

Spett.le Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
Direzione Tutela dei consumatori
Ufficio controversie e sanzioni
Centro direzionale, isola B5
80143 Napoli

Roma, 16/06/2010

Oggetto: “Consultazione pubblica sullo schema di Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori delle comunicazioni elettroniche”. Delibera n. 124/10/Cons. Parere Cittadinanzattiva

Con il seguente sintetico contributo Cittadinanzattiva partecipa alla consultazione in corso riguardante l'adozione di un Regolamento in materia d'indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche di cui alla Delibera 124/10/ Cons.

In via preliminare si riconosce a codesta Autorità la volontà di porre mano a questioni che da anni sia i singoli cittadini che le associazioni di tutela hanno rappresentato a più riprese ed in più sedi, dai tavoli di lavoro con gli operatori, ai tavoli con l'Autorità e alle audizioni formali.

A riprova dell'attualità e dell'urgenza dei provvedimenti che con la delibera in questione prenderanno corpo, Cittadinanzattiva intende riportare (allegato 1), i dati emersi dall'ultimo Rapporto PiT Servizi¹.

Proprio dalle segnalazioni dei cittadini è emersa chiaramente l'urgenza di prevedere degli indennizzi automatici ed uniformi per tutti gli operatori.

Tanto premesso, è auspicabile che una volta conclusa la fase di consultazione, siano previste, di concerto con le Associazioni dei consumatori e gli Operatori, delle modalità per dare ampia diffusione e risalto alle misure deliberate. Solo in questo modo i cittadini potranno essere pienamente consapevoli dei propri diritti e pretendere il rispetto delle misure previste.

Le misure previste in questa delibera potrebbero avere quale naturale conseguenza la riduzione dei conflitti e dei contenziosi ma affinché ciò avvenga, è necessario che tutte le parti in causa (Autorità, operatori, associazioni) si adoperino per un efficace e corretta applicazione del regolamento in oggetto.

Tenuto conto di quanto suesposto di seguito presentiamo le seguenti proposte.

¹ PiT Servizi è il servizio d'informazione consulenza e tutela di Cittadinanzattiva.

Articolo 3

Indennizzi automatici

Comma 2

Si propone di aggiungere al comma 2 la seguente dicitura: “ Nel caso in cui la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all’importo della prima fattura utile, la parte in eccesso dovrà essere corrisposta direttamente a mezzo bonifico bancario per gli utenti che abbiano scelto la domiciliazione delle fatture”.

Comma 4

Sarebbe opportuno prevedere una modalità di segnalazione della inottemperanza da parte degli operatori a quanto disposto dai commi da 1 a 3.

Cittadinanzattiva propone all’Autorità di istituire un canale di segnalazione ad hoc che potrebbe consistere sia in un indirizzo di posta elettronica dedicato, sia in un numero telefonico al quale gli utenti possono inviare un sms.

Articolo 4

Indennizzo per omessa o ritardata attivazione del servizio

Comma 2*

In merito ai tempi della realizzazione degli interventi tecnici o di eventuali impedimenti tecnici o amministrativi, Cittadinanzattiva ritiene opportuno che gli operatori abbiano l’obbligo di fornire comunicazioni scritte (posta ordinaria o raccomandata, posta elettronica, sms).

Comma 3

Si ritiene opportuno specificare quali siano i “servizi accessori” di cui si fa conto nel presente comma.

Potrebbe essere utile inoltre, predisporre un glossario condiviso da Autorità, Operatori telefonici e Associazioni di consumatori.

Articolo 6

Indennizzo per malfunzionamento del servizio

Comma 1

Si propone di elevare l’indennizzo previsto da 5 euro a 10 euro per ogni giorno del disservizio.

Comma 2

Si propone di elevare l’indennizzo previsto da 2,50 euro a 5 euro per ogni giorno del disservizio.

Comma 3*

Vedi nota Articolo 4 comma 2.

Articolo 7

Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero

Comma 1

Qualora le procedure di portabilità del numero superino di 10 giorni i termini stabiliti dalla disciplina di settore, si propone di prevedere, per ogni ulteriore giorno di ritardo, un indennizzo pari al doppio di quanto già previsto (euro 10).

Articolo 9

Indennizzo per attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti

Comma 1

Si propone di prevedere un indennizzo pari ad euro 2,00 per ogni giorno di attivazione e comunque non inferiore ad euro 100,00.

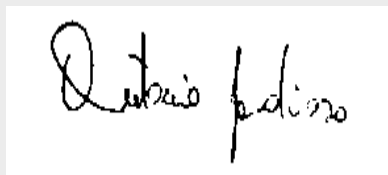
Articolo 10

Indennizzo in caso di perdita della numerazione

Comma 1

Considerata la particolare gravità di questa tipologia del disservizio, si ritiene opportuno aumentare l'indennizzo da euro 100,00 ad euro 200,00.

Antonio Gaudioso



(Il vice segretario e
responsabile politiche dei consumatori)

Isabella Mori



(il direttore Pit Servizi)