

**Autorità per le garanzie nelle comunicazioni**

**Direzione Tutela dei Consumatori - Ufficio controversie e sanzioni**

**Centro direzionale, isola B5, 80143 Napoli**

**Raccomandata postale con A. R.**

**Consultazione pubblica sullo schema di Regolamento in materia di  
indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di  
comunicazioni elettroniche**

**Osservazioni scritte del rispondente utente G. L. C.**

**Anticipate per posta elettronica in data 14 giugno 2010 all'indirizzo di p. e.  
e.cotugno@agcom.it**

Io sottoscritto *omissis* sia nell'interesse della tutela dei diritti della generalità indifferenziata dei consumatori che a titolo di privato utente e consumatore controinteressato (essendo parte istante e creditrice, anche a titolo indennizzatorio, in vari reclami, procedure conciliative obbligatorie e contenziosi definitivi, ex art. 84 codice comunicazioni elettroniche, già pendenti nei confronti di alcuni operatori di comunicazioni per inadempimenti e/o disservizi contrattuali agli stessi imputati negli anni pregressi e nel corrente anno),

**chiedo di essere ammesso alla consultazione pubblica di cui alla delibera Agcom 124/10 cons e  
chiedo che, nell'ambito della stessa consultazione e della definitiva delibera che approverà il  
futuro regolamento indennizzatorio di cui all'oggetto si tengano motivatamente in conto tutte  
le odierne osservazioni della scrivente utente,**

*omissis*

**In ordine al merito delle mie osservazioni motivate circa lo schema di provvedimento che è  
ad oggetto della consultazione pubblica in parola, rilevo, eccepisco, controdeduco, osservo e  
propongo quanto segue.**

**In via preliminare ed in generale, l'odierno rispondente ritiene che sia assolutamente  
necessaria ed ineludibile una doverosa e congrua radicale e più adeguata modifica dello  
schema di indennizzi proposto nell'allegato B alla delibera Agcom 124/10 cons,**

Cio' in quanto, dallo schema delle preliminari proposte dell'Agcom circa la misura concreta di detti indennizzi, non puo' non rilevarsi, con sincero stupore, quanto le singole misure ed entita' indennizzatorie ivi ipotizzate siano ingiustificatamente, iniquamente ed inadeguatamente pregiudizievoli ed, in numerosi casi, anche estremamente peggiorative e limitative per i diritti degli utenti e consumatori rispetto ai parametri indennizzatori giornalieri gia' da vari anni e, tutt'oggi in vigore, ricavabili dalle carte servizi degli operatori di telefonia, ma applicate giustamente da molte precedenti delibere della Stessa Agcom - ad es. nn. 12.10, 37 09, 38.09, 19.08, 124.07, 55.09, 86.09, 28.09 cir -, in conformita' al chiaro disposto dell'art. 11 comma II della delibera 179/03 csp e degli stessi artt. 1218-1219 codice civile, senza imposizione alcuna di illegittimi ed irragionevoli limiti massimi di indennizzo ipotizzati nullamente nelle stesse carte servizi ( e, pertanto, disapplicati da tali precedenti delibere della stessa Agcom ex art. 1419 c. c. ed ex art. 33 commi 1 e 2 varie lettere del codice del consumo )! .

A. Non solo, ma l'ipotizzata assai arbitraria ed illogica incomprensibile previsione ed introduzione, negli artt. 12 e 13 comma II di tale schema di futura regolamentazione univoca degli indennizzi, di un limite indennizzatorio al fondamentale diritto degli utenti all'indennizzo per mancata gestione scritta, esaustiva, completa, specifica, pertinente e motivata ai reclami interposti al gestore, oltre ad appalesarsi illegittima sotto svariati profili giuridici ( v. ad es gli artt. 1218, 1219, 1453 e ss, 1460 e ss, 1467 cod. civ., art. 33 commi 1 e 2 varie lettere del codice del consumo e lo stesso art. 3 della cost. ) priverebbe e svuoterebbe arbitrariamente ed irragionevolmente di finalita' e di concreto contenuto tale fondamentale diritto degli utenti e, nel contempo, consentirebbe, agli operatori CHE SI RENDESSERO inadempienti, negligenti od ostruzionisti, di eludere agevolmente la precipua funzione e finalita' di detto indennizzo per mancata gestione dei reclami degli utenti e che difatti e' quella di costituire il primario strumento indennizzatorio deterrente delle condotte dilatorie, pretestuose, ostruzionistiche e reiteratamente elusive ed inadempienti di detti operatori circa gli obblighi, imposti loro dall'art. 8 comma 4 ed art. 11 comma 2° della delibera Agcom 179/03 csp e dalle stesse condizioni generali contrattuali!  
Posto che, al riguardo, si arriverebbe al paradosso che in ordine a reclami e solleciti scritti e motivati degli utenti, reiteratamente ed iniquamente non gestiti o non gestiti congruamente dagli operatori per anni ( magari su questioni contrattuali e giuridiche di rilevante importanza e gravita' ), ai suddetti operatori converrebbe sovente "optare" per l'ingiustificatamente premiale soluzione di vedersi onerati - in sede di futuri contenziosi definitivi gu14 ex art. 84 cod. comunicazioni elettroniche - a corrispondere il solo striminzito ed assolutamente incongruo ed inadeguato indennizzo "massimo" di euro 400,00 od altro importo limitato nel massimo ( come ipotizzato nel recente schema di cui all'art. 12 dell'All.to B alla delibera 124/10 cons dell'Agcom ) anche a fronte di due o tre o piu' anni di mancata gestione/risposta scritte, specifiche, esaustive e motivate sul reclamo dell'utente ( fattispecie, purtroppo, risultata assai diffusa, di recente, nella concreta esperienza dei pendenti contenziosi definitivi ex art. 84 cod. com. elettroniche dinanzi all'Agcom - direzione tutela dei consumatori e, piu' recentemente, dinanzi ai Corecom delegati )!

E quanto sopra si appalesa del tutto singolare, sorprendente, incongruo e contraddittorio rispetto alle stesse finalita' della direzione tutela dei consumatori dell'Agcom e con le stesse recenti delibere Cir di detta Autorita' Garante ( ad es. 38 09, 12.10, 37 09, 19.08, 124.07, 55.09, 28.09, 86.09 cir e molte altre ) che, invece, avevano piu' volte statuita l'illegittimita', vessatorieta', nullita' ed iniquita' della benche' minima previsione di limiti massimi ai diritti indennizzatori degli utenti di comunicazioni e cio' in corretta applicazione del principio di congruita' degli indennizzi dovuti agli stessi utenti quale e' prescritto dall'art. 11 c. 2 della Delibera agcom 179/03 csp e, in ogni caso, degli ineludibili principi giuridici di cui agli artt. 1218 e 1219 ed altri del cod civile ( e cioe', in applicazione di tali chiari principi codicistici, sul diritto dell'utente che

sia creditore dell'indennizzo a che quest'ultimo, in sede di contenziosi definitivi ex art. 84 cce, gli sia liquidato dall'Autorita' o dai Co.re.com delegati, quantificandolo in modo pieno e completo per tutto l'intero periodo di ogni reiterato inadempimento contrattuale e giuridico degli operatori - mancata gestione scritta dei reclami inclusa -, compresa l'intera durata del contenzioso definitivo gu14 che, del resto, si e' originato e deve essere trattato e deciso proprio a causa del perdurante e reiterato inadempimento o disservizio degli operatori! ).

Inoltre, tale ipotizzata futura mutazione peggiorativa degli indirizzi dell'Agcom ( che sembrerebbe sottesa negli artt. 12 e 13 comma II dello schema di indennizzi proposto nell'allegato B alla delibera 124/10 cons ), circa gli indennizzi dovuti dagli operatori di comunicazioni elettroniche agli utenti per mancata gestione dei reclami, e' singolarmente contraddittoria ed elusiva rispetto alle stesse concrete esperienze dei contenziosi definitivi gu14 tra utenti ed operatori degli ultimi anni che, piu' volte, hanno visto l'Agcom Stessa ordinare agli operatori la doverosa e legittima corresponsione anche di svariate migliaia di euro in favore degli utenti a giusto titolo indennizzatorio per la lesione del loro fondamentale diritto a ricevere gestione e risposta scritte, complete, motivate, esaustive, pertinenti e specifiche ad opera degli operatori sui reclami ad Essi interposti, ai sensi dei cennati artt. 8 c. 4 ed 11 c. 2 della delibera 179 03 csp gia' richiamata!,

Quindi, la ipotizzata previsione e "reintroduzione" di limiti massimi indennizzatori ( tra l'altro, in misura cosi' palesemente e paradossalmente incongrua, irrisoria ed inadeguata ) agli artt. 12 e 13 comma II del suindicato schema Agcom di proposte dei nuovi indennizzi, si appalesa innegabilmente ed assolutamente ingiustificata ed illegittima sotto svariati profili giuridici e contrattuali di rilevanza normativa primaria ed anche costituzionale ( con sicuri rischi di immediata disapplicazione, in favore dei piu' logici e giusti principi ricavabili da norme codicistiche di rango primario quali ad es. gli artt. 1218, 1219 c. c. o l'art. 33 cod. del consumo od addirittura costituzionale, ove, ai sensi della raccomandazione 310/01 ce, gli utenti devolvessero le stesse questioni al Giudice Ordinario, non soddisfatti dalla pregiudizievole applicazione di tali reintrodotti limiti indennizzatori in sede di contenziosi definitivi, ex art. 84 cod. com. elettroniche, dinanzi la direzione tutela dei consumatori dell'Agcom o dinanzi ai Corecom delegati ) e, ad avviso dell'odierno rispondente, dovra', pertanto, essere integralmente eliminata in sede di modifiche al suddetto schema di indennizzi originariamente proposto dall'Agcom.

Non solo, ma sempre a tale riguardo, si appalesa del tutto ingiustificata, altrettanto illogica ed iniquamente vessatoria e punitiva per gli utenti e, nel contempo, incomprensibilmente ed iniquamente "premiale" per gli operatori e, pertanto, andra' eliminata integralmente dagli artt. 12 e 13 comma II del proposto schema di cui all'All.to B alla delibera 124/10 cons, anche la ivi ipotizzata previsione per cui addirittura all'utente spetterebbe una sola volta tale indennizzo per mancata gestione del reclamo ove anche l'inadempimento e/o disservizio contrattuale dell'operatore riguardi piu' sue utenze o si ripeta successivamente sulla stessa utenza!

Non si comprende, infatti, in cosa consista la "ratio" di tale singolare previsione, Tale norma favorirebbe, infatti, ancora una volta ed, addirittura preventivamente, i gestori a scapito degli utenti e pertanto deve essere eliminata nel regolamento di futura approvazione!

A mero e non esaustivo titolo di esempio, infatti, se per caso dopo qualche mese si verifica lo stesso inadempimento e/o disservizio contrattuale ad opera dell'operatore ed in pregiudizio dell'utente sulla stessa utenza o su altra sua utenza, non sussiste nel nostro ordinamento giuridico alcun principio di diritto in base al quale l'utente non dovrebbe essere nuovamente indennizzato a fronte di ciascheduno di tali

cronologicamente successivi nuovi ( sia pur identici o analoghi ) inadempimenti e/o disservizi!

E cio' sia sulla stessa utenza che su altre e diverse Sue utenze ed a quest'ultimo riguardo proprio per l'innegabile circostanza giuridica che le "altre utenze" rappresentano ciascuna un distinto contratto ( prepagato o postpagato ) ciascuno dei quali, giuridicamente parlando, e' meritevole di tutela indennizzatoria nel nostro ordinamento giuridico e, specificatamente, in base agli artt. 1453 e ss, 1460, 1467, 1218-1219 ed altri del codice civile che disciplinano i diritti ed obblighi sinallagmatici delle parti dei contratti a prestazioni corrispettive ( nonche' di rapporti obbligatori ) quali sono quelli di somministrazione di servizi telefonici oggi in questione.

Diversamente argomentandosi, si arriverebbe ( da parte dell'attuale testo di siffatto art. 12 dello schema proposto nell'All.to B alla delibera 124/10 cons ) all'illegittimo e vessatorio paradosso di squilibrare surrettiziamente ex post l'originaria e doverosa equilibrata sinallagmaticita' delle parti di siffatti contratti a prestazioni corrispettive di somministrazione di servizi telefonici, posto che, ad esempio, a fronte del vantaggioso e proficuo diritto degli operatori di attivare piu' utenze allo stesso soggetto, invece quest'ultimo si vedrebbe vessatoriamente ed illegittimamente negato ( dall'attuale testo dell'art. 12 e dell'art. 13 comma II dello schema indennizzatorio in parola ) il Suo innegabile diritto a veder tutelato con la corresponsione di un indennizzo ( pieno ed illimitato ) ogni singolo inadempimento e/o disservizio, anche identico, commesso dall'operatore sia contemporaneamente su utenze diverse, che in periodi di tempo successivi anche sulla stessa utenza!

In pratica, se venisse realmente e sorprendentemente approvata tale previsione dell'art. 12 dello schema di indennizzi cosi' come preliminarmente e provvisoriamente ipotizzato nell'All.to B alla delibera Agcom 124/10 cons, ogni operatore si vedrebbe legittimato a non gestire i reclami degli utenti a fronte di inadempimenti e/o disservizi sia contestualmente accaduti su varie utenze dei medesimi, sia avvenuti sulla stessa utenza a distanza di tempo.

E cio' in quanto saprebbe gia' in partenza che, nella peggiore delle ipotesi, in sede di definizione delle controversie tra utenti ed operatori, arrivera' ad essere obbligato a corrispondere all'utente sempre e soltanto un unico e solo indennizzo per mancata gestione dei reclami del primo, anche se inerenti a diverse utenze ed anche se inerenti al ripetersi a distanza di tempo sulla stessa utenza degli identici e/o analoghi inadempimenti e/o disservizi contrattuali!

Inoltre, anche la misura di soli 2,00 € giornalieri di siffatto indennizzo per mancata gestione e/o risposta scritta al reclamo, ipotizzata in tale art. 12 dello schema di proposta di cui all'All.to B alla delibera 124/10 cons, non puo' che appalesarsi assai irrisoria, inadeguata, incongrua ed anche essa ingiustificatamente peggiorativa per gli utenti rispetto ai parametri indennizzatori giornalieri pregressi ( di euro 5 - 5,16 e 6 giornalieri ) applicati da vari anni dalle stesse numerose delibere cir emesse dall'Agcom nella "subiecta materia" ( ad es. nn. 38 09, 28 09, 37 09, 19 09 cir e molte altre ) ed ancora una volta paradossalmente ed inspiegabilmente "premiale" proprio per gli operatori che, invece, nella concreta esperienza pratica delle controversie giu' definite ex art. 84 cod comunicazioni elettroniche presso l'Agcom ( e, recentemente, presso i Corecom delegati ) hanno costantemente denotato di non "volere" o non "sapere" realmente e concretamente gestire, tantomeno esaustivamente, pertinentemente e motivatamente, i reclami scritti dei loro utenti e cio' anche a causa del ben noto problema della carenza od inadeguatezza di preventiva formazione ( anche in tema di tutela giuridica minima dei consumatori ) e, quindi, di carenza di reale e concreta efficienza e qualita' dei servizi clienti e/o uffici reclami degli stessi operatori, malgrado sul punto la Stessa Agcom abbia emesso anche in un recente passato specifiche delibere.

Tutte le suddette previsioni dell'art. 12 e dell'art. 13 comma II dello schema proposto ( all'All.to B alla delibera Agcom n. 124/10 cons ) circa il futuro indennizzo per mancata gestione sul reclamo degli utenti andranno, invece, integralmente eliminate in sede di definitiva approvazione del futuro regolamento indennizzatorio da parte di codesta Autorita', ed andranno sostituite con la ben piu' corretta, logica, giuridicamente conforme e legittima previsione che ad ogni mancata gestione scritta esaustiva, specifica, pertinente e motivata sul singolo reclamo scritto dell'utente debba corrispondere ( senza limiti e vincoli alcuni ne' per importo massimo, ne' per utente, ne' per numero di utenze, ne' per tipologia di inadempimento e/o disservizio ) l'espresso e chiaro diritto di quest'ultimo utente di ricevere dall'inadempiente e negligente operatore un indennizzo giornaliero in danaro, senza alcun limite massimo, che, avuto anche riguardo al costo della vita intervenuto nell'ultimo decennio ( dato che le carte servizi dei vari operatori adottano parametri indennizzatori oramai inadeguati sotto tale profilo ), non puo' essere determinato in misura inferiore ad euro 10,00 al giorno.

b. Palesemente inadeguata ed ancora una volta ingiustificatamente punitiva per i diritti indennizzatori dell'utenza e "premiare" per gli operatori e' la previsione nell'All.to B alla delibera 124/10 cons dell'irrisorio indennizzo giornaliero per inadempimento e/o disservizio sui cosiddetti "servizi accessori" che, di fatto, viene ad essere previsto nella misura di soli 2,5 euro giornalieri ( in luogo dei 6 o 5,16 o 5 euro vigentemente applicati da vari anni a seconda degli operatori da numerose delibere cir della stessa Agcom, ad es. la n. 55 09 e molte altre ) e cio' a causa della ingiustificata ed iniqua incongrua riduzione di un terzo ed un quarto ivi ipotizzata sull'indennizzo giornaliero ( di 7,5 e 10,00 euro ) assunto come punto di riferimento nel suddetto schema,

Servizi cosiddetti accessori e, nel contempo, primari e/o alternativi, sui quali, invece, e' assolutamente indispensabile ed irrimandabile ( prima di regolamentarne in modo univoco gli indennizzi in caso di inadempimento e/o disservizio ) comunque, elaborare, da parte dell'Autorita', nel futuro definitivo schema indennizzatorio approvando, una preliminare riqualificazione ed elencazione alla odierna luce delle aggiornate e modificate modalita' di utilizzo, invece pieno, primario e diffuso, di tali servizi ad opera degli utenti!

Diversamente, anche su tali servizi cosiddetti accessori vi sara' un sicuro proliferare di contenziosi, anche in sede di giurisdizione ordinaria, da parte degli insoddisfatti utenti.

Si pensi ad es. ai servizi di trasferimento di chiamata e delle conference call quale odierno strumento agevole e moderno di utilizzo alternativo e diffuso del primario servizio universale delle chiamate "voce"!

Ai servizi di messaggistica testuale, fotografica e videoclip tramite gli sms ed mms.

Ai servizi di videochiamata.

Nonche' alla luce di alcuni specifici piani tariffari in cui detti servizi rivestono invece importanza ed utilizzo addirittura fondamentale e primario e rientrano nei bundle flat dei canoni di abb.to ( delle utenze postpagate ) od opzioni a pagamento mensili o settimanali ( delle utenze prepagate ) corrisposti e sottoscritte dagli utenti, si pensi ad esempio ai servizi internet o web o internet mobile o skype o messengers direttamente dallo stesso terminale o quale modem per pc o computer portatili o si pensi ai servizi dvbh tv et cet.!

Pertanto, riguardo a questo capo dello schema indennizzatorio proposto nella delibera 124/10 cons, codesta Autorita', ad avviso dello scrivente, dovra' preliminarmente specificare che rientrano nei servizi primari e/o alternativi ( non soggetti ad alcuna riduzione percentuale dal parametro indennizzatorio giornaliero illimitato base ) con certezza quei servizi di uso diffuso ed odierno e comunque veicolanti un contenuto ( voce, testuale, fotografico, video o di altro genere ), quali quelli di trasferimento di chiamata, conference call, sms, mms, videomessaggio, videochiamata, internet mobile, internet come modem per computer esterno, skype, messengers, voip, dvb-h, tv et cet..

E sempre, in coerenza con l'aggiornamento al mutato ed aumentato costo della vita intercorso nell'ultimo decennio, anche l'indennizzo giornaliero illimitato a fronte di inadempimento e/o disservizio in ordine a ciascheduno dei sopra specificati servizi, ad avviso dello scrivente dovra' essere determinato dall'Autorita' in euro 10,00 "pro die" nel regolamento indennizzatorio di futura approvazione.

Mentre per servizi cosiddetti accessori o secondari o opzionali dovranno esplicitamente intendersi dall'Autorita' soltanto quelli di mero avviso o non veicolanti un reale contenuto, quali ad es. i servizi "recall", "Ti ho chiamato", "Ti ho cercato", "Lo sai di ...." et cet.... e, per i quali, il relativo inadempimento e/o disservizio non dovra' comunque essere indennizzato in misura inferiore ad euro sei al giorno, senza limiti massimi d'importo.

c) Del tutto inadeguate e, come gia' rilevato, non conformi al mutato costo della vita dell'ultimo decennio, sono le varie misure minime base degli indennizzi ordinariamente previsti nell'all.to B alla Delibera 124/10 Cons per i piu' comuni e/o diffusi inadempimenti e/o disservizi contrattuali.

Va, difatti, premesso al riguardo che gia' da molti anni le stesse carte dei servizi degli operatori di comunicazioni italiani prevedono in media, per utenze prepagate, indennizzi giornalieri da un minimo di 5 euro ( Vodafone Omnitel ) ai 5,16 euro ( di Tim/Telecom Italia spa e Wind ) e 6,00 euro ( di H3g spa ) ai 10 euro ( della stessa Vodafone, in altra ipotesi di inadempimento e/o disservizio contrattuale ).

Ebbene, non si comprende il motivo per cui nello schema di regolamento unitario ipotizzato nell'All.to B alla delibera 124/10 cons non solo tali misure minime di indennizzo giornaliere non vengano aggiornate in aumento e rese piu' congrue ( ai sensi del comma II dell'art. 11 della delibera 179 03 csp ), ma, addirittura, per molte specifiche fattispecie indennizzatorie vengano addirittura ridotte di un terzo, un quarto od ancor di piu'( sino ad importi irrisori di 1 e/o 2 euro o 2,5 euro "pro die" ) rispetto ai parametri indennizzatori giornalieri illimitati elaborati ed applicati da vari anni dalle gia' richiamate delibere cir della Stessa Agcom per ogni fattispecie indennizzatoria.

Se codesta Autorita' garante intende porsi concretamente l'utile finalita' di armonizzare ed attualizzare, **IN MODO CONGRUO E GIURIDICAMENTE RISPETTOSO E NON INGIUSTIFICATAMENTE LESIVO DEI PIU' ELEMENTARI DIRITTI DEI CONSUMATORI**, la futura misura univoca di tali indennizzi tutti, sarebbe invece sufficiente prevedere unicamente la misura base minima di euro dieci al giorno a titolo di tali indennizzi come applicabile ordinariamente pressocche' ad ogni tipo di inadempimento e disservizio contrattuale relativi ad utenze prepagate, poi innalzando tale misura minima base a venti euro giornalieri per i contratti privati di abbonamento post pagati ed a trenta o quaranta euro giornalieri per i contratti affari di abbonamento post pagati

**E TUTTO CIO' SEMPRE SENZA LA BENCHE' MINIMA ILLEGITTIMA PREVISIONE ED IMPOSIZIONE DI LIMITI MASSIMI AD ALCUNA FATTISPECIE INDENNIZZATORIA** ( mancata gestione del reclamo dell'utente, inclusa ), posto che, come gia' rilevato, l'imposizione di detti limiti massimi si porrebbe in palese contrasto sia con i

richiamati principi giuridici di cui agli artt. 1218-1219 c. c. sulla piena responsabilit  da inadempimento di obbligazioni, che con le norme di cui agli artt. 1453 e ss, 1460 e ss, 1467 ed altri del cod. civile e 33 commi 1 e 2 varie lettere cod. del consumo che, in sintesi, prescrivono sia in origine ( all'atto della stipula ) che durante tutto il corso e la durata di un contratto a prestazioni corrispettive, tanto piu' se avente come parte un consumatore ( meritevole di piu' specifica tutela, quale contraente "debole" ), la necessaria ed indispensabile ineludibile permanenza di pari posizioni e pari diritti ed obblighi, vantaggi ed oneri delle parti, onde non squilibrare illegittimamente tale doveroso sinallagma contrattuale, tra l'altro, con interventi di natura normativa regolamentare e, quindi, notoriamente secondaria ( quale quella delle delibere Agcom ) ed incompatibile rispetto ai contrastanti e gerarchicamente prevalenti principi di cui alle richiamate norme codicistiche di rango primario.

d) Altra carenza che si ravvisa, nell'ipotizzato schema di regolamentazione indennizzatoria di cui alla delibera 124/10 cons, e' la mancata previsione di una specifica fattispecie indennizzatoria in favore degli utenti a fronte di rimodulazioni o modifiche unilaterali peggiorative contrattuali che, a seguito di specifico contenzioso definitorio stragiudiziale di tipo cir tra utente ed operatore o di contenzioso giudiziale, vengano alfine dichiarate in tutto od in parte illegittime. Carenza anch'essa alquanto singolare, se solo si ha riguardo alla frequenza con cui nell'ultimo quinquennio ed oltre si sono alternate ad opera dei vari operatori di comunicazioni le cosiddette rimodulazioni contrattuali e, parallelamente, al corrispondente ed esponenziale proliferare di contenziosi definitori di tipo cir ( davanti l'Agcom e, recentemente, i delegati Corecom ) o di contenziosi giudiziari davanti al Giudice ordinario da parte degli utenti interessati da tali sempre piu' diffuse condotte rimodulative e modificative contrattuali in "peius" dei suddetti operatori.

Anche la misura minima di tale necessario ed indifferibile specifico indennizzo, ad avviso dello scrivente, non potra' che essere stabilita, nel futuro definitivo regolamento, in non meno di euro dieci al giorno per utenze prepagate, di 20 euro al giorno per utenze in abbonamento private ed in non meno di 30 o 40 euro al giorno per utenze con contratto di abbonamento affari.

e) Cosi' come in tale piu' congrua ed adeguata misura minima giornaliera di 10 euro ( per utenze prepagate ), 20 euro ( per contratti privati di abb.to ) e 30 o 40 euro ( per contratti affari di abbonamento ) dovra' essere stabilita l'entita' degli indennizzi dovuti agli utenti in caso di indebita attivazione di servizi, opzioni, piani tariffari non richiesti dall'utenza.

f) Questione a se stante ed assai delicata e' poi quella involta dalla altrettanto singolare previsione contenuta nell'art. 14 dello schema indennizzatorio di cui alla delibera 124/10 cons. Infatti, nell'art. 14 di detto attuale schema viene ipotizzato, con una norma elaborata da codesta Autorita' "ex post" ( e cioe' a distanza anche di vari anni dalla stipula degli originari contratti d'utenza prepagati ) e che e' di mero rango secondario regolamentare ( anche essa, quindi, suscettibile di immediata declaratoria di nullita' e/o di automatica disapplicazione davanti ai Giudici ordinari per palese contrasto con ben noti, gerarchicamente prevalenti, principi giuridici delle teste' ricordate norme codicistiche di rango sia primario che costituzionale! ), un indebito e futuro limite di euro 300,00 mensili al fine di considerare "anomale" ( e, quindi, escluse da potenziali indennizzi e, pertanto, di fatto, in violazione degli artt. 24 c. 2 e 97 cost, lasciate illegittimamente senza alcuna tutela giuridico contrattuale in sede definitoria ex art. 84 cod. comunicazioni elettroniche, ove siano, poi, oggetto di condotte potenzialmente illecite e/o sinallagmaticamente arbitrarie degli operatori! ) le autoricariche ricevute dagli utenti oltre tale ipotizzato ed apodittico limite di 300 euro mensili! Autoricariche oltre tale soglia di euro trecento mensili che sono, invece, a tutt'oggi contrattualmente previste ed operanti inter partes ( a volte per importi mensili nettamente

superiori, ad es. sino a 5000,00 € ) e che, quindi, di converso, maturano contrattualmente e sinallagmaticamente in favore degli utenti ( e non promozionalmente, essendo cosa ben diversa dai meri bonus affidati alle periodiche campagne promozionali degli operatori! ) a titolo di vero e proprio loro compenso contrattuale sinallagmatico e corrispettivo sul traffico ricevuto da altri operatori !

E quanto sopra, in base a clausole contrattuali a prestazioni, diritti ed oneri pari, equilibrati e corrispettivi, liberamente stipulate tra utenti ed operatori, su proposte comm.li e contrattuali originarie di questi ultimi, ex art. 1372 e ss, 1453 e ss., 1460 e ss, 1467 c. c..

Norma, quindi, chiaramente illegittima, discriminatoria, illogica e contraddittoria, quest'ultima, ipotizzata all'art. 14 dello schema in parola, che, ad avviso dello scrivente, si porrebbe anche in difetto di specifico ed esplicito potere e competenza normativa, interpretativa e decisoria dell'Autorita' ( in materia di tipizzazione di specifiche categorie di abuso e/o anomalia contrattuali civilistici che solo il legislatore, "erga omnes", oppure, originariamente ex artt. 1372 e ss cod. civile, le sole parti di detti contratti a prestazioni corrispettive, nello specifico e singolo rapporto contrattuale sinallagmatico possono tipizzare e disciplinare! ) a poter modificare ex post, a distanza di anni dalla loro originaria e libera stipula inter partes e nel corso della loro esecuzione, in modo così assai rilevante e radicale e, tra l'altro, in palese e discriminatorio pregiudizio limitativo dei soli ( già da tempo acquisiti! ) diritti e compensi sinallagmatici contrattuali corrispettivi degli utenti, gli effetti di tali contratti sinallagmatici a prestazioni corrispettive quali quelli in questione!

E tutto ciò, d'altro canto ( il che', oltre ad essere palesemente discriminatorio e' anche illogicamente contraddittorio! ) senza poi minimamente intaccare, invece, con parallela qualificazione di "anomali" o perlomeno di "indebiti", i corrispondenti compensi contrattuali sinallagmatici degli operatori ( e cioè i costi di terminazione ) da costoro incassati sullo stesso INTERO traffico ricevuto su tali contratti d'utenza da altri operatori fissi e/o mobili ( oltre, quindi, gli euro trecento/oo di autoricarica mensile sul traffico ricevuto, ipotizzati a solo discriminatorio carico degli utenti in detto art 14 dello schema in parola )!

Ditalche', la previsione di cui al cennato art. 14 di detto schema, ad avviso dello scrivente, si pone in palese ed illegittimo contrasto con norme e principi di rango gerarchico primario codicistici e costituzionali quali non solo gli artt. 1372 e ss, 1453 e ss, 1460 e ss, 1467 cod. civile e gli artt. 33 commi 1 e 2 varie lettere ed, occorrendolo, 35 comma II del codice del consumo, ma anche, ad esempio, i principi costituzionali di eguaglianza ( art. 3 cost ) e di corretto, equo, imparziale e non discriminatorio uso della propria discrezionalità ed azione ad opera di un'Autorita' amministrativa ( art. 97 cost ) in sede di approvazione ed interpretazione di norme e principi regolamentari nella "subiecta materia" contrattuale sinallagmatica tra utenti ed operatori di comunicazioni.

g) Infine, e' altrettanto singolare e si appalesa foriero di future sia pur inammissibili ed infondate e non pertinenti strumentalizzazioni ad opera degli operatori in sede di reclami, procedure conciliative e contenziosi definitivi "gu14", ex art. 84 cod. comunicazioni elettroniche, già pendenti ( o pendenti prima della entrata in vigore di quella che sarà la reale e conclusiva nuova misura univoca degli indennizzi in ultimo approvata dall'Agcom ) che nello schema di regolamento indennizzatorio recentemente ipotizzato dalla delibera n. 124/10 cons ( allegato B incluso ) non sia preliminarmente ed esplicitamente specificato e chiarito IN MODO CERTO E CHE NON LASCI ADITO A FUTURE DISTORSIONI OD EQUIVOCI INTERPRETATIVI che tali futuri parametri indennizzatori ( soprattutto se peggiorativi rispetto a quelli sino ad oggi elaborati da precedenti delibere cir di codesta Stessa Autorita' in identiche e/o analoghe e/o equiparabili fattispecie ) potranno applicarsi soltanto per gli inadempimenti e disservizi contrattuali e giuridici degli operatori verificatisi e reclamati dagli utenti dopo l'effettiva entrata in vigore della conclusiva delibera Agcom che in futuro approverà tali nuovi parametri indennizzatori e che, pertanto, agli



inadempimenti e disservizi contrattuali degli operatori, AVVENUTI e RECLAMATI dagli utenti prima dell'entrata in vigore di siffatta conclusiva delibera Agcom - di futura approvazione dei nuovi parametri indennizzatori -, continueranno invece a doversi applicare i tuttora vigenti ( e precedenti ) parametri indennizzatori elaborati dalle già cennate delibere cir Agcom ( in applicazione del principio di cui al comma II dell'art. 11 della delibera 179 03 csp ) sui vari parametri giornalieri indennizzatori previsti nelle carte servizi degli operatori, senza ovviamente alcuna applicazione degli illegittimi, iniqui ed incongrui limiti massimi nullamente ed invalidamente ipotizzati nelle stesse carte servizi!

Cio' che, pertanto, nello schema di futura approvazione, dovrà essere previsto con inequivoca ed esplicita chiarezza, magari in un art. 15 da aggiungere a tale futuro regolamento, poichè, tra l'altro, quanto sopra è assolutamente conforme sia al ben noto principio giuridico "tempus regit actum" di cui all'art. 11 delle disposizioni preliminari al cod. civile che all'ulteriore ineludibile principio giuridico contrattuale di cui all'art. 35 comma II del codice del consumo che, in ogni caso, prescrive, per l'organo giudicante stragiudiziale o giudiziale, l'obbligo di applicazione, in sede interpretativa, della soluzione giuridica più favorevole e vantaggiosa per il consumatore, sinanche in caso di dubbio interpretativo che, in denegata e contraddittoria ipotesi, potesse al riguardo profilarsi.