennitario e di frapposizione di nuovi limiti, preclusioni, sbarramenti e disagi oneri verso i diritti dei contraenti deboli (ed il loro concreto ed effettivo esercizio) addirittura per richiedere e pretendere che l'Autorità, ben al di fuori degli stessi oggetti e proposte modificative regolamentari cui erano e sono finalizzate le due delibere 227/15 e 268/18 cons (poste in consultazione), di fatto arrivi a svuotare di finalità, contenuto e rilevanza ed utilità effettive il sistema di conciliazione e soprattutto di risoluzione "paragiurisdizionale" definitiva in gu14 di siffatte controversie contrattuali utenti/operatori (cosi' faticosamente costruito e sviluppatosi nella pratica esperienza, prima dal 2007 al 2010 – e per alcune residue pregevoli deliberazioni, come ad es. la. n. 57/12/cir sino al 2012 - presso le pregresse strutture Agcom, sede di Roma inclusa, a ciò deputate e poi dal 2009/10 ad oggi, in sede definitiva gu14, da parte dei Corecom delegati di maggiore dinamismo, produttività ed autonomia istruttoria e decisionale, quali lazio, lombardia e altri) e lo riporti (secondo le strumentali pretese degli operatori) all'inadeguato ed irrisorio sistema indennitario unilaterale contrattuale ante 2007 (ed ante delibere 529/09 cons e 73/11 cons) con la pretesa reintroduzione sostanziale o tacita dei cosiddetti limiti massimi indennitari di carte servizi (o comunque con la formale reintroduzione di limiti massimi assolutamente illegittimi e lesivi dei principi delle conseguenze derivanti ex lege dalla responsabilità da inadempimento o disservizio contrattuale di cui all'art 1218 c. c., poichè tratterebbesi di limiti massimi indennizzatori anche inadeguati ed irrisori rispetto alla irrisolta e non predeterminabile lunghezza temporale e gravità di molte delle fattispecie indennitarie di cui al vigente regolamento e relative linee guida ex delibere 73/11 e 276/13 cons)!

Ed inoltre, nelle strumentali aspettative degli operatori esposte nei loro contributi, ma già anche nella sola peggiorativa bozza posta in consultazione con deliberazione 268/18 cons, viene prefigurata una confusa introduzione di allargati termini temporali ancor più ingiustificabilmente "premiali" per i pur lungamente inadempienti operatori per la corresponsione di indennizzi automatici e/o contrattuali (dei quali poi viene ulteriormente confusa o resa alquanto dubbia nella bozza oggi in pubblica consultazione la distinta finalità ed operatività)!

E, sempre nelle apodittiche pretese dei contributi fuori tema degli stessi operatori, si ipotizzerebbe addirittura (sempre con finalità indebitamente "salvifiche" e/o premiali verso i contraenti forti e punitive per gli utenti/parti deboli) una anomala estensione in codesta non competente sede regolamentare ed arbitrale amministrativa di imprecisate altre pretese ipotesi di abuso o anomalo uso dei servizi di comunicazione elettronica e ad essi equiparati da potere eccipire agli utenti in sede amministrativa arbitrale gu14 per abbattere agevolmente in radice nell'an debeat i loro pur maturati diritti indennizzatori (e che, invece, semmai potrebbero ritualmente e rigorosamente essere fatte valere e provate dagli operatori onerati ed interessati, solo in sedi giudiziarie penali o quantomeno in sedi giudiziarie risolutive, rescissorie o risarcitorie civili!) che dissemini di iniqui, illegittimi, discriminatori e irragionevoli impedimenti od ostacoli procedurali e sostanziali la stessa facoltà di effettivo e rituale accesso dei consumatori – contraenti deboli all'istituto della definizione amministrativa gu14 delle suindicate controversie contrattuali e nel merito pregiudichi, azzeri o riduca ai minimi termini le loro legittime aspettative ad una liquidazione indennitaria congrua, effettiva, esaustiva, conforme ai principi di responsabilità contrattuale dei "contraenti forti" di cui all'art 1218 c. c. ed allo stesso art. 84 cce (beninteso se non iniquamente e distortamente interpretato e applicato rispetto alle incontestabili ed inconfutabili sue testuali finalità indennitarie pro utenti – cioè di riconoscimento di tutti i loro maturati diritti indennitari a fronte dei sovente permanenti o comunque assai lunghi tempi e seri e pregiudizievoli modi degli inadempimenti o disservizi da essi subiti a opera dei suddetti operatori di comunicazioni)

Poichè i precedenti contributi del 23 e 24 giugno 2015 dei singoli utenti in ordine alla originaria consultazione pubblica della delibera 227/15 cons erano connotati da una loro esaustiva specificità, pertinenza e coordinata complessiva sistematicità circa le miglorie, le integrazioni ed i correttivi da apportare al vigente regolamento di cui a delibera 73/11 cons (e linee guida ex delibera 276/13 cons) nelle varie disposizioni regolamentari ivi trattate e considerato che oggi, i medesimi utenti chiedono esplicitamente all'Autorità che sostanzialmente ritiri o comunque riformuli in modi e termini radicalmente opposti la assai peggiorativa nuova bozza regolamentare indennitaria della deliberazione 268/18 cons ritornando ai principi e finalità che sembravano aver ispirato invece (sia pur troppo timidamente) la delibera 227/15 cons ed, anzi, come auspicato motivatamente dagli utenti nei loro contributi scritti del 23 – 24 6 15 (nella consultazione pubblica su tale delibera), migliorandone ed integrandone in modo più adeguato e completo le relative disposizioni regolamentari, gli stessi utenti, come già oggi specificato, si riportano integralmente, anche nel presente odierno contributo, alle richieste e argomentazioni di tali loro contributi scritti 23 – 24.06.2015 in ordine alla delibera 227/15 cons, mentre di seguito controargomenteranno più specificamente soprattutto in relazione alle modifiche (sostanzialmente tutte peggiorative in via diretta e/o indiretta) apportate dalla deliberazione 268/18 cons all. B alla precedente bozza di cui a detta delibera 227/15 cons. Bozza di nuovo regolamento indennizzatorio ex deliberazione 268/18 cons che, come preannunciato, si chiede a codesta Autorità di ritirare in toto o comunque di riformulare radicalmente e/o integralmente in senso più conforme ed adeguato a una effettiva, piena e congruatutela e salvaguardia dei maturati diritti indennizzatori dei contraenti deboli nella subiecta materia contrattuale e contenziosa.

C. SI CHIEDE, in primis, A CODESTA AUTORITA', LA PIENA ED INDISCRIMINATA REINTRODUZIONE NELL'EMANANDO NUOVO REGOLAMENTO, ANCHE PER TUTTE LE TIPOLOGIE DI LINEE MOBILI, DELLA PLURALITA' INDENNIZZATORIA, GIA' PIENAMENTE VIGENTE (E SOVENTE PIENAMENTE APPLICATA, OVE RICHIESTA DA PARTE ISTANTE) PRESSO LE AUTORITA' DEFINITORIE IN SEDE DI RISOLUZIONE DEFINITORIA GU14 DELLE CONTROVERSIE UTENTI – OPERATORI, SIA NEL VIGORE DELLA DELIBERA 529/09 CONS CHE ANCOR PIU' ESPLICITAMENTE NELLA VIGENZA DELLE REGOLAMENTAZIONI EX DELIBERE AGCOM 73/11 cons [ALL.TO](#) A (V. AD ESEMPIO ARTT 4 COMMI I E II E 3 COMMI I E IV, 5 COMMI I – II e IV), 276/13 cons [ALL.TO](#) A (LINEA GUIDA III.5.3 E ALTRE) E CHE ERA STATA INDISCRIMINATAMENTE RIAFFERMATA INDIFFERENZIATAMENTE PER QUALSIASI TIPOLOGIA DI LINEA MOBILE E FISSA ANCHE IN DELIBERA 227/15 CONS ALL. A OGGI ANCORA IN CONSULTAZIONE PUBBLICA (V. ARTT 4, 5 E 4 COMMA 4 DELLA RELATIVA BOZZA REGOLAMENTARE), CON CONSEGUENTE TOTALE ESPUNZIONE E RITIRO NELLA CONCLUSIVA FUTURA DELIBERAZIONE REGOLAMENTARE DELL'IRRAGIONEVOLE ED ASSAI DISCRIMINATORIO PRINCIPIO (che violerebbe pure gli artt 3 – 97 cost) IPOTIZZATO PER LE LINEE MOBILI E LORO UTENTI (rispetto a quelli di rete fissa) DALL'ART 13 COMMA SESTO ALL. B DELIBERA AGCOM 268/18 CONS

Come già rilevato l'irragionevole e discriminatoria anacronistica abolizione ipotizzata nell'[all.to](#) B art 13 comma 6° della deliberazione Agcom 268/18 cons (in consultazione pubblica odierna) per le oggi diffusissime linee di rete mobile (rispetto a quelle fisse tradizionalmente intese) della cosiddetta pluralità indennizzatoria (cioè l'indennizzabilità di ogni distinto servizio principale VOCE e

DATI/INTERNET e di ogni distinto servizio accessorio – di MESSAGGISTICA SMS, MMS, VIDEOTELEFONIA, SEGRETERIA TELEFONICA, TRASFERIMENTO CHIAMATE, CONFERENCE CALL, EMAIL et cet - di una SINGOLA UTENZA TELEFONICA MOBILE che sia interessato da inadempimento e/o disservizio degli operatori) che da almeno 9 anni era vigente (ex delibere agcom 529/09 cons e poi soprattutto ex delibere agcom 73/11 e 276/13 cons) ed era costantemente applicata, in particolare da diversi Co.re.com tra il 2010 e il 2016, tra cui il lazio – sino a tutto il 2014 - e il lombardia sinanche a metà 2016 finirebbe **già, in radice, di per se sola, con l'abbattere ingiustificabilmente tout court** (e in modo **indebitamente "premiale"** per quelli che si sono rivelati, nella pratica esperienza contenziosa dal 2007 a oggi, gravi, permanenti, irrisolti o comunque lunghi inadempimenti e disservizi commessi dagli stessi negligenti operatori e mai realmente sanati da questi ultimi) **addirittura di oltre il 65 – circa il 70% almeno il quantum debeatur dei maturati diritti indennizzatori riconoscibili nei procedimenti definitivi gu14 ai medesimi utenti contraenti deboli** a fronte dei suddetti gravi, irrisolti o lunghi inadempimenti e/o disservizi delle loro controparti forti contrattuali.

Al riguardo, si ricorda che, malgrado un singolare contraddittorio revirement con cui, a seguito di istanze di alcuni operatori, da fine 2014 ed inizio 2015, la stessa direzione tutela consumatori Agcom ha presumibilmente "suggerito" ai Corecom di non fare più applicazione di pluralità indennizzatoria per i distinti servizi principali ed accessori di una singola linea mobile (ma con argomentazione stereotipata, del tutto non convincente, contraddittoria e agevolmente confutata con inoppugnabili dati fattuali e regolamentari vigenti dagli utenti interessati nei contenziosi definitivi gu14 in cui si poneva la questione), tra l'altro non senza dubbi, distinguo, riserve od eccezioni da parte dei Comitati più autonomi, autorevoli e rispettosi della corretta applicazione dei vigenti dettati regolamentari ex delibere 73/11 – 276/13 cons (v. ad esempio, per l'applicazione di tale vigente pluralità indennizzatoria su una linea mobile, la delibera gu14 16 5 2016 Corecom lombardia tra Phj Jay Production Planet studio e Telecom italia), subito dopo la deliberazione 227/15 cons della stessa Agcom all A (artt. 4, 5 e 4 co. 4) esplicitamente riaffermava indifferenziatamente (cioè sia per linee mobili che per linee di rete fissa) tale pluralità indennizzatoria.

Va considerato inoltre, su tale rilevante aspetto di consultazione, che è palese, contrariamente a quanto (sulla base del già ricordato presumibile imput o revirement o di circolari adottate dalla direzione tutela consumatori Agcom - Napoli su istanze di alcuni operatori) viene stereotipatamente argomentato in alcune pregresse delibere definitive dei Corecom delegati, dal 2015 ad oggi, che i distinti servizi principali voce e dati / internet e quelli accessori di messaggistica (ed altro genere) di tali linee mobili in realtà non costituiscano nè in origine in sede di attivazione di tali utenze, nè successivamente alcun cumulativo ed omnicomprensivo pacchetto di servizi resi all'utente ma, di converso, è palese e del tutto innegabile che tali distinti servizi principali ed accessori di telefonia mobile di una singola utenza e la loro fruizione ad opera degli utenti rimangano distinti, differenziati ed autonomi (posto che la fruizione e la stessa attivazione o meno di alcuni servizi, quali ad es. quelli dei dati / internet ed sms o di segreteria telefonica, trasferimento chiamate – ecc.... - rispetto ad altri di natura vocale come le chiamate, dipende unicamente da una esplicita scelta dell'utente), per l'appunto generando, tali distinti servizi principali ed accessori di chiamate voce, dati-internet e messaggi (ed altri servizi accessori) di una linea mobile, delle distinte e ben differenziate tipologie e metodologie di tariffazioni e calcolo (in minuti voce, in megabyte dati e in numero di sms ed mms et cet....), delle distinte voci di spesa e delle distinte opzioni (o delle distinte sottovoci di opzioni) e coevi distinti costi quotidianamente o periodicamente (a settimana o a mese) sopportate e/o stipulate proprio ai fini della distinta fruizione in modo differenziato ed autonomo di tali distinti servizi, da parte degli utenti che ne sono e ne rimangono fruitori in base a sole loro scelte discrezionali successive all'attivazione delle loro linee mobili.

Si chiede pertanto all'Autorità di ritirare integralmente tale irragionevole, anacronistico, discriminatorio principio esplicitato nell'art. 13, 6 comma [all.to](#) B delibera 268/18 cons che già di per se solo pregiudicherebbe, azzererebbe ed abbatterebbe indebitamente ed in radice il 65-70% circa dei maturati diritti indennizzatori regolamentari (tuttora vigenti) dei contraenti deboli e consumatori, esplicitamente invece riaffermando, nella futura nuova delibera regolamentare, in coerenza a quanto previsto sia in delibera 73/11 cons all. A (artt 3 commi I e IV, 4 commi I e II, 5 commi I – II e IV ecc....) e in delibera 276/13 cons all. A (linea guida III.5.3 e altre) che nella stessa delibera 227/15 cons all A (artt. 4, 5 e 4 co. 4), la permanenza e la vigenza piena e senza eccezioni per tutte le tipologie di linee mobili della pluralità indennizzatoria (a fronte di qualsiasi distinto inadempimento e disservizio degli operatori che possa coinvolgere ciaschedun distinto servizio principale e/o accessorio di una singola utenza mobile)

In via del tutto estrema e subordinata e considerato che sin dall'originaria consultazione pubblica ex deliberazione 124/10 cons e, poi, anche nella consultazione pubblica della stessa delibera 227/15 cons, si era motivatamente avvertita ad opera degli utenti (e sia pur timidamente e su limitate tipologie di indennizzo anche dalla stessa Autorità proprio in delibera 227/15 cons) **l'esigenza innegabile di integrare ed aggiornare** il quantum debeatur giornaliero illimitato di numerose fattispecie di indennizzo (dato anche il decorso del tempo, poichè l'attuale regolamento indennizzi è in vigore dal 15/3/2011 e fu oggetto già in partenza di numerose e ragionevoli censure circa l'inadeguatezza di vari parametri indennizzatori ivi stabiliti) e di **aggiornare IN OGNI CASO** (anche a prescindere dalla odierna questione della pluralità indennizzatoria sulle linee mobili) lo stesso irrisorio vigente tetto massimo regolamentare per l'indennizzo della fattispecie (rivelatasi nella pratica esperienza gu14 ultradecennale assai grave, pervicace, frequentissima e lesiva in partenza del rapporto contrattuale inter partes) della mancata o non esaustiva risposta a reclamo (**che, come già richiesto e motivato nei propri precedenti contributi 23-24.6.15 sulla delibera 227/15 cons, per gli odierni rispondenti non dovrebbe essere stabilito dall'Autorità in misura inferiore ad almeno € 1000,00 nel novellando art. 12 regolamentare**)

ciò premesso ed oggi a maggior ragione e cioè soprattutto nella denegata ipotesi in cui, sotto tale aspetto di consultazione, l'Autorità ritenesse di confermare l'abolizione del principio di pluralità indennizzatoria per le linee mobili, **SI CHIEDE, in tal caso, che contestualmente, con lo stesso conclusivo nuovo regolamento, l'Autorità aggiorni ed innalzi i nuovi parametri indennizzatori unici e cumulativi delle linee mobili** (a fronte delle varie fattispecie di inadempimento e disservizio regolamentate) **in misura base perlomeno pari al doppio di quella oggi vigente per tali linee mobili.**

E cioè a mero e non esaustivo titolo di esempio:

- in misura di 15 euro illimitati pro die nei più gravi casi (artt. 4, 5) di disattivazioni, sospensioni, mancate o tardate attivazioni, mancate o tardate riattivazioni, mancati o tardati reintegri, cessazioni illegittime di linee e numerazioni;

in misura di 10 euro illimitati pro die in caso (artt. 6 e 7) di malfunzionamenti integrali di utenze e di mancate o ritardate mnp et cet..

- e del pari del doppio con il futuro emanando regolamento codesta Spett.le Autorità innalzi ed aggiorni gli illimitati parametri giornalieri indennizzatori in caso (art. 6) di disservizi e/o malfunzionamenti parziali di tali linee mobili;

- ed innalzi, codesta Spett.le Autorità, nella nuova regolamentazione (art 10), IN OGNI CASO (cioè **anche a prescindere dalla questione della pluralità indennizzatoria per le linee mobili**) perlomeno nella più adeguata misura base pari a 200 € l'anno (per ogni anno di precedente utilizzo) e con il limite massimo non inferiore ad € 2000,00 per le numerazioni possedute da meno di dieci anni o pari a 300 € l'anno (per ogni anno di precedente utilizzo) e con il limite massimo non inferiore ad € 3000,00 per le numerazioni possedute da oltre dieci anni, la fattispecie indennizzatoria (rivelatasi innegabilmente assai grave, ripetuta, pervicace ed irrisolta nella decennale pratica esperienza definitoria gu14) della perdita della numerazione.

- ovviamente, quanto sopra, senza la benchè minima riduzione quantitativa o percentuale dell'aumento (del doppio e/o quadruplo) già oggi vigente (sin dal 15/3/011) nelle varie fattispecie indennizzatorie (per inadempimenti e disservizi patiti e per le specifiche fattispecie della perdita di numero e del mancato od errato o ritardato inserimento o aggiornamento in elenchi) inerenti gli utenti "affari" (art. 13 n. 3 del nuovo regolamento)

Il doveroso aggiornamento ed innalzamento di tale cumulativo parametro unico base indennizzatorio delle linee mobili, oggi richiesto (soprattutto in caso di abolizione per le utenze mobili della ancor vigente pluralità indennizzatoria), beninteso, neanche si avvicinerrebbe e resterebbe in ogni caso ben inferiore a quanto invece riconoscibile in base a corretta interpretazione e applicazione dei vigenti regolamenti 73/11 cons all. A (vedasi ad esempio le ipotesi ex artt 3 commi I e IV e 4 commi I e II e 5 commi I-II E IV) e 276/13 cons all. A (v. linea guida III.5.3) ad una linea mobile oggetto di inadempimento o disservizio se solo si considera che tale pur aggiornato parametro indennizzatorio cumulativo pari a euro 15 pro die (nella fattispecie più grave di disattivazione, sospensione, mancata o tardata attivazione, mancata o tardata riattivazione, mancato o tardato reintegro, cessazione di utenza e numerazione) rimarrebbe assai inferiore agli almeno 22 euro pro die che, a rigore e su richiesta motivata dell'utente (sebbene sia raro poi nella pratica procedurale che l'indennizzo venga richiesto su tutti i servizi accessori), in base ai regolamenti testè citati tuttora vigenti potrebbero e dovrebbero essere riconosciuti ad una linea mobile in caso di disservizio od inadempimento integrale che comportasse la disattivazione o sospensione o la mancata o tardata attivazione/riattivazione/reintegro o la cessazione dei suoi 2 distinti servizi principali voce e dati / internet e dei suoi 7 distinti servizi accessori sms, videotelefonata, mms, email, segreteria telefonica, trasferimento chiamata e conference call

D. come già anticipato nel presente contributo (ed anche in quello del 23 – 24.6.15 a commento della consultazione pubblica in ordine alla delibera 227/15 cons) e come già fatto rilevare in contributi di alcune associazioni dei consumatori, Si chiede all'Autorità di ritirare (per come è attualmente confusamente e peggiorativamente ipotizzato in pregiudizio degli utenti nella bozza di cui alla deliberazione 268/18 cons) e di riformulare in modo più semplice ed intuitivo il sistema (oggi prefigurato agli artt 2, 3 e seguenti delle bozza oggetto di consultazione pubblica) dei cosiddetti indennizzi automatici, contrattuali e di quelli poi applicabili nella procedura conciliativa ug e soprattutto nella procedura definitoria gu14 delle controversie utenti – operatori ed il rapporto, il coordinamento ed i termini cronologici fra essi intercorrenti ai fini della operatività degli uni e/o degli

altri ed ai fini poi della piena e certa procedibilità ed ammissibilità di accesso degli utenti all'istituto della definizione in sede gu14 delle controversie utenti/operatori.

Quanto sopra, in tali nuove formulazioni regolamentari, con sempre maggiore tutela e pieno riconoscimento, dei maturati diritti indennizzatori dei contraenti deboli (di cui prevedere anzi un graduale e sempre più significativo aumento quantitativo percentuale, dal 30% iniziale sino al 100-120%, nelle varie fasi procedurali ug e gu14 in cui rimanessero permanentemente irrisolti disservizi e/o inadempimenti degli operatori, posto che, lo si ribadisce anche oggi proprio da parte dei destinatari finali del nuovo regolamento, non è di alcun interesse e compensazione per i contraenti deboli ed i loro diritti la inutile previsione di sanzioni a carico dei detti operatori a fronte di condotte che pregiudicano i primi) e senza incertezze o carenze testuali ed interpretative che possano prestarsi a strumentali o pretestuose speculazioni degli stessi operatori (al fine di sottrarsi indebitamente in sedi ug e gu14 all'obbligo di corrispondere in modo pieno e congruo i maturati crediti indennizzatori delle loro controparti deboli contrattuali);

informandosi, invece, da parte dell'Autorità tale sistema (del coordinamento fra indennizzi automatici, contrattuali e di quelli applicabili in sedi contenziose ug e gu14) semmai al fine di agevolare (e non precludere o limitare paradossalmente) l'accesso dei contraenti deboli all'istituto della risoluzione arbitrale gu14 di siffatte controversie (che di per se è già un istituto deflattivo del contenzioso processuale e quindi è una contraddizione in termini che, nella sua regolamentazione, l'Autorità e/o gli operatori possano pretendere irragionevolmente che tale istituto debba addirittura deflazionare se stesso, disseminandosene, pro operatori, il relativo iter e i termini e modalità di accesso di strumentali ostacoli, vincoli, limiti e preclusioni illegittime, illogiche ed inique per gli utenti ed i loro maturati crediti indennizzatori riconosciutigli dai vigenti e dai futuri regolamenti a fronte di inadempimenti e disservizi delle parti forti contrattuali).

Diversamente, come già rilevato, il sistema della conciliazione e, soprattutto, della risoluzione definitiva arbitrale gu14 di tali controversie contrattuali finirebbe con l'implodere e perdere di credibilità e di fatto si tornerebbe in sostanza al mero sistema indennizzatorio irrisorio, incongruo e limitato delle sole carte servizi (di circa 15 anni fa) unilateralmente preconfezionate dalle parti forti contrattuali.

Pertanto, sarebbe più equo e conforme a vigenti disposizioni di legge (art 1218 c. c.), che si stabilisca nella futura regolamentazione (ai relativi artt 2, 3 e altri) che i cosiddetti indennizzi automatici e quelli contrattuali gli operatori li possano corrispondere solo sino alla data di instaurazione della procedura conciliativa ug e sempre senza applicazione dei limiti massimi indennizzatori ipotizzati nelle carte servizi o del cliente predisposte unilateralmente dagli operatori (diversamente, di tale procedura conciliativa ug e della futura eventuale procedura gu14 definitiva si perderebbero senso logico e concrete finalità), mentre dopo la instaurazione della procedura conciliativa e a maggiore ragione nell'ambito della successiva procedura definitiva gu14 dovrebbe essere espressamente prescritta da codesta Autorità la sola applicazione illimitata dei vigenti indennizzi regolamentari e, solo se più favorevoli ai contraenti deboli, la applicazione degli indennizzi contrattuali ma senza i loro limiti massimi ipotizzati nelle carte servizi o del cliente.

Del pari, onde evitare strumentali e pretestuose interpretazioni riduttive e limitative da parte degli operatori in sede indennizzatoria, sia precedente che contestuale al procedimento ug conciliativo che a maggior ragione in sede di proc.to definitivo gu14 e di deliberazione ad opera dei Corecom delegati o dell'Agcom, si chiede all'Autorità di ripristinare esplicitamente nella futura regolamentazione la prescrizione di cui all'art 2 comma 2 all. a della delibera 73/11 cons, per la quale sia in sede di corresponsione prima dell'instaurazione del procedimento conciliativo e poi della udienza ug che in sede di procedimento definitivo gu14, ove possano o debbano corrispondersi (e solo quando siano

più favorevoli ai contraenti deboli) gli indennizzi contrattuali, tuttavia non possano mai essere applicati i cosiddetti loro limiti o tetti massimi ipotizzati nelle carte servizi o del cliente predisposte unilateralmente dai suddetti operatori!

E. come prefigurato motivatamente in già richiamati ns contributi scritti 23 – 24.6.15 nella consultazione pubblica ex delibera 227/15 cons, **Si insiste affinché l'Autorità, nella futura regolamentazione, ai fini dei relativi effetti e conseguenze (anche di decorrenze indennizzatorie) elimini la distinzione fra segnalazione e reclamo**, dando in ogni caso preminenza e natura di reclamo a qualsiasi forma di contatto dell'utenza con gli operatori che abbia ad oggetto qualunque forma e tipologia di doglianza, disservizio e richiesta di rimborso o indennizzo;

e, parimenti, **si insiste** (v. gli stessi ns contributi 23 – 24.6.15 sopraspecificati) **affinchè per le fattispecie più serie e gravi (artt. 4, 5, 6, 7, 9 del futuro regolamento) come disattivazioni, cessazioni, sospensioni, mancate o tardate attivazioni, mancate o tardate riattivazioni e mancati o tardati reintegri o integrali o parziali malfunzionamenti di utenze e relativi servizi, mancate o tardate mnp, attivazioni di servizi e piani o profili tariffari non richiesti, il dies a quo di decorrenza iniziale per il calcolo indennizzatorio decorra dalla data dell'evento (disservizio o inadempimento) se reclamato dall'utente entro 120 giorni dallo stesso o dalla sua certa effettiva conoscibilità in base ad ordinaria diligenza, mentre decorra comunque dalla data del reclamo (senza tuttavia vincoli o preclusioni che facciano venire meno o che facciano estinguere tali diritti indennizzatori degli utenti) se reclamato oltre tale termine dei 120 giorni dall'evento o dalla sua certa effettiva conoscibilità, secondo ordinaria diligenza.**

Gli odierni utenti rispondenti **si oppongono a qualunque ulteriore generalizzata previsione (nella futura regolamentazione indennizzatoria) di qualsiasi preclusione ed estinzione dei diritti indennizzatori degli utenti pretesamente correlata ad una data scadenza di qualsivoglia termine di proposizione di un reclamo e solo in estremo subordine tale termine di preclusione ed estinzione a far valere loro diritti indennizzatori dovrebbe essere correlato nella nuova regolamentazione alla mancata presentazione di un reclamo nel termine di 12 mesi o, ancora più gradatamente, perlomeno nel termine di otto mesi dalla data in cui l'evento possa ritenersi con certezza conosciuto o conoscibile dai medesimi contraenti deboli secondo ordinaria diligenza.**

E sempre avuto riguardo ai ns precedenti contributi 23 – 24.6.15 ex delibera 227/15 cons cui ci si riporta per migliore specificità esaustiva al riguardo, **si chiede nuovamente all'Autorità che, nella nuova regolamentazione si prescrivano e predeterminino più conformemente a legge e in modo più congruo (in conformita all'art 1218 c. c. e alle linee guida III.5.3 allegato a delibera 276 13 cons dell'Agcom stessa) sia il dies a quo che, poi, anche il dies ad quem di tutte le varie fattispecie indennizzatorie, onde non privare arbitrariamente e contra legem gli utenti / contraenti deboli (come sempre oggi si verifica, in violazione dei principi di cui all'art 1218 codice civile, posto che si ancora la data di decorrenza finale dell'indennizzo già alla data dell'istanza definitiva gu14 o addirittura a quella dell'udienza ug conciliativa) del doveroso pieno riconoscimento in sede definitiva arbitrale gu14 di una non indifferente parte di crediti indennizzatori in loro favore maturati/ndi nel corso di sovente pervicaci, lunghi o irrisolti disservizi, inadempimenti o negligenze degli operatori.**

A mero titolo di esempio, il termine ultimo di decorrenza finale indennizzatoria dovrebbe più congruamente e correttamente essere generalmente correlato nella futura regolamentazione, per molte fattispecie, alla scadenza del termine ordinatorio di 180 giorni per la deliberazione della controversia definitiva ad opera dei [Co.re.com](#) delegati (o dell'Agcom) e/o dovrebbe essere correlato perlomeno al termine regolamentare di scadenza per il deposito delle Note di replica nel [proc.to](#) definitorio gu14 o della eventuale udienza di trattazione in sede gu14 per altre specifiche fattispecie tra cui ad esempio, quella della **carezza od omissione di esaustive effettive risposte specifiche al reclamo ma anche quella in cui venga accertato dalla conclusiva deliberazione definitiva gu14 che non vi sia stato effettivo e reale completo riscontro e confronto ad opera del contraente forte in udienza ug conciliativa su tutte le doglianze, richieste e questioni poste dall'utente in sua istanza conciliativa e nei preliminari reclami**, considerato il diffusissimo stereotipato non corretto e non diligente contegno degli operatori di fare frettolosamente ed apoditticamente verbalizzare in tale udienza conciliativa ug la loro laconica dichiarazione stereotipata di non accordare le richieste dell'utente, senza però addurre loro controargomentazioni alcune in fatto, in diritto e sul piano regolamentare vigente.

Inoltre, il concetto o criterio di conoscibilità di un evento secondo ordinaria diligenza, nelle gravi ipotesi di disattivazione o di sospensione di utenza non preavvisate e la conseguente indennizzabilità dello stesso evento anche in assenza e/o a prescindere dalla proposizione di reclamo (e che, sulla base di non condivisibili determinate e/o delibere Agcom – Napoli degli anni 2013 – 2015 è stata assai iniquamente e irragionevolmente limitata a sole 48 ore cioè due giorni), come già motivatamente richiesto in pregresse osservazioni degli utenti nella consultazione pubblica ex delibera 227/15 cons dovranno, nella futura regolamentazione indennizzatoria, essere invece più congruamente e logicamente stabiliti dall'Autorità in almeno sessanta giorni o, in estremo subordine, in trenta giorni.

F. Ed, ancora, avuto anche riguardo al complessivo contenuto più specifico dei precedenti propri contributi tempestivamente versati in Agcom il 23-24.6.2015 a mezzo pec ed email ex delibera 227/15 cons, **gli odierni utenti rispondenti si oppongono recisamente allo strumentale tentativo di alcuni operatori di pretendere che in codesta peculiare sede amministrativa (in cui innegabilmente vincolata ed alquanto limitata è la competenza decisoria in sede definitiva gu14 e la corrispondente facoltà istruttoria probatoria e di accertamento dei fatti dei Corecom delegati e della stessa Agcom quali organi arbitrali stragiudiziali!) possano essere tipizzate e previste nel futuro regolamento ulteriori specifiche forme di abuso od anomalo uso degli utenti/contraenti deboli nell'utilizzo dei servizi telefonici al di fuori di quelle già di per se eccessive e da meglio predeterminare inerenti in sostanza l'uso anomalo ai fini di maturazione di autoricarica.**

Infatti, premesso che già queste ultime, per come, assai esageratamente e rigorosamente ipotizzato, per difetto, nella bozza di cui alla deliberazione 268/18 cons (art. 14 nn. 1, 2 e 3), in misura di sole due ore giornaliere di traffico e 50 messaggi sms o mms pro die ricevuti, non solo violano le sinallagmaticità corrispettive contrattuali che alcuni residui piani tariffari autoricaricanti ancora vigenti prevedono tra le controparti dei relativi rapporti somministratori, con ivi pattuiti limiti contrattuali di autoricarica su basi mensili e giornaliere e di corrispondenti traffico voce e messaggi assai più elevati, ma altresì ledono illegittimamente e discriminatoriamente anche le esigenze e necessità di categorie di soggetti ancor più deboli di tali rapporti contrattuali sinallagmatici quali le persone anziane, inferme o affette da particolari tipi di patologie o disabilità (e tra quest'ultime in primis le persone non vedenti e non udenti) e per le quali, è altamente irragionevole, a maggior ragione, predeterminare su basi regolamentari limiti – ed in misure così esageratamente

riduttive – superati i quali si concreti la fattispecie di abuso o anomalia nell'utilizzo di servizi di comunicazione elettronica e ad essi affini (tra l'altro, ove fossero prescritti nel futuro regolamento tali limiti così restrittivi ai fini di autoricarica, sarebbe poi assai frequente, con il mero pretesto della loro applicazione analogica, che gli operatori li estendessero sic et simpliciter, per poterne inferire un uso anomalo od abusivo dell'utenza ad opera del cliente, anche nei casi di mero uso frequente e necessitato di servizi telefonici in cui non si questionasse in tema di autoricarica od in cui non fossero vigenti piani autoricaricanti).

Mentre, **Si chiede all'Autorità di astenersi dall'ipotizzare nello stesso novellando art. 14 dell'emananda regolamentazione amministrativa (o in altra sua norma o disposizione) alcuna ulteriore forma di eventuale abuso od uso anomalo da parte dei contraenti deboli** (quale ulteriore ingiustificabile espediente a cui, immancabilmente, le parti forti contrattuali possano strumentalmente e pretestuosamente appigliarsi per venire meno o sottrarsi salvificamente ai loro maturati obblighi indennizzatori verso l'utenza!) posto che ogni ipotetica ed astratta forma di abuso, per suoi connotati gravi e peculiari, ove realmente sussistente ed ove realmente provata dagli onerati contraenti forti in modo documentale ed inequivoco e assai rigoroso, non potrebbe che essere fatta valere dagli operatori (se realmente convinti di ciò ed interessati a farlo valere) che nelle sole rituali e naturali sedi giudiziarie penali o, comunque, risolutorie, rescissorie e risarcitorie civilistiche ed a cognizioni processuali di merito ed istruttorie piene ma, certamente, non in sede arbitrale gu14 amministrativa a competenza fattuale, di merito ed istruttoria vincolate, predeterminate e limitate.

G del pari, riportandoci integralmente all'intero e motivato esaustivo ragionamento ed alle conseguenti richieste di cui al diffuso punto D dei pregressi contributi degli utenti 23-24.06.15 prodotto via pec ed email nella consultazione pubblica di cui alla delibera 227/15 cons, **Si chiede all'Autorità di delimitare nell'emittenda nuova delibera regolamentare - in apposita disposizione o con disposizione inserita nell'art 14 novellando - l'utilizzo e l'operatività in sede definitiva arbitrale gu14 delle controversie utenti / operatori dell'equità o di altri concetti e/o istituti come abuso del diritto e solidarietà contrattuale in limiti ed ambiti del tutto eccezionali e totalmente residuali** (in conformità, del resto, a quanto prevede esplicitamente al riguardo proprio l'ultima parte della linea guida III.5.2 e, a quanto si ricava a contrario, dall'intera linea guida III.5.3 dell'allegato "a" alla delibera 276/13 cons Agcom). **ed in un modo più conforme a legge (art 1218 c. c.) ed al codice delle comunicazioni elettroniche (cioè all'art 84 cce se correttamente e non distortamente interpretato** nella sua corretta esplicita previsione testuale che è solo quella di assicurare un ristoro indennizzatorio predeterminato che compensi in sede amministrativa gli utenti/contraenti deboli dei tempi e modi dei sovente lunghi – spesso irrisolti - e seri disagi patiti a fronte di inadempimenti o disservizi delle loro controparti forti contrattuali e non invece al solo arbitrario scopo di utilizzare, come vuoto ed apodittico concetto i termini di equità o di asseriti ma non rigorosamente provati abuso del diritto o carenza di solidarietà contrattuale al solo illegittimo ed iniquo fine – ingiustificabilmente ed immancabilmente premiale od assolutorio per i pur lungamente inadempienti o negligenti operatori - di negare od abbattere o ridurre considerevolmente diritti di credito indennizzatori dei contraenti deboli già maturati sul vigente piano regolamentare)

Quanto sopra, beninteso (come meglio specificato in seno al punto D dei pregressi contributi dei singoli utenti del 23 – 24.6.15 inerenti la delibera 227/15 cons) in misure percentuali predeterminate e assai ridotte, non superiori mai, in ogni caso, ad una ipotetica riduzione indennizzatoria pari al 20 e/o al massimo al 30% nelle fattispecie più serie - e solo se rigorosamente comprovate con certezza dagli stessi onerati operatori - di un qualche reale ed effettivo decisivo e rilevante concorso dell'utente

nell'inadempimento o disservizio avversario, e, per l'appunto, sempre e solo previo previsione esplicita regolamentare di rigoroso, certo ed inequivoco assolvimento contenzioso degli oneri della prova circa i relativi presupposti applicativi di tali istituti ad opera degli a ciò onerati operatori e parti contrattuali forti e strutturalmente organizzate.

Ciò, in quanto, ad onta di arbitrarie, inique ed irragionevoli forzature o pretestuose strumentali obiezioni da qualunque parte promananti e "in toto" da disattendere, è inconfutabile che la logica, legittima e ragionevole regola cui deve correttamente sempre più informarsi l'intero sistema regolatorio in questione ("senza se e senza ma"!), conformemente a vigenti principi nazionali e comunitari di tutela e salvaguarda preferenziale dei diritti, aspettative e posizioni dei contraenti deboli e precipuamente in sede di tali definizioni arbitrali amministrative gu14 delle suddette controversie contrattuali tra utenti ed operatori (che rimangono di natura civilistica e privatistica), è la predeterminata certezza preventiva dell'an e del congruo ed adeguato quantum debeatur indennizzatorio spettante ai contraenti deboli e consumatori, a titolo compensativo (per riequilibrio doveroso della loro posizione non contestabile di parti deboli del rapporto somministratorio) in modo diretto e proporzionale (nel rispetto dell'ineludibile principio di conseguenze della responsabilità contrattuale dei contraenti forti inadempienti o negligenti ex norma primaria di cui all'art 1218 c. c. ed a cui si richiama del resto il principio di equità pro consumatori di cui all'art 84 cce, se correttamente e non distortamente interpretato ed applicato) a fronte dei tempi e modi degli inadempimenti e disservizi ed altre pregiudizievoli condotte od omissioni patite ad opera di tali loro controparti forti contrattuali!

Riportandoci per ogni altra necessaria ed opportuna miglioria ed integrazione regolamentare, più aggiornata ai tempi (anche nell'adeguatezza e congruità odierna del quantum debeatur di ogni specifica disposizione indennizzatoria) rispetto al vigente regolamento della deliberazione 73/11 cons (che risale ad una consultazione pubblica di ben oltre otto anni addietro, ex deliberazione 124/10 cons) ai nostri già richiamati precedenti contributi scritti 23 – 24.6.15 prodotti via pec ed email nella consultazione pubblica di cui alla delibera 227/15 cons, confidiamo che l'Autorità modifichi radicalmente l'approccio ingiustificatamente, irragionevolmente e iniquamente peggiorativo e punitivo per i contraenti deboli – utenti e consumatori (e inequivocabilmente premiale per i contraenti forti pur se lungamente inadempienti o negligenti verso l'utenza) che sembra ispirare l'intero impianto della deliberazione 268/18 cons (all. B) e molti dei coevi principi e disposizioni in essa ipotizzate, invitando la stessa Autorità a conformare invece il nuovo emanando regolamento indennizzatorio in base ai vari, numerosi, specifici e ragionevoli principi e rilievi illustrati dagli utenti negli anzidetti due loro contributi odierno e del 23-24.6.15, prodotti nelle due sopraspecificate consultazioni pubbliche ex delibera 268/18 cons ed ex delibera 227/15 cons, disattendendo in toto invece le contrarie obiezioni, eccezioni e richieste dei contributi ed audizioni degli operatori di comunicazioni elettroniche a ad essi equiparati

Avverse richieste degli operatori, infatti, sovente, palesemente strumentali o pretestuose, come, ad es. quella paradossale e tesa ad un anacronistica generale reintroduzione illegittima, arbitraria ed iniqua di limiti e tetti massimi ai crediti indennizzatori dei contraenti deboli che, nella pratica esperienza ultradecennale delle definizioni arbitrali gu14, stante la intollerabile e illegittima lunghezza, gravità, pervicacia e spesso permanente non soluzione (per molti mesi od anni) degli inadempimenti o disservizi o altre negligenze di tali operatori, si sono rivelati legittimamente e fondatamente dei crediti nettamente superiori – a volte sinanche del 90-95% od oltre – rispetto agli incongrui od irrisori tetti massimi indennizzatori che oggi strumentalmente qualche operatore pretenderebbe che, al di fuori di ogni rituale e preliminare oggetto e finalità delle odierne consultazioni pubbliche, fossero reintrodotti in sede definitiva arbitrale gu14 tra utenti ed operatori dall'Autorità regolatoria in nuovo immancabile irragionevole iniquo pregiudizio dei contraenti deboli!

Infatti, costituirebbe un segnale e messaggio assai negativo per l'utenza e di dannosa disincentivazione verso gli istituti di risoluzione non processuale ed arbitrale di tali controversie che, nell'attuale clima in cui è forte verso altri pubblici settori la discussione ed il confronto in ambito nazionale e la resistenza dei soggetti od organi interessati sulla questione del taglio dei cosiddetti privilegi (indennità, stipendi e/o pensioni "auree"), in un ben differente e delicato settore quale quello della doverosa ed adeguata tutela (di per se comunque minimale) di parti deboli di rapporti contrattuali somministratori di così quotidiano e diffuso uso, a seguito di una nuova regolamentazione amministrativa che possa rivelarsi iniqua e palesemente peggiorativa e punitiva per tali parti deboli (ed ingiustificabilmente premiale per quelle forti e strutturalmente organizzate e preponderanti, in caso di loro condotte inadempienti o negligenti) si "tagliassero" ex ante e "tout court" (o si pregiudicassero con inique e disagiati limitazioni, vincoli e preclusioni o sbarramenti) proprio tali minimali diritti indennizzatori compensativi dei suddetti contraenti deboli e consumatori.

Si conferisce con la presente esplicito nullaosta con piena autorizzazione all'Autorità (anche ai sensi di ogni normativa vigente in materia di privacy, dati sensibili e riservatezza) alla pubblicazione integrale sul sito web della stessa Autorità www.agcom.it del presente contributo e coeve osservazioni scritte e di ogni relativo allegato, nonché di ogni dato anagrafico e di altro genere afferente allo stesso rispondente.

Altresì si allega, con altro separato file pdf trasmesso con la stessa presente pec, assieme al file pdf delle odierne osservazioni, copia del documento in corso di validità dello scrivente rispondente

Cordiali saluti

Crotone, 08/7/2018

Avv. Giovanna Morace

