

Alla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,
Sede di Napoli Centro Direzionale, Isola B5 - 80143 Napoli
pec: agcom@cert.agcom.it

Al Responsabile del Procedimento Egr. dott. avv. Enrico Maria Cotugno
mail: e.cotugno@agcom.it

OGGETTO: Consultazione pubblica di cui alla delibera AgCom 268/18/CONS (con termine per contributi dei soggetti interessati prorogato sino alle ore 16,00 del 12/7/2018 da delibera AgCom 295/18/CONS) avente ad oggetto la "proposta di regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti di cui alla delibera 268/18/CONS".

Osservazioni e commenti del rispondente sig. I. A., nato a ***il *** e qui domiciliato in via*** , codice fiscale ***, mail pec: ***

Art. 2, comma 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.”

Si condividono in toto le rimostranze espresse da Adiconsum su questo comma, e il precedente dello stesso articolo.

Immaginiamo un attimo lo scenario in cui vengano approvati questi due commi e, contemporaneamente, gli operatori all’unisono modificassero le proprie carte dei servizi, introducendo in esse tutte le tipologie di indennizzi previsti dal nuovo regolamento in discussione, ciascuna con indennizzo di 1€/gg con un tetto massimo di 2gg pari a 2€. Gli operatori non corrisponderebbero più alcun indennizzo contrattuale, se non citati in conciliazione e, quando ciò avvenisse, liquiderebbero il cliente con briciole.

Di pari passo le procedure di definizione non esisterebbero più, perchè bloccate dal deleterio comma 3 a cui i gestori, con somma soddisfazione per le proprie casse,

farebbero ricorso erogando sempre e comunque (post conciliazione) unicamente gli irrisori indennizzi contrattuali.

A ben vedere nemmeno le conciliazioni esisterebbero forse più, perchè nessun cliente, seppure con la nuova e più agevole procedura Conciliaweb, avrebbe la convenienza di vedersi ripagato poco più di un caffè.

Si premierebbe in sostanza l'inerzia dell'operatore: assolutamente inconcepibile come effetto sia in senso assoluto, che in senso relativo, visto che invece il cliente, con questa delibera, viene obbligato a rispettare nuovi limiti temporali più stringenti, rispetto alla situazione attuale, pena il non vedersi riconoscere alcun ristoro (cfr art. 14, comma 4). Infine ci si chiede quali siano le motivazioni che hanno portato allo stravolgimento di codesto comma che, nella sua prima versione (art 2, comma 4 dell' Allegato B delibera 227/15/CONS) era:

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

se non quello di fare un enorme danno ai clienti soggetti a disservizi, per le conseguenze esposte sopra.

Art. 3, comma 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.”

In caso di cessazione dell'utenza (per disattivazione o portabilità in uscita) prima che l'intero accredito da indennizzo sia stato consumato, la quota non goduta di questo ultimo andrebbe persa. Non trattandosi infatti di una ricarica a pagamento effettuata dal cliente, essa non verrebbe quindi a lui restituita, subendo di fatto un nocumento a causa di specificazioni ulteriori su questo aspetto, al momento assenti in questo comma.

Art. 13, comma 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 similari, 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.”

In caso di impossibilità a ricorrere alle casistiche del nuovo Regolamento indennizzi o alla analogia, è stata tolta la possibilità di ricorrere al parametro giornaliero pari alla metà del canone mensile del servizio oggetto del disservizio. Una possibilità in più per l’operatore di non riconoscere alcun indennizzo al cliente. Se aggiungiamo poi che, per i casi di inadempimento non ricompresi nell’attuale delibera indennizzi 73/11/CONS, non si rinvengono delibere di definizione in cui si arriva a riconoscere un indennizzo “secondo equità” né dall’Autorità e né dai vari Corecom regionali...il quadro è desolante, per il cliente.

Si sollecita pertanto la introduzione di un parametro univoco e predeterminato pari ad esempio a 2,50€/gg per tutti i casi di disservizio o inadempimento non presenti nel presente Regolamento.

In questo modo non leggeremo più delibere di definizione in cui il cliente ha subito un disservizio accertato, ma non gli viene ristorato alcunché, perchè quella fattispecie di inadempimento non è espressamente compresa nel regolamento indennizzi o nella carta dei servizi del gestore.

Art. 14, comma 3.

“L’operatore che ometta nel tempo di rilevare l’uso anomalo di cui ai commi 1e 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.”

“Nel tempo” è una espressione temporale troppo vaga e indeterminata, soggetta a margini interpretativi che non appaiono consoni per soggetti strutturati tecnicamente come gli operatori che, si ritiene a ragione, possano attivarsi per segnalare l’uso anomalo al cliente entro un tempo fisso e predeterminato di 90gg.

Art. 14 comma 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."

"Secondo l'ordinaria diligenza" è un'altra espressione troppo vaga e soggetta a interpretazioni discrezionali.

Si suggerisce di lasciare solo l'indicazione di 90gg.

Si conferisce con la presente esplicito nullaosta con piena autorizzazione all'Autorità (anche ai sensi di ogni normativa vigente in materia di privacy e riservatezza) alla pubblicazione integrale sul sito web della stessa Autorità www.agcom.it del presente contributo, inserendo solo le iniziali dei dati anagrafici. In caso di richiesta di accesso agli atti da parte di terzi il divieto a fornire i dati anagrafici.

Si allega inoltre, con altro separato file pdf trasmesso con la presente pec, assieme al file pdf delle odierne osservazioni, copia del documento in corso di validità dello scrivente rispondente.

Cordiali saluti,

I. A.

12 luglio 2018