

PosteMobile  
Roma 10.07.2018  
Prot. PM/845/18

Spett.le  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione Tutela dei Consumatori

Ufficio garanzie e tutele  
80143 Napoli - Centro Direzionale, Isola B5

Responsabile del Procedimento Avv. Enrico Maria Cotugno

Lettera inviata tramite pec all'indirizzo [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it) e anticipata via mail

**Oggetto: Consultazione pubblica di cui alla Delibera n. 268/18/CONS**

Osservazioni di PosteMobile S.p.a., con sede legale a Roma, Viale Europa 190, in persona del legale rappresentante pro tempore, sullo schema di provvedimento recante "Consultazione pubblica in ordine alla modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche".

\* \* \*

Facendo seguito all'audizione del 19 giugno 2018 in merito all'oggetto e alla proroga del termine per inviare osservazioni e contributi al 12 luglio 2018 come da delibera n. 295/18/CONS, PosteMobile espone di seguito le proprie osservazioni.

**- ARTICOLO 1**

La scrivente chiede che la definizione di "servizi accessori" sia integrata specificando che si tratta dei "servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione" (aggiunta è in grassetto).



**- ARTICOLO 2**

La scrivente chiede che il comma 4 sia emendato indicando in 90 i giorni di tempo per la corresponsione degli indennizzi, posto che i 10 giorni oggi indicati non sono assolutamente compatibili con le normali procedure e tempistiche aziendali, e in parte non dipendono dalla volontà dell'operatore stesso bensì dall'intervento di terzi quali intermediari bancari o il servizio postale.

La scrivente chiede che il comma 4 sia integrato precisando altresì che gli indennizzi da Regolamento non si applicano neanche se l'Utente impedisce o non collabora al fine di consentire all'operatore la corresponsione degli indennizzi contrattuali, ad esempio rifiutando esplicitamente l'indennizzo oppure non fornendo un codice IBAN.

**- ARTICOLO 3**

La scrivente chiede che in via generale non siano previsti indennizzi automatici, e che invece siano erogati in ogni caso a valle della verifica di fondatezza del reclamo e su richiesta, in coerenza con quanto esposto infra in riferimento all'art. 13. Si chiede che l'eventuale corresponsione di indennizzi sia assoggettata a una procedura avviata dalla segnalazione dell'Utente, cui segue l'istruttoria interna dell'operatore al fine di verificare la sussistenza di proprie responsabilità entro un congruo termine che si indica in non meno di 45 giorni dalla segnalazione. Ove emergano profili di responsabilità dell'operatore questi sarà tenuto alla corresponsione degli indennizzi in un tempo congruo che si indica in non meno di 90 giorni.

La scrivente chiede che siano riconsiderati i proposti aumenti degli indennizzi e i relativi valori siano riportati a quelli precedenti, che la scrivente ritiene compatibili con un equo ristoro dei disagi subiti dagli Utenti e d'altra parte già nei termini attuali potenzialmente molto onerosi per gli operatori la cui offerta è basata su servizi wholesale e che possono perciò contare su una marginalità dei servizi retail non paragonabile a quella degli operatori infrastrutturati.

La scrivente chiede che sia modificato il termine per l'accredito giacché l'indicazione della prima fattura utile è troppo restrittiva e operativamente nonché persino materialmente non rispettabile nonostante la volontà dell'operatore. Ciò potrebbe accadere, ad esempio, quando la segnalazione del disservizio avvenga con un anticipo talmente breve rispetto all'emissione della fattura che l'operatore non ha il tempo materiale per lavorare e verificare il reclamo (vale forse la pena ricordare che le strutture aziendali degli operatori sono molto articolate e spesso includono soggetti terzi come ad esempio i call center, per cui sussistono oggettive esigenze di tenero conto di tempistiche adeguate per la lavorazione di qualsiasi istanza). Anche per questo motivo appare poi del tutto sproporzionata la conseguenza della ipotetica violazione di questa (sanzione di importo compreso tra 10 mila e 250 mila Euro).

La scrivente chiede che al comma 2 sia conservata la possibilità di continuare la compensazione nelle fatture successive. Il termine di 30 giorni appare eccessivamente e inutilmente stringente e di difficile applicazione (si noti ad esempio che al successivo comma 4 se ne prevedono 60).

#### - ARTICOLO 13

La scrivente chiede che il primo comma includa anche le casistiche di cui agli articoli 4, 5 e 7. Appare infatti proporzionato e coerente con l'onere di diligenza cui sono tenute tutte le parti del rapporto contrattuale che ove l'Utente ritenga di subire una disservizio abbia l'onere di proporre un formale reclamo fornendo all'operatore la conoscenza, anche legale, della contestazione e dando così la possibilità di rimediare al disservizio e di limitare il pregiudizio per l'Utente, sempre secondo i precisi doveri civilistici cui sono tenute le parti. È ragionevole ritenere che se non vi è il reclamo l'Utente di fatto non ha neanche la percezione di subire il disservizio.

La scrivente chiede che al comma 7 sia precisato che anche nei casi di uso di criteri equitativi l'indennizzo massimo erogabile non può superare i 300 Euro.

#### - ARTICOLO 14

La scrivente chiede che al comma 2 sia precisato che sono fatte salve altre ipotesi di uso anomalo, visto che nella pratica di riscontrano anche casistiche di anomalia diverse dall'autoricarica.

I 90 giorni del comma 4 rappresentano inoltre un termine troppo ampio e costringerebbe gli operatori a tenere e gestire uno storico troppo ampio sulle utenze, anche tenendo conto dei termini imposti da norme primarie in relazione agli obblighi cancellazione dei dati di traffico. Ad avviso della scrivente un tempo proporzionato potrebbe essere 30-45 giorni, anche per disincentivare comportamenti strumentali riscontrati nella prassi, quali ad esempio soggetti che avviano contestazioni sul traffico a molti mesi di distanza per avvantaggiarsi della notoria mancanza di dati consequenziale all'adempimento dei noti obblighi di cancellazione.

\* \* \*

Per quanto esposto, PosteMobile S.p.a. auspica che, nella determinazione del contenuto del provvedimento finale relativo all'oggetto della consultazione, l'Autorità voglia tenere conto delle considerazioni sopra svolte.

Ai sensi dell'art. 3 del regolamento in materia di accesso agli atti, approvato con delibera AGCOM n. 217/01/CONS e successive modificazioni e integrazioni, la scrivente dichiara che il presente

contributo non contiene parti da sottrarre all'accesso di terzi e consente che il presente contributo sia pubblicato sul sito web dell'Autorità.

Ai fini di eventuali successive comunicazioni, la scrivente indica come referente Alberto De Luca ([Alberto.DeLuca@postemobile.it](mailto:Alberto.DeLuca@postemobile.it)).

Nel confermare la propria disponibilità a supportare eventuali future richieste dell'Autorità, si coglie l'occasione per inviare cordiali saluti.

PosteMobile S.p.A.  
Giuseppe Caridi  
Affari Legali, Regolamentari e Sicurezza  
Responsabile

