



**CONSULTAZIONE PUBBLICA IN ORDINE ALLA MODIFICA DI REGOLAMENTO IN MATERIA DI INDENNIZZI
APPLICABILI ALLA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI
ELETTRONICHE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS.**

Contributo di Linkem S.p.A.

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

Introduzione

Con la presente nota, la società Linkem S.p.A., con sede legale in Roma, Viale Città d'Europa 681, capitale sociale pari a 31.107.404,84 Euro i.v., codice fiscale, partita I.V.A. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 13456840159, fornisce il proprio contributo nell'ambito della consultazione pubblica di cui alle Delibere n. 295/18/CONS e n. 268/18/CONS proponendo, con rispetto e spirito collaborativo, le seguenti brevi osservazioni e riservandosi la facoltà di proporre ulteriori commenti, anche successivamente alla data fissata nella Delibera n. 295/18/CONS, secondo le modalità all'uopo definite da Codesta Spettabile Autorità ai sensi e per gli effetti dell'art. 11, comma 1 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Premesse

La scrivente accoglie con favore la possibilità concessa dall'AgCom di proporre modifiche all'attuale testo della Delibera n. 73/11/CONS considerata la recente modifica all'intero sistema di gestione del contenzioso stragiudiziale tra gli utenti e gli operatori operata dalla Delibera n. 203/18/CONS.

La consultazione, che ci riguarda, costituisce infatti un'utile occasione per ripercorrere l'applicazione delle norme finora in vigore da parte dei vari soggetti coinvolti, con l'obiettivo di individuare criteri omogenei e coerenti nella gestione delle controversie dinanzi ai Co.Re.Com ed in particolare un metodo di calcolo degli indennizzi che sia il più chiaro e di immediata applicazione a tutela degli utenti ma anche degli operatori.

In considerazione della prassi riscontrata nei Co.Re.Com e alla luce della nuova normativa in materia di risoluzione delle controversie (Delibera 203/18/CONS), ci sembra doveroso preliminarmente proporre che l'intero impianto del nuovo Regolamento sugli indennizzi tenga conto e precisi ancora meglio due condizioni fondamentali e imprescindibili nel riconoscimento degli indennizzi agli utenti.

In particolare, se l'indennizzo è un ristoro economico per l'utente e una penale per l'operatore a fronte del suo inadempimento contrattuale allora, per il suo riconoscimento, dovrà necessariamente considerarsi il ritardo rispetto all'eventuale livello di servizio in relazione al quale l'operatore si è contrattualmente impegnato. Il computo dell'indennizzo decorrerà così dal primo giorno di ritardo rispetto agli SLA (Service Level Agreement o Indicatori di qualità) eventualmente stabiliti dal contratto.

Inoltre, al fine di garantire una maggiore efficacia nel riconoscimento degli indennizzi, si suggerisce di meglio precisare che "*condicio sine qua non*" per far sorgere in capo all'operatore l'obbligo di indennizzare economicamente l'utente a fronte del riscontrato disservizio/inadempimento è certamente la segnalazione dell'utente (*rectius* "reclamo"). Ciò al fine di mettere in condizione l'operatore di conoscere gli eventuali

disservizi su alcuni suoi utenti e di agevolare/accelerare le operazioni di riconoscimento ed erogazione degli indennizzi all'utente da parte dell'operatore.

Tanto premesso, si propone a Codesta Spettabile Autorità di voler chiarire, nel provvedimento oggetto della presente consultazione, che la procedura per la corretta quantificazione dell'indennizzo da riconoscersi all'utente, previa apposita segnalazione, debba considerare necessariamente gli SLA, qualora previsti nel rapporto contrattuale.

Articolo 1 - Definizioni

Testo sottoposto in consultazione (allegato B alla delibera 268/18/CONS)	Proposte di modifica di Linkem
d) <i>"Regolamento di procedura"</i> , il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, approvato con delibera n. 203/18/CONS;	d) <i>"Regolamento di procedura"</i> , il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, approvato con delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

Motivo della modifica

Considerato che la Delibera n. 203/18/CONS è stata di recente modificata dalla Delibera n. 296/18/CONS (che ha posticipato l'entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb) e che il nuovo Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS potrebbe essere oggetto di modifica a valle di una sua prima applicazione, si suggerisce l'introduzione, nella definizione di *"Regolamento di procedura"*, del riferimento anche alle eventuali successive modifiche ed integrazioni.

Testo sottoposto in consultazione (allegato B alla delibera 268/18/CONS)	Proposte di modifica di Linkem
j) <i>"reclamo"</i> , la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti, l'utente segnala all'operatore un disservizio, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, di cui all'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 79/09/CSP;	j) <i>"reclamo"</i> , la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti nella documentazione contrattuale, l'utente segnala all'operatore un disservizio, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, di cui all'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla della delibera n. 79/09/CSP;

Motivo della modifica

L'esigenza di questa precisazione risulta essere doverosa in ragione del fatto che sovente, nel corso delle conciliazioni, gli utenti lamentano il mancato riscontro a reclami asseritamente inviati all'operatore che, al contrario, sono presentati utilizzando canali non ufficiali (ad esempio: direttamente ai partner commerciali, rivenditori dei servizi Linkem) non permettendo, quindi, all'operatore di adempiere ai propri obblighi contrattuali.

Nella definizione di "reclamo" in commento, si suggerisce di eliminare il riferimento all'allegato A alla delibera 79/09/CSP che appare essere un mero errore materiale.

Articolo 2 – Ambito di applicazione e finalità

Testo sottoposto in consultazione (allegato B alla delibera 268/18/CONS)	Proposte di modifica di Linkem
<p>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.</p>	<p>3. Gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4 e 5 non si applicano se l'operatore ha corrisposto, a fronte della segnalazione dell'utente, gli indennizzi automatici, previsti dall'articolo 3, prima dell'avvio della procedura di conciliazione di cui all'articolo 3 del Regolamento di procedura oppure entro i termini all'uopo previsti dalla documentazione contrattuale disciplinante il rapporto in essere con l'utente.</p>

Motivo della modifica

Laddove l'utente depositi, contestualmente all'inoltro del reclamo all'operatore, l'istanza UG per il tramite della piattaforma ConciliaWeb e ciò determini l'avvio contestuale della procedura di conciliazione (a titolo meramente esemplificativo, laddove contestualmente alla ricezione dell'istanza dell'utente, la piattaforma ConciliaWeb notifici all'operatore la notifica di avvio procedura), verrebbe meno l'applicazione della disposizione in commento con una conseguente frustrazione della ratio sottesa alla stessa che consiste in un "trattamento premiale" nei confronti dell'operatore che abbia correttamente e tempestivamente adempiuto ai propri obblighi contrattuali. Tanto chiarito, deve consentirsi la non applicazione degli indennizzi ex art. 4 e 5 di cui all'allegato B della delibera n. 268/18/CONS laddove l'operatore abbia riconosciuto gli indennizzi automatici dovuti all'utente tenuto conto della data della segnalazione di quest'ultimo e delle norme contrattuali che regolano la gestione delle fattispecie ivi richiamate.

Appare dunque più coerente con l'assetto normativo, individuare quale criterio da prendere in considerazione per la non applicazione degli indennizzi di cui agli artt. 4 e 5 del Regolamento la data di presentazione del reclamo ed i conseguenti termini contrattuali di gestione anziché la data di avvio della procedura di conciliazione.

Testo sottoposto in consultazione (allegato B alla delibera 268/18/CONS)	Proposte di modifica di Linkem

<p>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.</p>	<p>4. Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore dimostri di aver predisposto l'erogazione degli indennizzi contrattuali entro dieci giorni lavorativi dall'udienza di conciliazione, nell'ipotesi di cui all'articolo 12, comma 2, ultimo periodo, del Regolamento di procedura o, comunque, qualora dimostri che gli indennizzi siano stati riconosciuti, in caso di abbonamenti, ovvero erogati, in caso di ricaricabili, nel termine di venti giorni lavorativi dall'udienza di conciliazione. prima della presentazione dell'istanza per la definizione della controversia, ai sensi dell'articolo 14 del medesimo regolamento.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Motivo della modifica

Considerato che: i) come da costante prassi, l'utente il giorno stesso dell'udienza di conciliazione (negativamente conclusa) presenta l'istanza di definizione della controversia e che, con l'avvento della nuova piattaforma informatica "ConciliaWeb", tale prassi potrebbe diventare la regola; ii) i tempi tecnici amministrativi aziendali necessari a corrispondere l'indennizzo a mezzo bonifico o assegno o sotto forma di sconto in fattura non dipendono solo dall'operatore in quanto coinvolgono anche soggetti terzi e le loro procedure aziendali; e iii) in caso di utenti post-pagati, l'applicazione di uno sconto nel più prossimo ciclo di fatturazione utile rispetto alla data dell'udienza di conciliazione potrebbe risultare a distanza di due mesi rispetto a quest'ultima;

si ritiene che: i) il termine di 10 giorni dalla udienza di conciliazione sia eccessivamente irrisorio se lo si considera con riferimento all'effettiva messa in pagamento da parte dell'operatore. Potrebbe tuttavia essere ragionevole se lo si riferisce alle attività propedeutiche alla erogazione dell'indennizzo (a titolo esemplificativo: la presa in carico dall'ufficio amministrazione del pagamento nel primo ciclo massivo di bonifici); ii) la norma, nella parte in cui esclude l'applicazione del Regolamento in materia di indennizzi nei casi in cui l'operatore abbia erogato gli indennizzi contrattuali prima della presentazione dell'istanza di definizione, renda la stessa clausola, il più delle volte, insuscettibile di applicazione alla fattispecie concrete atteso che, per quanto sopra, la data di presentazione dell'istanza di definizione andrà verosimilmente a coincidere con quella di chiusura della fase conciliativa, vanificando conseguentemente la ratio stessa della norma che, da un lato, svolge una funzione deflattiva nei confronti degli utenti i quali, avendo già ottenuto dall'operatore quanto dovuto, non avrebbero interesse ad esperire la procedura di definizione e, dall'altro, ha natura premiale nei confronti dell'operatore che, avendo correttamente adempiuto ai propri obblighi contrattuali, non sarà costretto a partecipare ad una fase di definizione della controversia.

Articolo 3 – Indennizzo automatico

Testo sottoposto in consultazione (allegato B alla delibera 268/18/CONS)	Proposte di modifica di Linkem
<p>1. Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi contrattuali previsti per le fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente alla segnalazione del disservizio, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.</p>	<p>1. Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi contrattuali previsti per le fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito a partire dalla prima fattura utile-emessa-successiva-mente all'accertamento da parte dell'operatore del disservizio segnalato dall'utente alla segnalazione del disservizio, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.</p>

Motivo della modifica

Si rappresenta che l'accredito dell'indennizzo nella prima fattura emessa successivamente alla segnalazione del disservizio è un termine restrittivo e difficilmente rispettabile dall'operatore, indipendentemente dalla sua volontà, nel caso in cui la segnalazione del disservizio da parte del cliente avvenga a ridosso dell'emissione della fattura tanto da non concedere all'operatore il tempo necessario a verificare la fondatezza del reclamo. Si propone la possibilità per l'operatore di effettuare l'accredito dell'indennizzo a partire dal primo ciclo di fatturazione utile successivo alla necessaria verifica da parte dell'operatore dei presupposti e della legittimità dell'indennizzo, ciò in quanto la mera segnalazione del disservizio da parte dell'utente non implica di per sé la sua fondatezza.

Risulta, infatti, essere più coerente con la gestione dei reclami e con l'assetto normativo indicato in premesse, l'erogazione dell'indennizzo automatico (come d'altronde di tutti gli indennizzi contrattuali) solo dopo l'avvenuta verifica della legittimità dello stesso, nel rispetto dei limiti temporali stabiliti nella documentazione contrattuale.

Articolo 6 – Indennizzo per malfunzionamento del servizio

Testo sottoposto in consultazione (allegato B alla delibera 268/18/CONS)	Proposte di modifica di Linkem
<p>3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.</p>	<p>3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio escludendo dal calcolo l'intervallo di tempo nel quale l'operatore si è contrattualmente impegnato a ripristinare il servizio.</p>

Motivo della modifica

Poiché, stando alle delibere di qualità disciplinanti la materia, l'operatore è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo solo ove non rispetti gli obiettivi di qualità all'uopo prefissati e che, quindi, rappresentano un vincolo contrattuale verso i propri utenti, si ritiene per coerenza che ai fini dell'indennizzo, si calcolino solo i giorni di ritardo nella riparazione di un malfunzionamento, rispetto agli obiettivi di qualità.

La proposta di cui sopra sembra peraltro in linea con quanto recentemente stabilito da Codesta Spettabile Autorità in una recente definizione di controversia (vedasi delibera n. 166/17/CIR) nella quale si legge:

“Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione e per il malfunzionamento del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, sia pure limitatamente al periodo intercorrente dal 9 novembre 2016 (dies a quo, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 6 novembre 2016, decurtate le 72 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 27 gennaio 2017 (data di prima connessione) atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente all'assenza del servizio ADSL, e alla ritardata riparazione del predetto disservizio.”

Testo sottoposto in consultazione (delibera 268/18/CONS)	Proposte di modifica di Linkem
<p>5. Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti.</p>	<p>5. Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti. L'operatore non sarà in tali casi tenuto ad indennizzare gli utenti laddove, attivatosi tempestivamente, dimostri che il ripristino del servizio non abbia avuto luogo per cause a lui non imputabili.</p>

Motivo della modifica

Al fine di evitare il verificarsi di abusi e coerentemente alla disciplina civilistica, in ragione della quale per tenersi indenne da responsabilità l'operatore deve provare il corretto adempimento o l'esimente della non imputabilità ex articolo 1218 c.c., si ritiene utile aggiungere la precisazione di cui sopra tenuto anche conto che molto spesso il ripristino del servizio non dipende solo ed esclusivamente dall'operatore ma, ad esempio, dalla collaborazione di soggetti terzi rispetto al rapporto contrattuale con il cliente.

Articolo 12 - Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami

Con riferimento al comma 1, si segnala che l'importo di indennizzo giornaliero indicato a pagina 8 dell'allegato B alla delibera n. 268/18/CONS, pari a 2,50€, differisce da quello indicato a pagina 22 del medesimo allegato che è, invece, pari a 2€. A ben vedere, tenuto conto delle diverse proposte di modifica alla delibera n. 73/11/CONS, si ritiene l'indicazione dell'importo pari a 2,50 € un mero errore materiale e se ne chiede la correzione.

Articolo 13 - Ipotesi specifiche

Testo sottoposto in consultazione (allegato B alla delibera 268/18/CONS)	Proposte di modifica di Linkem
1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.	1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Con riferimento all'indennizzo di cui all'articolo 6, lo stesso sarà calcolato escludendo l'intervallo di tempo entro il quale l'operatore si è contrattualmente impegnato a riparare il malfunzionamento segnalato.

Motivo della modifica

Vedasi quanto chiarito con riferimento alle modifiche proposte per l'art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi.

Articolo 14 - Esclusione degli indennizzi

Testo sottoposto in consultazione (allegato B alla delibera 268/18/CONS)	Proposte di modifica di Linkem
4. Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro novanta giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.	4. Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro trenta novanta giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Motivo della modifica

Si ritiene che il termine di novanta giorni per la presentazione di un reclamo idoneo a generare il diritto agli indennizzi sia eccessivamente lungo perché, da un lato, potrebbe originare comportamenti opportunistici e, dall'altro, precluderebbe sicuramente all'operatore la possibilità di effettuare puntuali verifiche tecniche circa l'origine e la natura della problematica segnalata, con ovvie conseguenze sfavorevoli per gli stessi utenti oltre che per gli operatori.



* * *

Si confida nella positiva valutazione da parte di codesta rispettabile Autorità, delle osservazioni sopra esposte e si rimane a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti o elaborazioni.

Distinti saluti,

Linkem S.p.A.

