

Telecom Italia S.p.A.

Equivalence and Regulatory Affairs
Privacy e Tutela del Consumatore

Prot.0004018 - TI

00198 Roma 19 giugno 2010
Corso d'Italia, 41

Gentile Signor
Avv. Enrico Cotugno
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio Controversie e Sanzioni
Centro direzionale, Isola B5
80143 NAPOLI

p.c. Gentile Signor
Ing. Federico Flaviano
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Centro direzionale, isola B5
80143 NAPOLI

Egregio Signor
Ing. Vincenzo Lobianco
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica
Centro Direzionale Isola B5
Torre Francesco
80143 NAPOLI

Oggetto: Consultazione pubblica sullo schema di Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche - Contributo di Telecom Italia.

In riferimento alla consultazione in oggetto (delibera 124/10/CONS pubblicata sulla GURI dell'8 maggio u.s.), la scrivente società ha elaborato il seguente Contributo che sottopone all'attenzione di codesta Autorità.

Preme evidenziare innanzitutto che Telecom Italia è in linea di principio assolutamente favorevole ad interventi che possano migliorare il livello di tutela dei consumatori nel settore dei servizi di comunicazione elettronica, ma evidenzia altresì il rischio che una disciplina così incisiva e limitativa dell'autonomia contrattuale degli operatori, che di fatto rischia di tradursi in una iperegolamentazione del mercato, possa determinare fenomeni di abuso da parte di taluni clienti con conseguente incremento del livello di contenzioso tra clienti ed operatori.

Con riferimento all'ambito di applicazione della delibera Telecom Italia non ritiene né utile, né opportuno che esso ricomprenda i servizi mobili. Trattasi infatti di servizi forniti sin dalla loro nascita in un regime ampiamente competitivo, caratterizzato da una estrema facilità di passaggio

dei clienti da un operatore all'altro (come comprovato dal grande successo della MNP, essendo l'Italia il paese europeo con il più alto numero di clienti portati dal 2003 ad oggi). In tale scenario la modalità degli operatori nel relazionarsi alla clientela ha rappresentato essa stessa una leva competitiva e distintiva di ciascuna azienda. Conseguentemente numerosi ambiti di intervento della delibera non sono normalmente regolati all'interno delle condizioni generali di contratto dei rispettivi operatori, preferendosi una gestione commerciale e personalizzata delle problematiche dei clienti (ad es. mediante il riconoscimento di bonus piuttosto che agevolazioni tariffarie a fronte di eventuali o presunti disservizi lamentati dal cliente). L'applicazione dello schema di provvedimento, così come proposta da AGCOM, comporterebbe peraltro una radicale revisione di tali condizioni contrattuali, senza contare che molte delle casistiche prese in considerazione da tale schema non sembrano neanche essere propriamente riconducibili a problematiche tipiche dei servizi mobili (si pensi ad. es. al malfunzionamento della linea).

Come meglio precisato nel seguito del documento, si auspica anche la costituzione di tavoli tecnici per quelle fattispecie più articolate o complesse che coinvolgono più operatori o che comunque riguardano fattispecie non regolate nei contratti con i clienti finali. Peraltro sarebbe opportuno escludere meccanismi di automatismo nell'erogazione degli indennizzi, soprattutto nelle fattispecie che non possono che derivare da una attività di segnalazione da parte del cliente, e in ogni caso a valle dell'accertamento della responsabilità dell'operatore.

E' bene inoltre precisare che non è comunque possibile prevedere un obbligo di riconoscere indennizzi in tutte quelle fattispecie per le quali non sono previsti specifici impegni contrattuali con i clienti. In altre parole laddove il contratto non prevede uno specifico SLA non esiste neanche una fattispecie di reclamo ammissibile.

E' inoltre opportuno disciplinare le modalità attraverso le quali gli operatori devono pubblicizzare in maniera uniforme e trasparente gli SLA garantiti ai propri clienti

Prima di passare ad analizzare le singole disposizioni che l'Autorità propone nello Schema di Regolamento e rappresentare le osservazioni al riguardo, si ritiene di fondamentale importanza evidenziare prioritariamente le forti perplessità che Telecom Italia nutre riguardo al potere di codesta Autorità di intervenire in maniera così incisiva ed intrusiva rispetto alla rapporto contrattuale in essere tra gli operatori e i propri clienti, individuando ex ante i diversi ambiti di servizio, le casistiche per le quali gli indennizzi devono essere versati in modalità automatica, e addirittura gli importi degli indennizzi.

Tali perplessità sono state peraltro confermate da un parere giuridico da noi commissionato alla Prof.ssa Luisa Torchia, che viene allegato al presente contributo.

In sintesi le conclusioni a cui il parere arriva sono che la potestà d'intervento dell'AGCOM in materia di indennizzi applicabili nei rapporti fra operatori ed utenti deve essere inquadrata nel contesto regolamentare oggi vigente, caratterizzato dalla presenza di più operatori, in concorrenza fra loro, abilitati a rendere il servizio sulla base di un regime autorizzatorio e non più concessorio. In tale contesto:

A) in primo luogo, appare assai dubbia la possibilità di fondare sulla disposizione di cui all'art. 2, comma 12, lett. g) della legge n. 481/95 la base legale da cui deriverebbe il potere di AGCOM di individuare le diverse fattispecie di indennizzo e di prescrivere per quali di esse l'indennizzo debba essere versato in modo automatico. Il quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche è infatti profondamente mutato dal 1995 ad oggi e, conseguentemente, le disposizioni della legge 481/1995 devono essere lette alla luce delle evoluzioni intervenute nel frattempo nel settore delle comunicazioni elettroniche e coerentemente con l'assetto regolamentare oggi vigente. In particolare:

- ⇒ la liberalizzazione del settore a partire dal 1° gennaio 1998, con un assetto quindi non più monopolistico, bensì concorrenziale in cui ogni impresa in possesso dei requisiti necessari possa fruire del *"diritto di iniziativa economica ed il suo esercizio in regime di concorrenza"*;
- ⇒ la natura del titolo abilitativo in base al quale i servizi di comunicazione elettronica vengono oggi erogati. Il regime concessorio all'epoca esistente è stato trasformato in un regime autorizzatorio, incentrato in una prima fase sulla "licenza individuale" (introdotta dal d.P.R. n. 318/97) e in seguito sulla "autorizzazione generale" (introdotta con il Codice delle comunicazioni elettroniche), la quale prevede che una qualsiasi impresa in possesso dei requisiti possa avviare l'attività senza la necessità di un previo ed espresso provvedimento amministrativo;
- ⇒ la natura dello strumento contrattuale. Il Regolamento di Servizio (cui l'art. 2, comma 12, lett. g) della legge n. 481/95 fa esplicito riferimento) che regolava all'epoca il rapporto contrattuale tra l'allora monopolista titolare di una concessione e gli utenti e che veniva adottato con apposito decreto ministeriale è stato sostituito con uno strumento contrattuale di natura privatistica quale è quello dalle Condizioni Generali di Contratto, integrate da una Carta dei Servizi (il cui obbligo è stato introdotto dal d.P.R. 318/1997). Si è passati quindi da un modello in cui le condizioni contrattuali in cui doveva essere fornito il servizio in concessione le stabiliva lo Stato ad un modello in cui l'AGCOM ha solo il potere di emanare direttive che fungano da orientamento ed indirizzo, ma non quello di incidere direttamente sulle condizioni contrattuali predisposte dall'operatore, in quanto le condizioni di contratto (con accluse le carte dei servizi) costituiscono uno degli strumenti di concorrenza e competizione fra i diversi operatori.

Ed è proprio perché la disposizione di cui all'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 481/95 appare in contrasto con l'assetto che si è voluto dare al settore delle comunicazioni, che la disposizione medesima non è stata in seguito riprodotta nella legge istitutiva dell'AGCOM (legge n. 249/97), né compare nelle direttive comunitarie puntualmente recepite dal Codice delle comunicazioni elettroniche, che pure disciplinano la materia dei livelli di qualità dei servizi e i diritti degli utenti a rimborsi ed indennizzi. Per quanto riguarda specificamente la materia degli indennizzi il legislatore comunitario si è limitato a prevedere che il contratto tra operatori di

telecomunicazioni e utenti deve indicare *"le disposizioni relative all'indennizzo e al rimborso applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto"* (art. 20, comma 2 lett. f. della direttiva n. 2002/22/CE come modificata dalla direttiva n. 2009/136/CE).

- B) in secondo luogo, non sussiste nell'ordinamento vigente alcuna attribuzione in capo ad AGCOM del potere di stabilire puntualmente il *quantum* corrispondente a ciascun indennizzo. Di conseguenza, non trovando fondamento in una previsione di legge, un eventuale esercizio di tale potere violerebbe il principio di legalità e il generale divieto di poteri impliciti.

Sulla base della ricostruzione sopra esposta un provvedimento quale quello proposto sarebbe inevitabilmente suscettibile di possibili contenziosi amministrativi con il risultato di esporre l'Autorità e gli operatori ad un periodo di incertezza che certamente non gioverebbe al mercato e ai consumatori.

Diversamente, sarebbe auspicabile una revisione della bozza di provvedimento che chiarisca quanto in effetti la stessa Autorità prefigura nell'art 2, comma 1, dello stesso, ovvero che tale regolamento disciplina *"la misura minima unitaria per il calcolo degli indennizzi applicabili nell'ambito delle controversie tra operatori e utenti finali"* (sottolineatura aggiunta).

E' infatti assolutamente condivisibile che l'Autorità intervenga per fissare dei criteri univoci di comportamento da adottare in sede di controversie tra clienti ed operatori, così come peraltro è chiaramente espresso nel primo considerando, laddove si dice che *"l'applicazione del Regolamento approvato con la delibera 173/07/CONS ha evidenziato, nell'ambito dell'attività di definizione delle controversie tra utenti ed operatori, l'esigenza di assicurare uniformità di trattamento delle varie fattispecie di disservizio, individuando un adeguato criterio minimo di calcolo per gli indennizzi dovuti, indipendentemente dall'operatore interessato"*. Da cui discende il primo ritenuto che stabilisce *"pertanto, di individuare una serie di misure compensative minime specifiche per ciascuna delle fattispecie di disservizio individuabili in base alle disposizioni del Codice delle comunicazioni elettroniche"*. Aspetto questo coerentemente ripreso nell'art. 2 dello schema di provvedimento che definisce l'"Ambito di applicazione e finalità" dello stesso.

Seguendo l'impostazione di cui sopra, l'Autorità eserciterebbe senza alcun dubbio il proprio potere di indirizzo, in quanto una volta individuate le casistiche ed i valori di riferimento applicate in sede di controversia¹, le stesse non potranno che costituire un riferimento per gli operatori nella fissazione dei casi e delle misure d'indennizzo previsti nelle proprie condizioni contrattuali. Senza che ciò pregiudichi l'autonomia contrattuale delle singole aziende operanti su un libero mercato e la legittimità del provvedimento stesso. Da questo punto di vista non si può non

¹ E' evidente che tanto più le misure d'indennizzo differiscono da quelle adottate dall'Autorità e tanto più sarà elevato il rischio di contenzioso dell'operatore, che sarà quindi incentivato ad allinearsi il più possibile. La differenza è che in questa maniera sarebbe lasciato a quest'ultimo la libertà di individuare le migliori politiche di indennizzo del cliente ricorrendo anche a formule di caring equivalenti o addirittura migliori dal punto di vista del cliente (ad es. anche con bonus, agevolazione ecc..) rispetto al mero riconoscimento di un importo monetario.

evidenziare la contraddittorietà tra quanto indicato nelle premesse della Delibera 124/10/CONS, nel più volte citato art. 2 e tra quanto poi contenuto nei successivi articoli dello schema di provvedimento che, anziché limitarsi a disciplinare la fattispecie delle controversie tra operatori ed utenti, sembrano voler derogare puntualmente alle condizioni contrattuali degli operatori. Senza che, peraltro, ciò sia esplicitamente scritto in alcuna parte dello schema di provvedimento.

D'altra parte, Telecom Italia, proprio nell'esercizio della propria autonomia contrattuale e seguendo le linee d'indirizzo manifestate in passato dall'Autorità, ha già da tempo previsto forme di indennizzo per i propri clienti nella gran parte delle casistiche ipotizzate nella bozza di provvedimento. Di seguito un sintetico riepilogo di quanto attualmente riconosciuto da Telecom Italia ai propri clienti.

Schema di provvedimento	Attuali indennizzi previsti dalle CGA di Telecom Italia
Omessa o ritardata Attivazione - Art. 4	POTS: 50% Canone mensile per ogni giorno di ritardo ADSL Flat e Semiflat: 5 € giorno sino a max. 100 € ADSL a consumo: 2 € giorno sino a max. 40 €
Sospensione o cessazione del servizio - (automatico) Art. 5	POTS: 50% canone mensile di abbonamento per ogni giorno solare di sospensione indebita
Malfunzionamento del servizio - Art. 6	POTS: 50% Canone mensile per ogni giorno di ritardo ADSL Flat e Semiflat: 5 € giorno sino a max. 100 € ADSL a consumo: 2 € giorno sino a max. 40 €
Perdita della numerazione - Art. 10	POTS: 50% canone mensile di abbonamento per ogni giorno solare di inadempimento delle condizioni stabilite
Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici - Art. 11	POTS: Errore: 2 mensilità del canone di abbonamento + 2 mesi gratis servizio vocale segnalazione numero corretto; Omissione: 4 mensilità del canone di abbonamento
Mancata o ritardata risposta ai reclami - Art. 12	Mobile: clienti abbonati per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo, una somma pari al canone base di abbonamento mensile del profilo prescelto e, comunque, non superiore complessivamente a € 180,76, né inferiore a € 5,16; clienti prepagati, per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo l'importo di € 5,16 fino a un massimo di € 180,76. clienti prepagati: per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo l'importo di € 5,16 fino a un massimo di € 180,76

Ferme restando le riserve e le considerazioni di cui sopra circa l'esatto ambito di applicazione del provvedimento, si rileva come la bozza in esame risulti, a giudizio della Scrivente, incompleta rispetto ad una serie di aspetti che debbono necessariamente essere precisati al fine di evitare future situazioni di contenzioso, oltre che più estesa rispetto ad una serie di fattispecie che possono invece ricadere nell'autonomia e nelle scelte contrattuali degli operatori verso i propri clienti finali, aspetto questo ancor più vero per il servizio mobile che è fornito in un regime di piena concorrenza.

In primo luogo, e volendo in ogni caso fornire un contributo circa il contenuto del provvedimento, viene meglio specificato nell'analisi che segue la tipologia di servizi cui troverebbero applicazioni le casistiche d'indennizzo indicate nello schema di provvedimento stesso (cfr. art. 4, 5, 6 e 8). Viene altresì proposta l'istituzione di Tavoli Tecnici per quelle fattispecie (cfr. art. 7, 8, 9, 10, 11 e 12) per le quali o non sono specificamente regolate le condizioni contrattuali retail oppure vedono coinvolti diversi operatori nella gestione del servizio.

In secondo luogo lo schema di provvedimento nulla dice in merito alle possibili ricadute sui rapporti wholesale tra operatori, laddove ovviamente la catena di fornitura del servizio in oggetto implichi il coinvolgimento di più di un operatore. Un eventuale disservizio al cliente finale potrebbe dipendere sia da inadempimenti da parte dell'operatore che intrattiene il rapporto commerciale con il cliente, sia da inadempimenti riconducibili all'altro operatore interessato nella catena di fornitura. Tale aspetto necessita di adeguati approfondimenti circa la coerenza tra gli attuali contratti wholesale e i contratti retail (rispetto ad aspetti relativi alla congruità delle penali vigenti, alle casistiche in cui sono previste, alla modalità di accertamento delle responsabilità, al rapporto verso il cliente finale, ecc...), al fine di garantire piena coerenza tra i due comparti e piena uniformità di comportamento tra gli operatori. Da questo punto di vista si riconferma, come detto, la proposta dell'istituzione di un apposito tavolo tecnico tra Autorità ed operatori, nell'ambito del quale invitare tutti gli operatori anche a rendere maggiormente trasparenti ed evidenti le condizioni di fornitura ed i propri SLA verso i clienti finali.

In ogni caso deve valere il principio generale di separazione tra l'aspetto retail e quello wholesale. Pertanto, qualora l'operatore che intrattiene il rapporto commerciale con il cliente riconosca a quest'ultimo un 'indennizzo in relazione ad un disservizio riconducibile ad un operatore terzo, il primo operatore avrà facoltà di rivalersi su quest'ultimo esclusivamente sulla base delle penali previste nel contratto in essere tra i due. Deve essere esplicitamente previsto che in nessun caso un operatore possa ribaltare su operatori terzi le penali riconosciute a propri clienti finali per effetto dello schema di provvedimento in esame.

Si passa di seguito a rappresentare alcune osservazioni su singole disposizioni che l'Autorità propone nello Schema di Regolamento.

ARTICOLO 2 - AMBITO DI APPLICAZIONE E FINALITA'

COMMA 1

"Il presente regolamento stabilisce indennizzi applicabili nell'ambito delle controversie tra operatori e utenti finali"

Come già evidenziato sopra, si concorda sulla proposta di individuare il perimetro di riferimento dello schema di provvedimento in sede di controversia tra operatore e utenti finali. Vale a dire nelle fasi di discussione della conciliazione (CORECOM, Camere di Commercio, paritetica con le AA.CC.) ed eventuale successiva definizione della controversia dinanzi all'AGCOM o ai CORECOM.

ARTICOLO 3 - INDENNIZZI AUTOMATICI

COMMA 1

"Gli operatori sono tenuti a corrispondere in maniera automatica gli indennizzimediante accredito sulla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio "

Premesso che dalla lettura dell'art. 2 il Regolamento si riferisce agli indennizzi applicabili nell'ambito delle controversie tra gli operatori ed utenti finali si deduce che il riconoscimento degli indennizzi non potrà mai essere un automatismo diretto, ma semmai successivo all'accertamento del disservizio sulla base di un reclamo sporto dall'utente finale e del conseguente confronto tra utente ed operatore. In particolare, sotto questo profilo, il comma in esame risulta vago in quanto non specifica a chi spetti l'accertamento del disservizio. Ad esempio, il disservizio può essere dovuto anche a cause non imputabili all'operatore (impedimenti tecnici ed amministrativi di cui all'art. 4 comma 2), come nel caso di mancato appuntamento con il cliente per l'attivazione del servizio, di richiesta permessi o di lavori extra particolarmente complessi. Per tali ragioni, il confronto con il cliente risulta irrinunciabile prima del riconoscimento dell'indennizzo.

Telecom Italia ritiene che tale competenza spetti all'operatore fornitore del servizio al cliente finale sulla base delle verifiche effettuate. E' chiaro che nell'eventualità che vi sia una divergenza tra quanto sostenuto dall'operatore e quanto sostenuto dal cliente, la stessa non può che avere soluzione in contraddittorio o nelle consuete sedi di conciliazione e/o di contenzioso tra utente ed operatore.

Una modalità automatica (che non presuppone quindi l'instaurarsi di una controversia tra operatore e cliente) sarebbe peraltro in contraddizione con l'ambito di applicazione dello schema

di regolamento, così come definito al precedente art. 2, comma 1. Fermo restando che, come meglio argomentato sopra, la definizione delle modalità d'indennizzo, e quindi anche degli eventuali automatismi, dovrebbe rientrare nell'ambito dell'autonomia contrattuale delle aziende, si ritiene che l'unica chiave di lettura coerente del testo attualmente proposto sia di considerare l'automatismo dell'indennizzo laddove vi sia il pacifico riconoscimento da parte dell'operatore della propria esclusiva responsabilità nel disservizio a valle di un reclamo da parte del cliente.

Relativamente al comma in esame, si osserva che nei casi di riconoscimento di indennizzi (siano essi automatici o su richiesta) i tempi tecnici necessari per effettuare l'accredito sulla prima fattura che il cliente riceverà potrebbero non essere sufficienti. Questo nei casi in cui la fatturazione risulti già "tecnicamente chiusa". Si suggerisce in proposito di adottare il termine che generalmente viene utilizzato per superare questi casi che è il seguente "prima fattura utile".

COMMA 2

"Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario"

Nei casi di riconoscimento di indennizzi, , qualora risulti una morosità sull'utenza, l'importo spettante al cliente andrà sempre in primo luogo a sanare la medesima.

Si riconferma l'importanza che sia l'operatore a riconoscere con regole proprie le modalità di accredito dell'indennizzo.

COMMA 4

"In caso di inottemperanza, fermo restando l'avvio dei conseguenti procedimenti sanzionatori, l'operatore sarà tenuto a corrispondere gli indennizzi in misura pari al doppio di quella prevista".

Fermi restando i dubbi già espressi sull'attuale vigenza della richiamata norma della legge 481/1985 in materia di indennizzi automatici, ulteriori perplessità desta il comma in questione laddove prevede, per i casi di inottemperanza ai tre commi precedenti (liquidazione automatica degli indennizzi e modalità di accredito degli stessi) sia l'avvio di un procedimento sanzionatorio che il riconoscimento del doppio dell'indennizzo in caso di inottemperanza.

Si ritiene che tale disposizione sia violativa del principio di ragionevolezza e proporzionalità della sanzione e si consideri inoltre che un'applicazione letterale della norma potrebbe portare al paradosso dell'applicazione di tale misura ad esempio nel caso in cui la somma sia corrisposta con bonifico al sessantunesimo giorno.

COMMA 5

"In tutti gli altri casi, fatto salvo l'obbligo per gli operatori di fornire una risposta scritta, in caso di rigetto della richiesta"

La disposizione così come formulata nello schema confligge in linea di principio con la lettura che la scrivente ritiene debba essere data alla disposizione di cui al precedente comma 1 (ovvero, automatismo degli indennizzi da applicarsi in sede di controversia, una volta che la stessa sia stata definita). Infatti, il momento in cui il cliente sporge reclamo e' senza dubbio un momento antecedente all'instaurazione della controversia e le stesse delibere dell'Autorità confermano tale impostazione. Si pensi ad esempio alla definizione di reclamo contenuta nella delibera 179/03/CSP: "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata" e al Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS, che tiene fuori, evidentemente, il momento del reclamo.

Si osserva inoltre che il cliente già in fase di reclamo potrebbe essere stato gestito dall'operatore secondo delle procedure di *caring* che prevedono dei rimborsi o il riconoscimento di determinati importi, specie se le anomalie riguardano un ampio numero di clienti per cui l'eventuale automatismo potrebbe reiterare il rimborso con un danno economico per l'operatore.

COMMA 6

"In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti,.... se la somma da indennizzare è superiore ad euro 50, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario ..."

Nei casi in cui sia cessato il rapporto contrattuale (e non vi siano quindi altre fatture su cui operare la compensazione), occorrerebbe che lo schema di provvedimento non prevedesse un limite dei 50€, nel senso che dovrebbe prevedere il rimborso con bonifico/assegno anche per importi inferiori.

Si riconferma l'importanza che sia l'operatore a riconoscere con regole proprie le modalità di accredito dell'indennizzo.

ARTICOLO 4 - INDENNIZZO PER OMESSA O RITARDATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

COMMA 1

"Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio per ogni giorno di ritardo".

E' necessario definire per quali servizi troverebbe applicazione il presente articolo. A giudizio di Telecom Italia dovrebbero essere ricompresi solo i servizi di telefonia vocale di base e i servizi ADSL, così come peraltro attualmente previsto dalle condizioni contrattuali di Telecom Italia.

Occorrerebbe precisare se i giorni per i quali si calcolano gli indennizzi sono giorni solari oppure lavorativi. Al riguardo si evidenzia che i contratti Telecom per i servizi di rete fissa prevedono indennizzi per ogni giorno lavorativo di ritardo, incluso il sabato. Telecom suggerisce che lo schema di provvedimento adottati la medesima previsione. Va inoltre precisato che il rispetto degli impegni contrattuali è legato, nella maggior parte dei casi, al rispetto della data di appuntamento concordata con il cliente. Pertanto gli eventuali indennizzi si dovranno essere riconosciuti nel caso in cui non fosse rispettato dall'azienda l'appuntamento con decorrenza dalla data di mancato appuntamento.

Riguardo l'ammontare dell'indennizzo, non appare proporzionato in via generale sia in quanto il valore deve rientrare nella libera iniziativa dell'operatore, sia perché potrebbe riguardare i casi in cui l'attivazione del servizio sia avvenuta in ambito di promozioni (gratuite o scontate) dell'operatore.

Tali valutazioni si estendono in via generale a tutti i casi di indennizzo indicati nella delibera.

COMMA 2

"L'indennizzo è applicato anche in caso di mancato rispetto degli oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi"

La formulazione di tale comma sembra voler introdurre una autonoma fattispecie di omissione/ritardo connessa all'attivazione per la quale prevedere un 'indennizzo. A giudizio di Telecom Italia ciò potrebbe comportare delle ambiguità interpretative e notevoli complessità nella gestione del rapporto comunicazionale con il cliente. Per tale motivo se ne suggerisce la soppressione.

COMMA 3

"Se il ritardo riguarda servizi accessori, gli importi di cui al comma 1, sono ridotti ad un terzo"

In primo luogo non è chiaro cosa debba essere ricompreso nella categoria dei servizi accessori, inoltre i servizi accessori o supplementari non sono di norma oggetto di specifico SLA nelle condizioni contrattuali.

Va inoltre osservato che non possono prevedersi indennizzi nel caso in cui un servizio accessorio venga offerto dall'operatore gratuitamente; inoltre, quant'anche non gratuiti, gli addebiti relativi a servizi accessori sono spesso di importo esiguo (1 o 2€). Alla luce di questa considerazione, oltre ad apparire fuori luogo la relativa regolamentazione, appare esorbitante il limite di un terzo dell'indennizzo relativo al servizio principale di accesso alla rete.

Alla luce di tali considerazioni si propone la soppressione del presente comma.

ARTICOLO 5 - INDENNIZZO PER SOSPENSIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO**COMMA 1**

"Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti Gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ogni giorno di sospensione, e comunque non inferiore a euro 100".

E' necessario in primo luogo definire la lista dei servizi oggetto del presente articolo. A giudizio di Telecom Italia tale casistica di indennizzo (non il suo ammontare) può essere normativamente prevista esclusivamente nel caso del servizio di base e solo su base reclamo.

Il comma dovrebbe precisare quali siano le condizioni di sospensione e di cessazione amministrativa al fine di poterne identificare correttamente i presupposti dovuti ad esclusiva responsabilità dell'operatore ed escludere ad esempio i casi di insolvenza e frodi e cause imputabili a terzi parti (quali ad esempio gli emittenti di carte di credito)

Occorrerebbe precisare i giorni per i quali si calcolano gli indennizzi sono giorni solari oppure lavorativi. Al riguardo si evidenzia che, alla luce del forte disagio che deriva al cliente dall'impossibilità di fruire del servizio, i contratti di Telecom Italia prevedono indennizzi per ogni giorno solare (esclusi domenica e festivi) dalla segnalazione. Si suggerisce che lo schema di provvedimento adottati la medesima previsione.

Riguardo all'importo minimo di 100€ che l'operatore dovrebbe in ogni caso corrispondere a titolo di errata sospensione, si osserva che tale previsione potrebbe essere controproducente per

la clientela, in quanto qualche operatore potrebbe a questo punto non trovare interesse ad adeguare la propria organizzazione per riattivare il servizio il prima possibile.

COMMA 2

"Se la sospensione o cessazione riguarda solo servizi accessori, gli importi di cui al comma 1, sono ridotti ad un quarto"

Per le ragioni esposte in precedenza si propone la soppressione del presente comma.

ARTICOLO 6 - INDENNIZZO PER MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**COMMA 1**

"In caso di completa interruzione del servizio...."

E' necessario definire la lista dei servizi oggetto del presente articolo. Telecom Italia ritiene che, in ogni caso, tale casistica possa trovare applicazione solo in caso di servizi di telefonia vocale di base e di servizi ADSL (come attualmente previsto dalle proprie condizioni contrattuali). In aggiunta a quanto rappresentato in premessa, non risulta invece applicabile ai servizi mobili stante l'impossibilità di associare alla singola SIM l'eventuale malfunzionamento del servizio, trattandosi di un servizio che, per definizione, è erogato mediante infrastrutture condivise tra una pluralità di utenze ed utilizzate su base statistica in base alla mobilità dei clienti sul territorio. A riprova di ciò si consideri che il numero di contestazioni/controversie sollevate da clienti ed aventi ad oggetto tale casistica è pressoché nullo.

E' necessario precisare che l'indennizzo può trovare applicazione in caso di interruzioni del servizio riscontrati per cause tecniche di esclusiva competenza dell'operatore e dipendenti da guasti di rete o da guasti di apparati di terminazione di rete installati presso la sede del cliente finale. Pertanto dovrebbero ad esempio essere esclusi da tale fattispecie le eventuali interruzioni di servizio derivanti da apparati non espressamente previsti nel contratto tra il cliente e l'operatore. Naturalmente debbono anche trovare esclusione tutte quelle fattispecie riconducibili a cause di forza maggiore già attualmente non previste dalle condizioni contrattuali di Telecom Italia.

Per quanto riguarda la decorrenza del periodo utile al calcolo dell'indennizzo, lo stesso non può che decorrere dalla prima segnalazione da parte del cliente e al netto dei giorni contrattualmente previsti per la riparazione. Va altresì precisato se i giorni per i quali si calcolano gli indennizzi sono giorni solari oppure lavorativi. Al riguardo si evidenzia che, alla luce del forte disagio che deriva al cliente dall'impossibilità di fruire del servizio i contratti di Telecom Italia prevedono indennizzi per ogni giorno solare (esclusi domenica e festivi) successivo allo SLA

definito dall'operatore. Si suggerisce che lo schema di provvedimento adotti la medesima previsione.

COMMA 2

"Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio"

La definizione di irregolare o discontinua erogazione del servizio è quanto mai incerta e suscettibile d'interpretazione.

Sarebbe pertanto preferibile abrogare il presente comma.

COMMA 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 intervento tecnico da parte dell'operatore"

In proposito la scrivente ritiene che, a maggior favore dell'utente, sia più corretto che l'indennizzo si calcoli a partire dal giorno successivo a quello in cui sono scaduti i termini contrattuali massimi previsti per la riparazione e non invece da una data - necessariamente successiva - in cui il cliente reclama in quanto l'operatore non ha rispettato i tempi medesimi.

ARTICOLO 7 - INDENNIZZO PER OMESSA O RITARDATA PORTABILITA' DEL NUMERO

COMMA 1

"Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere, ferma restando l'applicazione degli articoli 5 e 6 in caso di sospensione o cessazione del servizio"

Tale previsione conferma l'assunto iniziale sull'applicabilità degli indennizzi solo in fase di controversia, in quanto può avvenire nella realtà dei fatti che il cliente possa essere disorientato nel caso in cui entrambi gli operatori (donor e recipient) fanno risalire la colpa del ritardo all'altro operatore. In tali situazioni soltanto il confronto tra operatori in fase di controversia può concretamente definire il soggetto responsabile. Va inoltre sottolineato che non sono regolati dal punto di vista contrattuale nei confronti del cliente finale i tempi della portabilità del numero.

Come detto in premessa, questa fattispecie sarebbe preferibile che fosse trattata e approfondita in uno specifico tavolo tecnico in quanto necessita di definire chiaramente ruoli e responsabilità in capo ad ogni soggetto coinvolto nel processo.

Per esemplificare, la ritardata portabilità può essere ricondotta o ad un'indebita interruzione amministrativa del servizio durante la fase di passaggio dell'utenza da un operatore all'altro o ad una ritardata attivazione, se effettuata oltre i tempi contrattualmente previsti. Quindi il tipo di disservizio preso in considerazione è in tutto e per tutto riconducibile a quello previsto dall'art 5 (ritardato indennizzo per sospensione o cessazione del servizio) e pertanto l'eventuale erogazione dell'indennizzo ai sensi di tale articolo non può che essere alternativa a quella prevista dall' art 5 e non ad essa cumulabile. In caso contrario si creerebbe un'ingiustificata disparità di trattamento tra clienti che richiedono l'attivazione senza portabilità e quelli che richiedono l'attivazione con portabilità. Questi ultimi infatti si vedrebbero riconosciuta, a parità di disservizio, una penale doppia.

Appare invece improprio il riferimento all'art. 6 che si riferisce ai guasti.

ARTICOLO 8 - INDENNIZZO PER ATTIVAZIONE O DISATTIVAZIONE NON RICHIESTA DELLA PRESTAZIONE DI CARRIER SELECTION O CARRIER PRE-SELECTION

COMMA 1

<i>"In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection, l'operatore responsabile sarà tenuto a corrispondere ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi"</i>

Non è chiaro quali possano essere gli eventuali oneri aggiuntivi da rimborsare e, pertanto, sul punto si ravvisa la necessità di costituire un tavolo tecnico per gli approfondimenti del caso.

E' inoltre necessario definire l'elenco dei servizi per i quali trova applicazione il presente articolo. A giudizio di Telecom Italia dovrebbero essere ricompresi tutti i servizi di Carrier Selection, Carrier Pre Selection, Unbundling Local Loop, Wholesale Line Rental, Number Portability. L'indennizzo potrà aver luogo solo una volta accertata dall'operatore l'indebita attivazione a valle di un reclamo da parte del cliente.

Come detto in premessa, questa fattispecie sarebbe preferibile che fosse trattata e approfondita in uno specifico tavolo tecnico in quanto necessita di definire chiaramente ruoli e responsabilità in capo ad ogni soggetto coinvolto nel processo, oltre chiarire se il cliente debba rivolgersi all'operatore donor o recipient.

ARTICOLO 9 - ATTIVAZIONE SERVIZI ACCESSORI E PROFILI TARIFFARI NON RICHIESTI

Anche in questo caso non è chiara la tipologia di servizi cui dovrebbe trovare applicazione il presente articolo. In ogni caso tale ambito potrebbe continuare ad essere regolato dalle procedure commerciali degli operatori e sulla base dei vigenti protocolli con le associazioni dei consumatori (si veda ad es. l'accordo "soddisfatti o rimborsati" di Telecom Italia) senza prevedere un intervento normativo specifico, visto anche il limitato impatto dell'eventuale disservizio al cliente. Da tale punto di vista pare del tutto ingiustificato fissare un importo minimo della penale pari a 50 euro a fronte di un importo giornaliero di 1 euro. In altre parole un giorno di ritardo nell'attivazione del profilo tariffario costerebbe all'operatore come 50 giorni, con la conseguenza che non vi sarebbe alcun incentivo ad un sollecito ripristino della posizione originaria del cliente.

Peraltro una volta stabilito il principio che i clienti hanno diritto allo storno o al ricalcolo degli addebiti, l'indennizzo proporzionale al decorso del tempo e comunque non inferiore a 50 euro, appare improprio in quanto si potrebbe dubitare che vada a risarcire un effettivo danno patrimoniale (se mai si potrebbe prevedere un importo fisso ragionevolmente basso);

Art. 10 - Indennizzo in caso di perdita della numerazione

Si ritiene necessaria la costituzione di un tavolo tecnico per approfondire il novero dei servizi a cui si applicherebbe, KPI tecnici ed economici sulla base dei quali liquidare indennizzo.

Indennizzo esclusivamente in caso di perdita definitiva e limitata al solo servizio di rete fissa (con esclusione di quelle correlate a motivazioni tecniche), su base reclamo e con le modalità attuali.

Art.11 - Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

Si ritiene necessaria la costituzione di un tavolo tecnico per approfondire il novero dei servizi a cui si applicherebbe, KPI tecnici ed economici sulla base dei quali liquidare indennizzo.

L'indennizzo, che dovrebbe riguardare solo le numerazioni fisse, dovrà essere riconosciuto su base reclamo scritto, con decorrenza indennizzi dalla data di segnalazione per l'anno in esame e senza computo della eventuale retroattività .

ARTICOLO 12 - INDENNIZZI PER MANCATA O RITARDATA RISPOSTA AI RECLAMI

COMMA 1

"Qualora l'operatore non fornisca adeguata risposta al reclamosarà tenuto a corrispondere un indennizzo per ogni giorno di ritardo, e comunque non inferiore a euro 20,00"

Nell'auspicare che per tale fattispecie si costituisca un tavolo tecnico per approfondimenti su:

- servizi a cui si applicherebbe ,
- KPI tecnici ed economici su cui liquidare indennizzo,
- modalità di comunicazione/apertura del reclamo

Telecom Italia richiede di mantenere la situazione come attualmente prevista nei propri contratti con la clientela salvo prevedere delle semplificazioni nella gestione degli indennizzi.

Al riguardo si evidenzia che i contratti Telecom rivolti alla clientela mobile prevedono ad es. il riconoscimento di una somma pari al canone base di abbonamento mensile del profilo tariffario prescelto, e comunque non inferiore a euro 5,16 per ogni 5 giorni di ritardo nell'evasione dei reclami scritti. Si suggerisce, qualora permanga nell'ambito dello schema di provvedimento tale norma, che nella regolamentazione si riconduca ad una previsione analoga.

Occorrerebbe infine precisare se i giorni per i quali si calcolano gli indennizzi sono giorni solari oppure lavorativi..

Si precisa che tale comma risulta di difficile applicazione nel caso di reclami non scritti per il rischio dovuto alla soggettiva valutazione dell'agent che potrebbe classificare la segnalazione del cliente come richiesta di chiarimento o sollecito.

Anche in questa fattispecie si richiede la costituzione di un tavolo tecnico, al fine, fra l'altro di definire una classificazione univoca di "reclamo".

Riguardo all'importo minimo di 20€ che l'operatore dovrebbe in ogni caso corrispondere, si osserva che tale previsione potrebbe essere controproducente per la clientela, in quanto qualche operatore potrebbe a questo punto non trovare interesse ad adeguare la propria organizzazione per rispondere comunque al reclamo il prima possibile.

Si propone di eliminare dall'articolo il termine "adeguata" perché vago e suscettibile di interpretazioni soggettive.

ARTICOLO 13 - PRINCIPIO DI EQUITÀ E PROPORZIONALITÀ

COMMA 1

"La liquidazione degli indennizzi deve ispirarsi a criteri di equità e proporzionalità"

Alla luce di questo principio, assolutamente condivisibile, alcuni importi di indennizzi che vengono proposti nello schema appaiono eccessivi, specie quando rapportati a servizi accessori il cui costo per l'utenza è molto basso, se non addirittura offerti gratuitamente dall'operatore.

In ogni caso, qualora si volesse procedere ad una specifica regolamentazione, questa dovrebbe indicare limiti sia minimi che massimi a tutela del consumatore e nel rispetto del principio di trasparenza, nonché evitare distinzioni tra categorie di clienti (cfr. riferimenti a utenze affari) in quanto trattasi di indennizzo e non di risarcimento del danno.

ARTICOLO 14 - ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI

COMMA 2

"Salvo casi eccezionali, si intende come "anomalo" il traffico dal quale deriva un vantaggio complessivo in termini di autoricarica superiore ad euro trecento mensili"

La previsione della soglia di 300€/mese per identificare il traffico come anomalo non è dirimente e non è condivisibile per tutte le direttrici di traffico.


Se tale soglia può essere appropriata in casi di autoricarica sul mobile, dove può risultare effettivamente anomala la ricezione di una quantità di SMS/giorno superiore a 250 ($4\text{c€}/\text{SMS} \times 250\text{SMS} \times 30\text{ giorni} = 300\text{ €/mese}$), non può certamente esserlo per altre tipologie di traffico (es. ascolta e guadagna) che promettono 0,2 c€/min per l'occupazione della linea telefonica. In questo caso, la soglia di traffico anomalo non verrebbe praticamente mai raggiunta in quanto sarebbe necessario lo sviluppo di più di 83 ore al giorno (= 5.000 minuti) di traffico ai fini dell'autoricarica ($0,2\text{c€}/\text{min} \times 5.000\text{ min} \times 30\text{ giorni} = 300\text{€/mese}$).

Pertanto l'inserimento di una soglia indiscriminata per il traffico anomalo e limitata alla sola tipologia di traffico da autoricarica sarebbe controproducente in quanto porterebbe in qualche modo a legittimare le tante microfrodi, le quali debbono invece continuare ad essere contrastate efficacemente dagli operatori e finirebbe per legittimare altre tipologie di traffico anomalo. In ogni caso, esiste il rischio concreto legato alla definizione di una soglia che i frodatori si allineino prontamente, tarando l'importo frodato in modo da collocarsi costantemente al di sotto del limite individuato dalla normativa.

Al riguardo si segnala che recentemente Telecom Italia ha rivisto l'articolo 13 delle proprie Condizioni Generali d'Abbonamento sull'uso improprio del servizio, in ottica di un più efficace contrasto delle frodi per mezzo di un rafforzamento dello strumento contrattuale.

Cordiali saluti.

Il Responsabile
Dario D'Aleo

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long trailing stroke, positioned to the right of the typed name.