

Società Cooperativa
Sede Legale - Via del Lavoro 6-8
40033 Casalecchio di Reno (BO)
Telefono: 051 596 111 - Fax 051 596 512 Direzione
E.mail: nome.cognome@coopitalia.coop.it
Internet: www.e-coop.it

1. Premessa

Coop Italia segue con attenzione i lavori dell'Autorità volti ad indirizzare le tematiche degli indennizzi ai clienti e ritiene di precisare alcuni punti.

Si ritiene anzitutto che la Delibera oggetto di consultazione debba essere integrata per tenere adeguatamente in considerazione le specificità che riguardano gli operatori mobili virtuali (di seguito MVO) con particolare riferimento ai servizi che questi ricevono dai rispettivi operatori di rete (di seguito MNO).

Infatti, come è noto a codesta Autorità, la predisposizione dei servizi resi dagli MVO agli utenti finali si avvale di una 'filiera' tecnica e di processo che comprende anche il ricorso ai sistemi di rete degli MNO sia nella fase di attivazione dei servizi che, successivamente, nella gestione post-vendita degli stessi.

Non ultimo anche la stessa prestazione di portabilità del numero per il suo corretto espletamento si basa ampiamente sui sistemi ICT dei quattro operatori delle reti mobili.

Il testo delle Delibera posto in consultazione si concentra sulla sola componente di relazione tra l'operatore di telecomunicazioni ed i suoi clienti - relazione di sicuro rilievo ma non unica nell'esercizio dei servizi di telecomunicazioni mobili - mentre non prevede alcun indirizzo per il complesso dei rapporti tra MVO ed MNO.

Si ritiene invece che detti rapporti, di natura prettamente commerciale, risulteranno inevitabilmente ed ampiamente influenzati proprio dalla Delibera in oggetto; di conseguenza la scrivente ritiene necessario che l'Autorità ne ampli adeguatamente lo scopo al fine di evitare in prospettiva criticità nel rapporto degli MVO con i propri operatori di rete.

[Omissis]

Come la scrivente ha già avuto modo di rappresentare, le modifiche intervenute nel mercato a seguito dell'ingresso degli MVO richiedono che gli interventi regolamentari correlati ai processi di produzione dei servizi mobili retail indirizzino anche la relazione tra virtuali ed operatori di rete per quanto necessario.

A titolo di esempio si cita quanto già verificatosi in occasione dell'emanazione della Delibera 514/07/Cons che ha imposto alla scrivente (al pari degli altri operatori) la fornitura giornaliera a titolo gratuito di SMS ai clienti appartenenti alla categoria non udenti;

[Omissis]

° ° °

Nel testo posto in consultazione si rilevano inoltre ulteriori profili che richiedono alcune riflessioni, in particolare per quanto attiene alla prospettata 'automaticità' del processo di indennizzo e alle modalità proposte di determinazione degli indennizzi minimi che, in alcune fattispecie, porrebbero in capo alla scrivente degli oneri economici indipendentemente dall'effettivo protrarsi del disservizio al cliente.

Rinviando ad alcune ulteriori precisazioni nel seguito della presenta nota, si vuole qui anzitutto porre in evidenza che un siffatto approccio renderebbe vani nei fatti gli accorgimenti di processo e le risorse poste in campo dagli operatori più attenti alla qualità del servizio con l'obiettivo di contenere al massimo l'entità e la durata dei disservizi. Per contro, in presenza di sanzioni minime che sono comunque riferibili figurativamente a più giorni di permanenza del disservizio, potrebbero essere incentivati atteggiamenti indesiderati contrari allo spirito della Delibera stessa e più in generale ai principi di tutela dell'utenza.

2. Incidenza dei servizi di rete degli MNO sulla qualità del servizio retail degli MVO

Al fine di identificare i possibili ambiti di ampliamento della Delibera posta in consultazione per poter adeguatamente tenere in considerazione le specificità del rapporto tra MVO ed operatore di rete, si ritiene utile sintetizzare nel seguito le modalità attraverso cui viene strutturato dal punto di vista dei processi tecnici il servizio CoopVoce reso ai clienti finali.

[omissis]

2.1 Attivazione di una nuova linea mobile

[Omissis]

Stante tale situazione di palese gestione congiunta della fase di attivazione dei clienti/servizi si vuole evidenziare come risulti necessario ampliare lo scopo della Delibera in oggetto al fine di regolare in conformità le obbligazioni verso i clienti finali e quelle che dovranno intercorrere tra i soggetti coinvolti alla realizzazione del servizio.

Il testo posto in consultazione infatti statuisce che *"nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"* (Art. 4, comma 1) ma non fornisce indicazioni in merito alla legittimità dell'MVO di rivalersi di un pari importo sul proprio operatore di rete qualora si accerti che il ritardo oggetto di indennizzo sia stato generato dalle operatività quest'ultimo.

[Omissis]

2.2 Attivazione di un nuovo cliente in presenza di portabilità del numero mobile

Per una valutazione degli effetti sugli MVO della casistica identificata nella Delibera in consultazione di *"Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero"* (Art. 7), si fa ritenere necessario fare riferimento alla normativa specifica per la MNP emanata dall'Autorità con la Delibera 78/08/CIR, che ha successivamente trovato pratica applicazione presso gli operatori mobili - MNO ed MVO - con l'adozione del relativo Accordo Quadro MNP interoperatori.

Senza entrare nel dettaglio del complesso processo di espletamento della portabilità si vuole in questa sede solo evidenziare il ruolo determinante che la stessa regolamentazione assegna ai sistemi degli operatori di rete che presiedono alla MNP, avendo gli MVO ruolo attivo e responsabilità che rilevano ai fini di limitate e ben identificabili fasi del processo.

Infatti, in una prestazione di portabilità che interessi ad uno o entrambi i propri estremi - *recipient e/o donating* - un operatore mobile virtuale, un apporto significativo alle fasi di concreta realizzazione della portabilità è fornito dai sistemi degli MNO siano essi di tipo specialistico (c.d. OLO gateway) che di rete:

[Omissis]

Di tale situazione di complessità (e differenza di ruoli tra MNO ed MVO) si è avuta piena consapevolezza nella fase di avvio da parte degli operatori degli strumenti di verifica del rispetto dei processi e dei tempi della portabilità al fine di monitorare la rispettiva conformità ai Service Level Agreement individuati dall'Autorità in seno alla Delibera 78/08/CIR. In tale contesto di applicazione della normativa è anche emerso il ruolo chiave che gli operatori di rete hanno nei riguardi dei rispettivi operatori mobili virtuali nell'esercitare correttamente la funzione di 'abilitatori' del flusso informativo che necessariamente deve avere luogo tra i due estremi - *recipient e donating* - della portabilità.

La Delibera posta in consultazione definisce il principio secondo il quale *"l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo"* (Art. 7, comma1) la cui applicazione pratica non può prescindere da un coordinamento con il complesso delle norme e le modalità di espletamento della prestazione di portabilità da cui si originano sia le figure dell'operatore (o degli operatori) responsabile del ritardo, sia quella dell'operatore che invece ha il rapporto contrattuale con il cliente che incorre nel ritardo di migrazione del proprio numero e che, in linea di principio, è l'unico a poter erogare l'indennizzo oggetto della citata Delibera.

Versione accessibile a terzi

La circostanza in cui, anche nel caso della MNP, non sempre coincidano le figure dell'operatore che ha causato il disservizio con quella dell'operatore deputato a riconoscere l'eventuale indennizzo al cliente finale, richiede dunque una valutazione approfondita volta ad una maggiore articolazione della Delibera in oggetto con l'obiettivo di identificare in essa modalità codificate con cui debbano obbligatoriamente relazionarsi i diversi soggetti coinvolti nelle fattispecie di disservizi oggetto di indirizzo da parte dell'Autorità.

2.2 Continuità del servizio di telecomunicazioni

La Delibera posta in consultazione prevede che *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non supplementare, non inferiore ad euro 5,00 per ogni giorno"*

di interruzione" (Art. 6, comma 1) ed ancora che "nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento" (Art. 6, comma 2). Si fa in questo caso riferimento all'impossibilità riscontrata dal cliente di disporre del servizio di telecomunicazioni nella sua interezza e/o per alcune delle sue componenti.

[Omissis]

L'utilizzo sistematico da parte di un MVO di elementi di rete per l'accesso, il trasporto e la terminazione del traffico appartenenti all'MNO è strutturalmente implicito proprio nel concetto di 'virtualità di rete' (mutuato dalla definizione originaria di Mobile Virtual Network Operator) ed è alla base del modello di business secondo il quale il virtuale integra i servizi base di rete - air time di voce, messaggi e dati - per comporre e gestire l'offerta retail rivolta ai propri clienti.

Stante tale modello l'MVO non ha un ruolo ed una responsabilità diretta nella messa a disposizione dei servizi base di rete e tanto meno può esserne il garante della continuità.

[Omissis]

Di tale circostanza si ritiene che la Delibera debba tenere adeguatamente considerazione laddove è prescritto che "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" (Art. 6, comma 3).

Esiste infine il caso del roaming internazionale che, anche in relazione ad una maggiore complessità tecnica, è alla base di possibili disservizi: è evidente che in tale scenario di traffico oltre all'MNO di riferimento si va ad aggiungere la disponibilità delle reti radiomobili "visitato", rendendo nei fatti pressoché ininfluente l'operatività MVO ai fini della qualità/continuità del servizio.

o o o

[Omissis]

3. Automatismo nell'erogazione degli indennizzi ed accertamento dei disservizi

La Delibera in consultazione individua alcune fattispecie di indennizzo che l'operatore sarebbe tenuto ad erogare ai clienti in via automatica, senza cioè che i clienti ne abbiano fatto richiesta o, al limite, senza che i clienti siano effettivamente incorsi in un disservizio.

Quest'ultimo aspetto risulta non trascurabile tenuto conto dei comportamenti macro-statistici delle linee mobili che fanno capo ai diversi operatori le quali, salvo alcune differenze marginali di caso in caso, alimentano il

Società Cooperativa
Sede Legale -Via del Lavoro 6-8
40033 Casalecchio di Reno (BO)
Telefono 051 596 111 - Fax 051 596 512 Direzione
E.mail: nome.cognome@coopitalia.coop.it
Internet: www.e-coop.it

fenomeno della così detta 'silenzia' prodotto da quei clienti che sviluppano volumi di traffico modesti e discontinui nonché lunghi periodi in cui non ha luogo l'accesso ad alcun servizio.

Tale comportamento di consumo, combinato con le indicazioni previste dal Piano Nazionale di Numerazione in materia di disponibilità per l'utente del proprio numero sino a 24 mesi dall'ultimo evento telefonico registrato dall'operatore, ha come riflesso la presenza costante presso ciascun operatore di una quota di linee mobili che non accedono ai servizi in via continuativa (o non vi accedono affatto), che evidentemente non sempre possono registrare dei disservizi in presenza di malfunzionamenti e/o interruzioni sui sistemi degli operatori.

La presenza di forme di automatismo nel calcolo ed attribuzione degli indennizzi sembrerebbe pertanto nelle suddette fattispecie carente di un nesso causale con l'insorgere di disservizi effettivi alla clientela; in tal senso si ritiene che la Delibera in consultazione debba essere ulteriormente articolata.

Nel riferirsi alle diverse fattispecie dei "disservizi" la Delibera proposta non specifica inoltre se l'Autorità intenda con ciò riferirsi ai soli casi degli effetti riscontrati dai clienti a seguito di malfunzionamenti dei sistemi degli operatori o, più in generale, alle situazioni in cui per l'effetto combinato di più cause al cliente non sia possibile accedere ad alcuni o tutti i servizi.

Il punto qui sollevato è di tutto riguardo considerato che, nella risoluzione di segnalazioni dai clienti CoopVoce al customer care della società scrivente, si evidenziano di sovente malfunzionamenti dovuti ad operazioni di errata configurazione sui terminali mobili con l'effetto di temporanea inibizione allo svolgimento del traffico.

Proprio per la natura di tali disservizi (residenti al di fuori del dominio dell'operatore) sono talvolta richiesti tempi estesi per l'identificazione della causa la quale risiede nel terminale d'utente e/o nell'invio di comandi che, pur essendo di per sé legittimi, producono effetti indesiderati per il cliente.

Ad avviso della scrivente anche questo tema necessita di essere maggiormente indirizzato in seno alla Delibera al fine di non generare aree di ambiguità tra clienti ed operatori in merito agli obblighi (o presunti obblighi) posti in capo a questi ultimi dalla regolamentazione.

° ° °

[Omissis]

° ° °

[Omissis]

4. Quantificazione degli indennizzi

La Delibera in oggetto identifica dei livelli minimi di indennizzo che l'Autorità ritiene congrui alle diverse fattispecie di disservizi ivi contemplati; ad avviso della scrivente la definizione dei suddetti importi sia da riferirsi quanto meno ad un range di valori in considerazione dell'estrema variabilità nell'utilizzo specifico dei servizi

Società Cooperativa
Sede Legale - Via del Lavoro 6-8
40033 Casalecchio di Reno (BO)
Telefono 051 596 111 - Fax 051 596 512 Direzione
E.mail: nome.cognome@coopitalia.coop.it
Internet: www.e-coop.it

mobili da parte dei clienti. Sembrerebbe piuttosto opportuno definire valori massimi di riferimento all'interno dei quali operatori e clienti possano liberamente convenire su indennizzi ritenuti congrui, come peraltro già oggi si verifica nella pratica commerciale posta in atto dalla società scrivente che ha sempre consentito la massima soddisfazione della propria clientela.

Si vuole altresì porre in evidenza che, come dovrebbe emergere anche in base ai dati di mercato disponibili a codesta Autorità, i livelli economici indicati nella Delibera in oggetto rappresentano in termini assoluti una quota importante del valore medio che un cliente del segmento mobile 'consumer' esprime di norma su un orizzonte temporale di un mese (ARPU). Non sembrerebbe dunque adeguatamente considerato un principio di proporzionalità tra quanto dovuto in termini di indennizzi da parte dell'operatore con l'utilizzo del servizio da parte del cliente, utilizzo che a sua volta è alla base della determinazione del disservizio effettivamente patito.

La Delibera in consultazione prevede in alcuni casi importi minimi da riconoscere al cliente che sono pari a multipli dell'indennizzo base giornaliero; ad avviso della scrivente tale impostazione dovrebbe essere rivista in considerazione di alcuni aspetti.

- La definizione di un onere minimo che l'operatore deve sostenere secondo modalità che sono parzialmente indipendenti dall'enfasi che lo stesso pone nel contenere al minimo la durata del disservizio rappresenta anzitutto una forma di 'livellamento' che deprime le imprese che nel tempo hanno maggiormente investito per organizzare livelli mediamente elevati di qualità del servizio.

[Omissis]

- emblematico in tal senso è il caso di "indennizzo per attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti" (Art. 9, comma 1), laddove l'importo minimo da riconoscere al cliente corrisponderebbe alla permanenza dell'attivazione non richiesta per ben 50 giorni.
- Come diretta conseguenza dell'onerosità economica sottostante al mantenimento di elevati standard di qualità, l'introduzione di indennizzi minimi in alcuni casi di disservizi potrebbe riflettersi in un rilassamento generalizzato degli operatori dal momento che gli importi da riconoscere ai clienti sarebbero comunque fissati ex-ante ed indipendentemente dall'effettiva chiusura del disservizio in tempi più ridotti.

° ° °

In conclusione si ritiene che l'iniziativa dell'Autorità necessiti di alcuni interventi quali/quantitativi sulla base di quanto espresso ai punti precedenti al fine di non creare i presupposti per rilevanti asimmetrie tra operatori di rete ed MVO.



Società Cooperativa
Sede Legale -Via del Lavoro 6-8
40033 Casalecchio di Reno (BO)
Telefono 051 596 111 - Fax 051 596 512 Direzione
E.mail: nome_cognome@coopitalia.coop.it
Internet: www.e-coop.it

In tal senso si auspica l'apertura di un tavolo di confronto presso la Direzione Tutela dei Consumatori di codesta Autorità per giungere ad una visione maggiormente comprensiva delle problematiche esistenti sul mercato retail/wholesale e definire così gli strumenti regolamentari adeguati al conseguimento degli obiettivi in tema di tutela degli utenti finali.

Versione accessibile a terzi