

RACCOMANDATA A.R.

Prot. n. 458 /FB

Roma, 19 Maggio 2010

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**  
**Direzione Tutela dei Consumatori**  
**Ufficio controversie e sanzioni**  
**Centro direzionale, Isola B5**  
**80143 - Napoli**

**OGGETTO: Consultazione pubblica sullo schema di Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. (Deliberazione n. 124/10/CONS)**

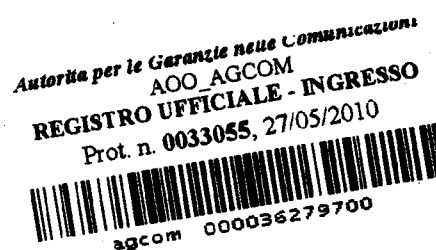
Con riferimento all'avvio della consultazione pubblica in oggetto, la scrivente FFEDERALBERGHI, Federazione delle Associazioni Italiane Alberghi e Turismo, organizzazione maggiormente rappresentativa delle imprese ricettive italiane, intende sottoporre a Codesta Autorità le seguenti osservazioni.

Relativamente agli indennizzi, riteniamo che la misura prevista nello schema di Regolamento in oggetto sia eccessivamente esigua per le ipotesi di sospensione o cessazione del servizio, malfunzionamento, attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection e carrier preselection e mancata o ritardata risposta ai reclami.

Nei disservizi summenzionati, a parte i casi di mancata o ritardata risposta ai reclami, si determina per l'utente una situazione di irreperibilità, che in alcuni casi è totale. Poiché generalmente questi disservizi non si risolvono in pochi giorni, e di fatto gli operatori telefonici non si adoperano per adottare misure idonee ad arginare i danni (es. attivare la deviazione di chiamata sul cellulare del titolare della struttura ricettiva, non appena costui abbia segnalato il guasto), i danni subiti dall'utente, trattandosi di una impresa produttiva, non possono seriamente essere ristorati con importi così esigui.

Non si tratta, infatti, esclusivamente di un danno economico nel senso di lucro cessante dovuto alla perdita di prenotazioni, ma anche di un danno all'immagine. Si pensi ad esempio all'ipotesi, affatto rara, di una struttura ricettiva la cui linea telefonica risulti interrotta, ma il cliente che effettua la chiamata non può rendersi conto del disagio tecnico poiché avverte comunque il segnale di libero: in tal caso ha l'impressione che la struttura sia chiusa o comunque che non vi sia nessuno interessato a ricevere la sua prenotazione.

Con l'occasione, ci preme anche segnalare altre ipotesi di disservizi, che non sembrano essere stati presi in considerazione.





In particolare, si segnalano le problematiche frequentemente riscontrate in sede di subentro del nuovo cliente all'utente uscente in caso di nuova gestione dell'impresa ricettiva. Spesso tale pratica richiede tempi eccessivi, con frequenti errori di fatturazione e, soprattutto, diverse contestazioni.

Altre irregolarità nella gestione del cliente si sono ravvisate nella comunicazione del codice di migrazione. A molti utenti infatti non viene ancora comunicato tale codice in fattura, così come previsto dalla delibera 23/09/CIR dell'AGCOM. Spesso inoltre, anche qualora tale codice sia stato comunicato dall'operatore su richiesta specifica dell'utente, il codice fornito è risultato errato oppure non riferito a tutte le numerazioni attive con tale operatore - circostanza questa che, ovviamente, determina un rilevante ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione e notevoli disagi per l'utente.

Infine, capita di frequente all'utente interessato a cambiare gestore telefonico siano state fornite informazioni non corrette; soprattutto nel caso di cliente Telecom che intende passare ad altro operatore, si è riscontrata in seguito l'impossibilità di usufruire del servizio di "conta-scatti", assolutamente indispensabile per le strutture ricettive. Nei casi più gravi, tale incompatibilità di tecnologie ha persino determinato l'interruzione totale del collegamento telefonico, fax e internet.

Segnaliamo anche che molti operatori continuano a disattendere quanto stabilito dal Decreto Bersani in tema di penali per il recesso anticipato, imponendo il pagamento di importi rilevanti senza fornire alcuna giustificazione. Inoltre, tali "penali" sono richieste anche nei casi in cui l'utente si vede costretto a recedere anticipatamente dal contratto per motivi tecnici summenzionati.

Nel comunicarvi il "nulla osta alla pubblicazione" delle osservazioni sopra riportate, ci auguriamo che esse possano essere adeguatamente considerate dall'Autorità.

Distinti saluti

IL DIRETTORE GENERALE

(Dott. Alessandro Cianella)