



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato B alla delibera n. 268/18/CONS

“CONSULTAZIONE PUBBLICA IN ORDINE ALLA MODIFICA DEL
REGOLAMENTO IN MATERIA DI INDENNIZZI APPLICABILI ALLA
DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI
COMUNICAZIONI ELETTRONICHE”

Documento di consultazione per l’Audizione del 19 giugno 2018



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche

Articolo 1

Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento s'intendono per:

a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

b) "*Legge*", la legge 31 luglio 1997, n. 249;

c) "*Codice*", il codice delle comunicazioni elettroniche, approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

d) "*Regolamento di procedura*", 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) "operatore", ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;

f) "utente", ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

g) "indennizzo", la compensazione economica che l'operatore deve corrispondere all'utente secondo le disposizioni del presente regolamento;

h) "indennizzi contrattuali", le compensazioni previste dalle disposizioni contrattuali che l'operatore deve corrispondere all'utente in caso di disservizi nella fornitura del servizio;

i) "indennizzo automatico", la modalità di corresponsione in maniera automatica degli indennizzi contrattuali a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell'utente, per le fattispecie indicate all'articolo 3, comma 1, del presente regolamento, ferma restando la possibilità di ripetizione di quanto indebitamente versato;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

j) “reclamo”, 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;

k) “rete pubblica di comunicazione”, ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

l) “servizio di comunicazione elettronica”, i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, a esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell’informazione di cui all’articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;

m) “servizi accessori”, i servizi aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione;

n) “*carrier selection*”, prestazione che permette a un utente di scegliere un operatore diverso da quello predefinito per chiamate nazionali o internazionali, cioè diverso da quello scelto in via preventiva dall’operatore con cui ha sottoscritto il proprio accesso alla rete;

o) “*carrier pre-selection*”, prestazione che permette a un utente la selezione di un operatore di transito nazionale e internazionale alternativo, su base permanente, diverso da quello scelto dall’operatore di accesso;

p) “utenza affari”, la tipologia di utenza, comunque denominata, riferibile a un esercizio commerciale o professionale;

q) “reti a banda ultra-larga”, reti di accesso cablate costituite in tutto o in parte da elementi ottici e in grado di fornire servizi d’accesso a banda larga con caratteristiche più avanzate (quale una capacità di trasmissione superiore a 30 Mbit/s) rispetto a quelle fornite tramite le reti in rame esistenti.

2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all’articolo 1 del *Codice*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 2

Ambito di applicazione e finalità

1. Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, ai sensi dell'articolo 14 del *Regolamento di procedura*.

2. Nella decisione delle controversie di cui al comma 1 si applicano gli indennizzi contrattuali se più favorevoli per l'utente rispetto a quelli previsti dal presente regolamento.

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*.

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.

Articolo 3

Indennizzo automatico

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.

2. Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100, è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura.

3. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite sms o email.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio, ai sensi del comma 1.

5. In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi 1 a 4 è applicabile la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della *Legge*.

6. Le disposizioni di cui ai commi precedenti non si applicano ai servizi di televisione a pagamento.

Articolo 4

Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio

1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.

2. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

3. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio accessorio.

Articolo 5

Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

1. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo automatico, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.

Articolo 6

Indennizzo per malfunzionamento del servizio

1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 5 per ogni giorno d'interruzione.

2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento.

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.

4. Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.

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.

Articolo 7

Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori

1. In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Se il ritardo riguarda la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di ritardo.

Articolo 8

Indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection

1. In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier selection* o *carrier pre-selection*, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi.

Articolo 9

Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti

1. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione.

2. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione.

Articolo 10

Indennizzo in caso di perdita della numerazione

1. Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.000.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 11

Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

1. L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del *Codice* comporta il diritto dell'utente a ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 200 per ogni anno di disservizio.

2. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di giustificata richiesta da parte dell'interessato.

Articolo 12

Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami

1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.

2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

Articolo 13

Ipotesi specifiche

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.

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.

3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. Per i servizi di televisione a pagamento, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, di sospensione amministrativa dell'utenza o di interruzione del servizio per motivi tecnici si applica l'indennizzo in misura di euro 3 per ogni giorno di disservizio, fatto salvo quanto stabilito dal comma 3. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti e di omissione o ritardo nella risposta al reclamo trovano applicazione, rispettivamente, gli indennizzi previsti agli articoli 9 e 12.

5. In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità.

6. Per le utenze mobili, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi.

7. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità.

8. In caso di integrazione del contraddittorio disposto ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento di procedura*, l'Autorità ordina agli operatori responsabili del disservizio di corrispondere all'utente l'indennizzo previsto in misura proporzionale alle rispettive responsabilità.

Articolo 14

Esclusione degli indennizzi

1. Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo

2. In particolare, nel caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" ai fini del comma 1 il traffico giornaliero finalizzato a autoricarica superiore a due ore di conversazione e a 50 SMS o MMS.

3. L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui ai commi 1 e 2 o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

evenienza, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.

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.

Articolo 15

Informazioni agli utenti

1. Gli operatori informano gli utenti, mediante apposita comunicazione da pubblicare sui rispettivi siti *web* e nelle condizioni di contratto, delle fattispecie per le quali è previsto l'indennizzo automatico e dei relativi importi, nonché delle modalità per richiedere gli ulteriori indennizzi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella comparativa delle modifiche	
Testo sottoposto in consultazione con delibera n. 227/15/CONS	Tasto con modifiche proposte
<p>Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori</p> <p style="text-align: center;">Articolo 1 Definizioni</p> <p>1. Ai fini del presente <i>Regolamento</i> s'intendono per:</p> <p>a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;</p> <p>b) "Legge", la legge 31 luglio 1997, n. 249;</p> <p>c) "Codice", il <i>Codice delle comunicazioni elettroniche</i>, approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;</p> <p>d) "<i>Regolamento di procedura</i>", il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS;</p> <p>e) "operatore", ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;</p>	<p>Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche</p> <p style="text-align: center;">Articolo 1 Definizioni</p> <p>1. Ai fini del presente regolamento s'intendono per:</p> <p>a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;</p> <p>b) "<i>Legge</i>", la legge 31 luglio 1997, n. 249;</p> <p>c) "<i>Codice</i>", il codice delle comunicazioni elettroniche, approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;</p> <p>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;</p> <p>e) "operatore", ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;</p>



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

<p>f) “utente”, ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>g) “indennizzi”, la compensazione economica che l’operatore deve corrispondere all’utente secondo le disposizioni del presente <i>Regolamento</i>;</p> <p>h) “indennizzi contrattuali”, la compensazione economica prevista dalle disposizioni contrattuali che l’operatore deve corrispondere all’utente in caso di disservizi nella fornitura del servizio;</p> <p>i) “indennizzi automatici”, la compensazione economica che l’operatore deve corrispondere all’utente in maniera automatica, a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell’utente, per le fattispecie indicate all’articolo 3, comma 1, del presente <i>Regolamento</i>, ferma restando la possibilità di ripetizione di quanto indebitamente versato;</p> <p>j) “reclamo”, la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti, l’utente segnala all’operatore un disservizio, ivi inclusa la segnalazione al numero telefonico dedicato, di cui all’articolo 6, comma 1, dell’allegato A alla delibera n. 79/09/CSP;</p> <p>k) “rete pubblica di comunicazione”, ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>l) “servizio di comunicazione elettronica”, i servizi, forniti di norma a</p>	<p>f) “utente”, ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>g) “indennizzo”, la compensazione economica che l’operatore deve corrispondere all’utente secondo le disposizioni del presente regolamento;</p> <p>h) “indennizzi contrattuali”, le compensazioni previste dalle disposizioni contrattuali che l’operatore deve corrispondere all’utente in caso di disservizi nella fornitura del servizio;</p> <p>i) “indennizzo automatico”, la modalità di corresponsione in maniera automatica degli indennizzi contrattuali a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell’utente, per le fattispecie indicate all’articolo 3, comma 1, del presente regolamento, ferma restando la possibilità di ripetizione di quanto indebitamente versato;</p> <p>j) “reclamo”, 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;</p> <p>k) “rete pubblica di comunicazione”, ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>l) “servizio di comunicazione elettronica”, i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o</p>
--	---



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

<p>pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, a esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;</p> <p>m) "servizi accessori", i servizi aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione;</p> <p>n) "<i>carrier selection</i>", prestazione che permette a un utente di scegliere un operatore diverso da quello predefinito per chiamate nazionali o internazionali, cioè diverso da quello scelto in via preventiva dall'operatore con cui ha sottoscritto il proprio accesso alla rete;</p> <p>o) "<i>carrier pre-selection</i>", prestazione che permette a un utente la selezione di un operatore di transito nazionale e internazionale alternativo, su base permanente, diverso da quello scelto dall'operatore di accesso;</p> <p>p) "utenza affari", la tipologia di utenza, comunque denominata, riferibile ad un esercizio commerciale o professionale;</p> <p>q) "reti a banda ultra-larga", reti di accesso cablate costituite in tutto o in parte</p>	<p>prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, a esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;</p> <p>m) "servizi accessori", i servizi aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione;</p> <p>n) "<i>carrier selection</i>", prestazione che permette a un utente di scegliere un operatore diverso da quello predefinito per chiamate nazionali o internazionali, cioè diverso da quello scelto in via preventiva dall'operatore con cui ha sottoscritto il proprio accesso alla rete;</p> <p>o) "<i>carrier pre-selection</i>", prestazione che permette a un utente la selezione di un operatore di transito nazionale e internazionale alternativo, su base permanente, diverso da quello scelto dall'operatore di accesso;</p> <p>p) "utenza affari", la tipologia di utenza, comunque denominata, riferibile a un esercizio commerciale o professionale;</p> <p>q) "reti a banda ultra-larga", reti di accesso cablate costituite in tutto o in parte</p>
---	--



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

da elementi ottici ed in grado di fornire servizi d'accesso a banda larga con caratteristiche più avanzate (quale una capacità di trasmissione superiore a 30 Mbit/s) rispetto a quelle fornite tramite le reti in rame esistenti.

2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del Codice.

Articolo 2

Ambito di applicazione e finalità

1. Il presente *Regolamento* stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti **finali**, ai sensi dell'articolo 14 del *Regolamento di procedura*.

2. Nella decisione delle controversie di cui al comma 1, si applicano gli indennizzi contrattuali qualora risultino superiori agli importi, calcolati su base giornaliera o riferiti a massimi totali, previsti dal presente *Regolamento*.

3. Le disposizioni del presente *Regolamento* non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi automatici, previsti dall'articolo 3, prima dell'avvio della procedura di conciliazione di cui all'articolo 3 del *Regolamento di procedura*.

4. Le disposizioni del presente *Regolamento* non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima della presentazione dell'istanza per la definizione della

caratteristiche più avanzate (quale una capacità di trasmissione superiore a 30 Mbit/s) rispetto a quelle fornite tramite le reti in rame esistenti.

2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del *Codice*.

Articolo 2

Ambito di applicazione e finalità

1. Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, ai sensi dell'articolo 14 del *Regolamento di procedura*.

2. Nella decisione delle controversie di cui al comma 1 si applicano gli indennizzi contrattuali se più favorevoli per l'utente rispetto a quelli previsti dal presente regolamento.

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*.

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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

controversia ai sensi dell'articolo 14 del *Regolamento di procedura*.

Articolo 3 **Indennizzi automatici**

1. Gli operatori sono tenuti a corrispondere in maniera automatica gli indennizzi contrattualmente previsti per le fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, ~~del presente Regolamento~~, 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. Il presente comma non si applica ai servizi di televisione a pagamento.

2. Qualora la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura.

3. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite sms o email.

4. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100,00, la

procedura o, comunque, prima della presentazione dell'istanza per la definizione della controversia, ai sensi dell'articolo 14 del medesimo regolamento.

Articolo 3 **Indennizzo automatico**

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.

2. Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100, è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura.

3. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite sms o email.

4. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

<p>corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio, ai sensi del comma 1.</p> <p>5. In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi 1 a 4 è applicabile la sanzione prevista dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 4</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per ritardata attivazione del servizio</p> <p>1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga.</p> <p>2. È applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.</p> <p>3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto e sono corrisposti all'utente dall'operatore recipient che abbia omesso di fornirgli tempestivamente le informazioni circa i</p>	<p>sessanta giorni dall'accertamento del disservizio, ai sensi del comma 1.</p> <p>5. In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi 1 a 4 è applicabile la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della <i>Legge</i>.</p> <p>6. Le disposizioni di cui ai commi precedenti non si applicano ai servizi di televisione a pagamento.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 4</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio</p> <p>1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere per ciascun servizio non accessorio un indennizzo pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.</p> <p>2. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, il tempo necessario per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.</p>
---	--



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

~~motivi del ritardo e i tempi necessari per completare la procedura.~~

4. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00 per ciascun servizio accessorio.

~~5. Qualora dall'attività istruttoria, disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del Regolamento di procedura, risulti che il ritardo di cui ai commi 1, 2, 3 e 4 è imputabile, in tutto o in parte, all'operatore *donating* o *donor*, ovvero al gestore della rete, l'Autorità condanna il soggetto responsabile a rimborsare l'operatore *recipient* per l'indennizzo da corrispondere all'utente, in misura proporzionale alla sua responsabilità.~~

Articolo 5

Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

1. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo automatico, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione ~~per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra larga.~~

2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori, ai fini del

3. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro **2,50**, fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio accessorio.

Articolo 5

Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

1. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo automatico, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.

2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

calcolo dell'indennizzo, si applica l'articolo 4, comma 4, ~~del presente Regolamento.~~

Articolo 6

Indennizzo per malfunzionamento del servizio

1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione ~~per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 7,50 per i servizi forniti su reti a banda ultra larga.~~

2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento. ~~Per i servizi forniti su reti a banda ultra larga, l'indennizzo è pari ad euro 3,75.~~

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.

4. Nei casi previsti dai commi precedenti se il malfunzionamento riguarda servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si applica

Articolo 6

Indennizzo per malfunzionamento del servizio

1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 5 per ogni giorno d'interruzione.

2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento.

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.

4. Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

<p>l'articolo 4, comma 4, del presente <i>Regolamento</i>.</p> <p>5. Qualora dall'attività istruttoria, disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del <i>Regolamento di procedura</i>, risulti che il malfunzionamento di cui ai commi 1, 2 e 3 è imputabile, in tutto o in parte, a un operatore terzo o al gestore della rete, l'Autorità condanna il soggetto responsabile a rimborsare l'indennizzo che l'operatore contrattualmente vincolato è tenuto a corrispondere al cliente, in misura proporzionale alla sua responsabilità.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 7</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero</p> <p>1. Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo; se la portabilità riguarda utenze mobili l'importo è ridotto alla metà.</p> <p>2. In caso di sospensione o cessazione del servizio si applicano, comunque, gli indennizzi previsti dall'articolo 6.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 8</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta</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.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 7</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori</p> <p>1. In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6;</p> <p>2. Se il ritardo riguarda la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di ritardo.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 8</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della</p>
---	--



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della prestazione di <i>carrier selection</i> o <i>carrier pre-selection</i>	prestazione di <i>carrier selection</i> o <i>carrier pre-selection</i>
<p>1. In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di <i>carrier selection</i> o <i>carrier pre-selection</i>, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi.</p>	<p>1. In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di <i>carrier selection</i> o <i>carrier pre-selection</i>, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi.</p>
<p style="text-align: center;">Articolo 9</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti</p>	<p style="text-align: center;">Articolo 9</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti</p>
<p>1. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione.</p> <p>2. Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato nella misura di un quinto.</p>	<p>1. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di attivazione.</p> <p>2. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione.</p>
<p style="text-align: center;">Articolo 10</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo in caso di perdita della numerazione</p>	<p style="text-align: center;">Articolo 10</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo in caso di perdita della numerazione</p>



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00.

~~2. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.~~

Articolo 11

Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

1. L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice comporta il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio.

2. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.

Articolo 12

Indennizzi per omissione o ritardo nella risposta ai reclami

1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al

1. Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.000.

Articolo 11

Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

1. L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del *Codice* comporta il diritto dell'utente a ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 200 per ogni anno di disservizio.

2. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di giustificata richiesta da parte dell'interessato.

Articolo 12

Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami

1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

<p>cliente un indennizzo pari ad euro 2,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 600,00.</p> <p>2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 13 Ipotesi specifiche</p> <p>1. Nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità. Per le utenze mobili il servizio è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi.</p> <p>2. Tenendo conto della distinzione tra servizi forniti su reti a banda stretta e larga e servizi offerti su reti a banda ultra-larga, se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio; nelle ipotesi di cui agli articoli 9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.</p> <p>3. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente <i>Regolamento</i> trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del <i>Regolamento di</i></p>	<p>cliente un indennizzo pari a euro 2 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.</p> <p>2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 13 Ipotesi specifiche</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11.</p> <p>4. Per i servizi di televisione a pagamento, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, di sospensione amministrativa dell'utenza o di interruzione del servizio per motivi tecnici si applica l'indennizzo in misura di euro 3 per ogni giorno di disservizio,</p>
--	---



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

~~procedura~~, le misure di indennizzo ~~giornaliero~~ previste per i casi simili ~~dal presente provvedimento~~, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento ~~e secondo i criteri di cui al comma 1~~. Se non è possibile ricorrere all'applicazione per analogia ~~prevista dal primo periodo~~, l'indennizzo è computato secondo equità.

4. Per i servizi di televisione a pagamento, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio o di sospensione amministrativa dell'utenza si applica l'indennizzo in misura di euro 3,00 per ogni giorno di disservizio. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti e di omissione o ritardo nella risposta al reclamo trovano applicazione, rispettivamente, le misure previste agli articoli 9 e 12.

Articolo 14 Esclusione degli indennizzi

fatto salvo quanto stabilito al comma 3. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti e di omissione o ritardo nella risposta al reclamo trovano applicazione, rispettivamente, gli indennizzi previsti agli articoli 9 e 12.

5. In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità.

6. Nel caso di utenze mobili, **nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2**, il servizio è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi.

7. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica **degli indennizzi previsti**, l'indennizzo è computato secondo equità.

8. In caso di integrazione del contraddittorio disposto ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento di procedura, l'Autorità ordina agli operatori responsabili del disservizio di corrispondere all'utente l'indennizzo previsto in misura proporzionale alle rispettive responsabilità.

Articolo 14 Esclusione degli indennizzi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. Nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente *Regolamento* per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

2. In particolare, nel caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" ai fini del comma 1 il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 sms o mms.

3. L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui ai commi 1 e 2 o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale evenienza, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.

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.

Articolo 15

Informazioni agli utenti

1. Gli operatori sono tenuti a informare gli utenti, mediante apposita comunicazione da pubblicare sui rispettivi siti *web* e nelle condizioni di contratto, in ordine alle fattispecie per le quali è

1. Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo

2. In particolare, nel caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" ai fini del comma 1 il traffico giornaliero finalizzato a autoricarica superiore a due ore di conversazione e a 50 SMS o MMS.

3. L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui ai commi 1 e 2 o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale evenienza, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.

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.**

Articolo 15

Informazioni agli utenti

1. Gli operatori informano gli utenti, mediante apposita comunicazione da pubblicare sui rispettivi siti *web* e nelle condizioni di contratto, delle fattispecie per le quali è previsto l'indennizzo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

previsto l'indennizzo automatico e ai relativi importi, nonché alle modalità per richiedere gli indennizzi non automatici.	automatico e dei relativi importi, nonché delle modalità per richiedere gli ulteriori indennizzi.
--	---