



**CONSULTAZIONE PUBBLICA**

**IN ORDINE ALLA MODIFICA DEL REGOLAMENTO IN**

**MATERIA DI INDENNIZZI APPLICABILI ALLA DEFINIZIONE**

**DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI**

**COMUNICAZIONI ELETTRONICHE**

\*\*\*

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

\*\*\*

**Contributo di BBell S.p.A.**  
**Società di Telecomunicazioni**

Spett.le  
**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**  
**Direzione Tutela dei Consumatori**  
**Ufficio garanzie e tutele**  
Centro Direzionale, Isola B5  
80143 - Napoli

c.a. Responsabile del procedimento  
**Dott. Enrico Maria Cotugno**  
Via PEC: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
E p.c. via e-mail: [e.cotugno@agcom.it](mailto:e.cotugno@agcom.it)

Spett.le Autorità,

nell'ambito della Consultazione Pubblica in ordine alle modifiche del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori (Delibera n. 227/15/CONS), si ritiene necessario fornire alcune osservazioni dal punto di vista di un operatore di telecomunicazioni in ambito locale in merito ai contenuti modificativi presenti nella Delibera n. 268/18/CONS.

\*\*\*

### **L'Azienda BBBell S.p.A.**

Operatore di telecomunicazioni nato nel 2003 a Torino, si occupa di servizi avanzati di connettività Internet e telefonia, principalmente sul territorio piemontese e ligure.

Sfruttando infrastrutture di proprietà, con tecnologie alternative rispetto alle tradizionali, è in grado di servire aziende, privati ed Enti Locali dislocati anche in aree rurali, dove altri operatori non arrivano. Grazie all'utilizzo delle onde radio, BBBell riesce a superare i problemi di "digital divide", garantendo connettività di qualità costante e veloce sostanzialmente equiparabile alla fibra in ogni luogo, anche nelle aree dove la rete non esiste o è troppo satura.

Nel novembre 2017 BBBell ha firmato un accordo con Open Fiber che prevede l'accesso all'infrastruttura di rete in fibra ottica FTTH (Fiber To The Home) nella città di Torino e l'utilizzo di tagli di banda fino a 1 Gbps. L'azienda è entrata così nel segmento della fibra ottica, offrendo servizi di internet veloce e telefonia fissa a clienti privati e piccole e medie imprese nella città di Torino, operando al pari degli altri operatori nazionali attivi nel capoluogo.

L'azienda al momento risulta l'unico operatore di telecomunicazioni in Italia che porta servizi a banda ultra larga sia in wireless che in fibra ottica.

BBBell, inoltre, è socio fondatore della Coalizione del Fixed Wireless Access (CFWA) che vede oltre 60 imprese nazionali impegnate nello sviluppo della Banda Ultra Larga in Italia. Enrico Boccardo,

Presidente e socio fondatore di BBBell, è Vice Presidente della coalizione oltre che membro del direttivo del Top-Ix (Torino Piemonte Internet eXchange) e di AIIP (Associazione Italiana Internet Provider).

Con il presente documento, la scrivente società, intende sottoporre alcune osservazioni e commenti in risposta alla consultazione in oggetto.

\*\*\*

## Osservazioni

BBBell sostiene le posizioni critiche sul provvedimento espresse da alcune realtà del settore, tra le quali, in particolare, quella di AIIP (Associazione Italiana Internet Provider) in occasione delle audizioni del 22 luglio 2015 e del 19 giugno 2018 relative alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 227/15/CONS.

In particolare la scrivente avanza le seguenti osservazioni:

1. La definizione di “indennizzo automatico”, di cui all’art. 1, comma 1, lettera 1), Allegato B alla Delibera 268/18/CONS, non è ritenuta necessaria.
2. La quantificazione degli indennizzi dovrebbe essere parametrata agli effettivi costi del servizio.
3. Per l’operatore è necessario verificare preventivamente la fondatezza del reclamo.
4. Le maggiorazioni proposte per i servizi forniti su banda ultra-larga, previste dall’art. 13, comma 2, Allegato B alla delibera 268/18/CONS, sono ritenute eccessive e non opportune.
5. Si considera opportuno l’inserimento, all’art. 6, comma 5, Allegato B alla Delibera 268/18/CONS, della limitazione di responsabilità dell’operatore in caso di malfunzionamento del servizio.

**Relativamente al primo punto**, BBBell non reputa necessario all’art. 1, comma 1, della Delibera in oggetto prevedere la definizione di “*indennizzo automatico*” poiché esso non rientra in un terzo genere di indennizzo ma, piuttosto, in una specificazione delle modalità di riconoscimento degli indennizzi contrattuali previsti dal singolo operatore.

Tale considerazione è avvalorata dalla presenza di un articolo ad hoc (art. 3 della citata Delibera) dove, da un lato, viene chiarito il concetto di automatismo e, dall’altro, si prevede come debbano essere riconosciuti gli indennizzi contrattuali; a tal proposito, la scrivente suggerisce di modificare il titolo del menzionato art. 3 in “*Modalità di riconoscimento degli indennizzi contrattuali*”.

**Relativamente al secondo punto**, riteniamo, in linea generale, che gli indennizzi debbano essere parametrati agli effettivi costi addebitati al cliente a titolo di canone per il periodo di fatturazione e rapportati al numero dei giorni del disservizio.

**Relativamente al terzo punto**, è importante sottolineare che l’operatore deve sempre poter verificare preventivamente la fondatezza del reclamo e, solo poi, liquidare l’indennizzo che risulti dovuto sulla base dei valori contrattualmente previsti.

L'operatore, dunque, può essere chiamato a versare l'indennizzo all'utente solo a seguito del ricevimento della segnalazione da parte dell'utente e se la segnalazione risulta fondata. Diversamente si tratterebbe di una ingiustificata compressione dei diritti dell'operatore; prevedere la corresponsione di un rimborso senza una verifica sarebbe una misura sproporzionata. Il mero diritto alla ripetizione di quanto indebitamente corrisposto sulla base di un successivo accertamento della non debenza dell'indennizzo non è sufficiente a riequilibrare gli interessi in gioco.

La scrivente ritiene che l'operatore deve poter accertare la sussistenza del disservizio e la sua imputabilità nel termine di 45 giorni dal reclamo, come previsto dalla Carta dei servizi, e solo poi liquidare l'indennizzo che risulti dovuto sulla base dei valori contrattualmente previsti; diversamente si avrebbe una illegittima previsione di responsabilità oggettiva dell'operatore.

A tal proposito, BBBell sostiene che al succitato art. 3, comma 1, *“Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi contrattuali previsti per la fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente alla segnalazione del disservizio[...].”* il termine *“accertamento”* **non** vada sostituito da *“segnalazione”*. L'inciso dovrebbe essere così modificato: *“Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi contrattuali previsti per la fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento della sussistenza del disservizio”*.

È opportuno sottolineare che, per le comunicazioni elettroniche, l'avvio di un servizio può dipendere dal comportamento attivo dell'utente, e da altre circostanze preliminari non previamente verificabili. Pertanto è possibile che un servizio risulti attivato *“a monte”* ma non *“a valle”*, per cause estranee all'operatore medesimo e non previamente verificabili. Ne consegue che l'operatore potrebbe essere impossibilitato a prevenire eventuali difficoltà, e a porvi rimedio prima che si possa verificare un ritardo di attivazione e che lo stesso sia segnalato dall'utente.

BBBell chiede, infine, che il termine che si propone di introdurre all'art. 14 c. 4 *“Esclusione degli indennizzi”* sia quello di 45 giorni dalla conoscenza del fatto o il maggior termine indicato dall'operatore.

**Relativamente al quarto punto**, la scrivente reputa irragionevole le maggiorazioni proposte dalla nuova formulazione dell'art. 13 c. 2 *“Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, sono aumentati di un terzo, quelli di cui all'articolo 6, commi 1 e 2, sono aumentati della metà”*. Tali previsioni sono ingiustificate e dannose. Gli indennizzi maggiorati per i servizi NGA sarebbero discriminatori in danno di chi ha investito in servizi e reti NGA.

**Relativamente al quinto punto**, infine, BBBell ritiene fondamentale specificare, all' art. 6, comma 5, che l'operatore, nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi **unicamente** per l'eventuale ritardo di ripristino al tempo tecnicamente necessario allo scopo.

\*\*\*

## Conclusioni

Con il presente contributo BBBell, nel richiamare integralmente la posizione già espressa da AIMP nel 2015 per tutto quanto non superato dalle ultime modifiche introdotte, esprime, in particolare, il proprio disaccordo in merito ai punti sopra illustrati.

Tali aspetti del provvedimento, per le ragioni sopra spiegate, risultano penalizzanti e discriminatori per un numero indefinito di operatori presenti sull'intero territorio nazionale.

Si chiede, dunque, a codesta Autorità di cogliere positivamente le osservazioni su esposte.

Ringraziando per l'attenzione, rimanendo a disposizione per chiarimenti, inviamo distinti saluti.

BBBell SpA  
Il Presidente  
Enrico Boccardo

