



**LEGA CONSUMATORI**

Promossa dalle Acli nel 1971  
Associazione di difesa delle famiglie,  
dei consumatori e utenti



**ONOREVOLE AUTORITA' PER LE GARANZIE  
NELLE COMUNICAZIONI D. G. TUTELA DEI CONSUMATORI**

Oggetto: note in commento alla proposta di modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato B alla delibera n. 268/18/CONS)

La Lega Consumatori ringrazia l'Autorità per la possibilità offerta con l'audizione alle associazioni rappresentative dei cittadini consumatori di esprimersi sulla normativa che essa intende promulgare e apprezza l'attenzione verso i bisogni e gli interessi degli utenti che l'autorità dimostra nel quotidiano.

Lega Consumatori fa presente alla Autorità il dato sociale del contenzioso cosiddetto di importo bagatellare per il quale il danno giace dove cade, perché la conoscenza del percorso ADR è poco diffusa e il ricorso alla giustizia ordinaria si rivela impraticabile perché il costo rappresenta un gioco che non vale la candela.

Purtroppo per tale stato di cose che rappresenta tuttavia un fenomeno sociale pensiamo che l'Autorità convenga sulla necessità che non si creino occasioni di ulteriori di pratiche commerciali scorrette.

Alla luce di questa premessa abbiamo preso in esame:

- 1) l'art. 2, comma 3, del nuovo regolamento indennizzi: "3. Gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4 e 5 non si applicano se l'operatore ha corrisposto gli indennizzi automatici, previsti dall'articolo 3, prima dell'avvio della procedura di conciliazione di cui all'articolo 3 del Regolamento di procedura". In base a questa norma gli indennizzi per ritardata attivazione (art. 4) e sospensione del servizio (art. 5) non si applicano se l'operatore ha corrisposto gli indennizzi automatici cioè quelli previsti contrattualmente (in genere presenti nelle condizioni generali o nelle carte dei servizi. **PRIMA DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE.**

Ora come Lega Consumatori ci chiediamo: gli indennizzi automatici previsti contrattualmente da condizioni generali e carte dei servizi sovente deliberati unilateralmente dai gestori possono essere inferiori agli **INDENNIZZI PREVISTI DAL REGOLAMENTO AGCOM** ed essere addirittura irrisori, perché l'utente in sede di conciliazione non può avere diritto a chiedere la differenza? Noi crediamo che questo diritto ci sia, per questo proponiamo che in sede di conciliazione il riferimento sia costituito **DAGLI INDENNIZZI PREVISTI DAL REGOLAMENTO AGCOM.**

**SEDE NAZIONALE**

Via delle Orchidee 4/A – 20147 MILANO

Tel. 02.48.30.36.59 - Fax. 02.48.30.26.11

[www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it) e-mail: [milano@legaconsumatori.it](mailto:milano@legaconsumatori.it)

- 2) art. 2 comma 4 del nuovo regolamento indennizzi “4. Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l’operatore eroga gli indennizzi contrattuali entro dieci giorni dall’udienza di conciliazione, nell’ipotesi di cui all’articolo 12, comma 2, ultimo periodo, del Regolamento di procedura o, comunque, prima della presentazione dell’istanza per la definizione della controversia, ai sensi dell’articolo 14 del medesimo regolamento”.

Qui entra in causa la premessa con la quale abbiamo dato inizio al presente parere, visto come vanno le cose, il gestore è tentato di adottare la prassi di non pagare l’indennizzo contrattuale. Infatti può sentirsi costretto a pagare solo se viene “pescato”, neppure dall’utente che reclama, al quale può anche non rispondere, e farlo solo se l’utente ricorre alla conciliazione. Per altro con comodo (10 giorni dall’udienza di conciliazione e comunque prima della definizione della controversia)

Lega Consumatori invita a riflettere sull’impatto prevedibile di una normativa così impostata: l’operatore paga solo se viene colto sul fatto, non incorre in sanzioni, in interessi di mora.

Al contrario l’utente per ottenere gli indennizzi deve ricorrere alla conciliazione.

Lega Consumatori ritiene che se l’Autorità intende creare un deterrente rispetto alla prassi di non pagare gli indennizzi contrattuali dovrebbe prevedere in sede di conciliazione non solo il pagamento degli indennizzi previsti da regolamento Agcom, ma anche una loro maggiorazione per evidente violazione contrattuale.

- 3) Lega Consumatori esprime apprezzamento sull’orientamento della Autorità di introdurre gli indennizzi automatici, si tratta di un percorso che applicato con determinazione costituisce un concreto passo avanti nella tutela dei cittadini consumatori. Un rischio da evitare è il determinarsi di una specie di “giungla” degli indennizzi dovuta non solo alle differenti carte della qualità dei servizi, ma soprattutto al fatto che nella loro elaborazione si è tendenzialmente ignorata la portata dell’art. 2 comma 461 della legge finanziaria 2008 sui servizi pubblici, che certo è altra cosa rispetto al comparto delle telecomunicazioni, ma che può fare da utile riferimento. Le associazioni dei consumatori hanno negoziato con quasi tutti i gestori delle telecomunicazioni le procedure di conciliazione paritetica, però non devono fermarsi qui e il tema degli indennizzi nelle carte della qualità dei servizi dei gestori può e deve essere la ripresa del cammino in una cornice di cultura della responsabilità sociale d’impresa. Con l’AGCOM le associazioni dei consumatori possono così collaborare per valutare la possibilità di definire un valore economico omogeneo degli indennizzi per tutti i gestori.
- 4) Lega Consumatori si affianca alle associazioni che considerano “fondamentali gli indennizzi relativamente al contratto complessivamente stipulato e non esclusivamente alla tipologia di servizio (accessorio-non accessorio). In particolar modo riteniamo che un utente disservito per la mancata attivazione del pacchetto contrattuale (ad es. attivazione della componente fonia ma non della componente dati) debba vedersi riconoscere un indennizzo omogeneo a prescindere da quale servizio specifico non sia stato attivato dall’operatore. Art. 6 Indennizzo per malfunzionamento del servizio comma 1.

- 5) Lega Consumatori ha partecipato a due recenti incontri di presentazione della nuova piattaforma on line in Emilia e in Liguria ed in particolare sarebbero emerse alcune criticità nella gestione delle pratiche da parte delle associazioni dei consumatori. Noi esprimiamo preoccupazione per quanto previsto dalla delibera sulle procedure approvata in questi giorni, che congiuntamente alla delibera oggetto della consultazione in corso, tendono a ridurre un accesso alle procedure di definizione delle controversie, qualitativamente soddisfacente per gli utenti consumatori, da una parte per l'introduzione di una piattaforma on-line da cui le AACC sono state inizialmente escluse e dall'altro per una delibera che limita il riconoscimento di congrui indennizzi, prevedendo tetti massimi e limitazioni per utenti multilinea (sia mobili che fissi), oltre ad aver abbassato, in alcune fattispecie, il valore minimo dell'indennizzo stesso. Tutto ciò ci pare aumentare lo squilibrio fra gestori e consumatori, imponendo a questi ultimi responsabilità e doveri che non fanno che abbassarne le tutele.

Sono proposte le presenti che avanziamo con spirito costruttivo e con fiducia nella sensibilità e volontà della Autorità.

Milano 11 luglio 2018

Pietro Praderi  
Presidente Nazionale Lega Consumatori

Alberto Martorelli  
Responsabile Nazionale Formazione  
Lega Consumatori