

Il sottoscritto Giovanni Malfettone omissis , in qualità di consumatore chiede di essere ammesso alla pubblica consultazione di cui la Delibera 124/10/CONS ed in caso di pubblica audizione chiede di essere invitato alla stessa.

omissis

Lo schema come è stato impostato dall'Autorità può ingenerare molti malintesi tra gli operatori e gli utenti e sarebbe auspicabile che alcuni passaggi sia esplicitati in modo chiaro. Bisogna specificare quali sono i servizi primari, i servizi accessori ed i servizi supplementari.

Perché non specificandolo si creerà ulteriore contenzioso tra le parti. Quindi è opportuno specificare che nei servizi primari ci sono questi servizi: voce, adsl, traffico dati rete fissa e mobile), segreteria telefonica, voip (vietare i blocchi che alcuni operatori mobili attuano), trasferimento chiamate, conference call, videochiamate, sms, mms. Questi servizi essendo ampiamente utilizzati dall'utenza ben difficilmente si possono classificare servizi accessori.

Inizio dalla cifra minima che deve essere indicata per un congruo indennizzo. Si tenga conto che attualmente le carte servizi dei principali gestori riconoscono un indennizzo pro die che oscilla dai 5 ai 6 euro. Si tenga conto che questi valori sono stati stabiliti molti anni fa quando esisteva ancora la lira quindi è opportuno aggiornare questo valore considerando l'inflazione e la perdita di potere d'acquisto ad almeno 10 euro pro die.

Per quanto riguarda il limite per la mancata gestione del reclamo da parte del gestore questo va contro gli stessi orientamenti dell'Autorità. Se si pone un limite a questo tipo di indennizzo il gestore avrà tutto l'interesse a trascinare alle calende greche la risoluzione del reclamo, mentre lasciando l'attuale orientamento di non porre limiti il gestore avrà tutto l'interesse a risolvere la questione nel minor tempo possibile. Altra osservazione da eliminare è il conteggio su una sola volta per utente della mancata gestione del reclamo, se per caso si verifica dopo qualche mese lo stesso problema perché l'utente non deve essere indennizzato? Questa norma favorisce ancora una volta i gestori a scapito degli utenti pertanto deve essere abolita.

Altra questione è sulle limitazioni del traffico, questi limiti cozzano contro i limiti stabiliti contrattualmente dai singoli gestori che hanno limiti ben superiori e cozzano contro l'art. 15 della Costituzione che sancisce che nel campo delle comunicazioni l'unica Autorità che può stabilire limitazioni per un periodo limitato di tempo è l'Autorità Giudiziaria. Quindi queste limitazioni sono nulle e farebbe bene l'Autorità a sollecitare i gestori a togliere dai loro contratti queste limitazioni sulle direttrici di traffico, oltre ad escludere limitazioni temporali dai propri atti, essendo la regolamentazione dell'Autorità di rango regolatorio questa contrasta con un articolo della Costituzione Italiana (art. 15). Per non parlare dell'autoritariche che sono una droga del mercato telefonico italiano. L'Autorità ha mai pensato ad una loro abolizione come anni fa hanno fatto le Autorità di Gran Bretagna e Finlandia?

Specificare in modo chiaro che il presente regolamento si applichi ai reclami/controversie che sorgeranno dopo l'entrata in vigore del presente regolamento.

Di sotto ripropongo il modello degli indennizzi.

Articolo 1
ok

Articolo 2
ok

Articolo 3 (apportare modifiche in rosso)
Indennizzi automatici

1. Gli operatori sono tenuti a corrispondere in maniera automatica gli indennizzi di cui ai successivi articoli 4, 5 e 7, mediante accredito sulla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio. Per le utenze prepagate corresponsione a mezzo assegno o bonifico, solo su richiesta dell'utenza con ricarica di credito telefonico rimborsabile in caso di recesso. Per le utenze abbonamento se richiesto l'indennizzo è pagabile con assegno o bonifico.
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, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di sessanta giorni dall'accertamento.
3. comma da abolire perché è stato esplicitato nel comma 1.
4. In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi da 1 a 2, fermo restando l'avvio dei conseguenti procedimenti sanzionatori, l'operatore sarà tenuto a corrispondere gli indennizzi in misura pari al doppio di quella prevista. Dal 61 giorno al 120 giorno, dopo il 121 giorno il triplo, oltre gli interessi legali maturati dopo il 60mo giorno.[1]
5. In tutti gli altri casi l'indennizzo è corrisposto su richiesta dell'utente, con le stesse modalità e nei medesimi termini di cui ai commi precedenti, fatto salvo l'obbligo per gli operatori di fornire una risposta scritta, in caso di rigetto della richiesta, entro il termine stabilito dalle condizioni contrattuali ai sensi dell'articolo 8 della delibera 179/03/CSP.
6. comma da abolire perché è stato esplicitato al comma 1

Articolo 4 (variata la cifra dell'indennizzo)

Indennizzo per omessa o ritardata attivazione del servizio

1. 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 10.- per ogni giorno di ritardo.
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.

Articolo 5 (bisogna specificare quali sono i servizi supplementari)

Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

1. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non supplementare, (Specificare i servizi supplementari, ad essi comunque corrispondere 6 euro) pari ad euro 10,00 per ogni giorno di sospensione, e comunque non inferiore ad euro 100,00.

Articolo 6 (variazioni in rosso)

Indennizzo per malfunzionamento del servizio

1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non supplementare, di euro 10.- per ogni giorno di interruzione. Abolire la dizione servizi supplementari.
2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 10.- per ogni giorno di malfunzionamento, fatta salva l'applicazione del comma 1 in caso di completa interruzione del servizio.
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.

Articolo 7 (variazione in rosso)

Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero

1. Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore (3 giorni) , l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 15.- per ogni giorno di ritardo, ferma restando l'applicazione degli articoli 5 e 6 in caso di sospensione o cessazione del servizio.

Articolo 8 (variazione in rosso)

Indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection

1. In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection, l'operatore responsabile sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 25.- per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi.

Articolo 9 (variazione in rosso)

Indennizzo per attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti

1. Nel caso di attivazione di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 10.- per ogni giorno di attivazione, e comunque non inferiore ad euro 50,00.

Articolo 10

Indennizzo in caso di perdita della numerazione

1. Nel caso in cui l'utente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore avrà diritto ad un indennizzo, fatto salvo il riconoscimento del maggior danno, pari ad euro 1000.- per ogni anno di precedente utilizzo.

Articolo 11 (variazione in rosso)

Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

1. L'omesso o errato inserimento dell'utente negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice comporta il diritto ad un indennizzo, fatto salvo il riconoscimento del maggior danno, pari ad euro 1000.- per ogni anno di disservizio.

2. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.

Articolo 12 (osservazioni in rosso)

Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami

Qualora l'operatore non fornisca adeguata risposta al reclamo, anche ai sensi dell'articolo 3, comma 5, entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità sarà tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 10.- per ogni giorno di ritardo, e comunque non inferiore ad euro 50.-

(comma da abolire) L'indennizzo di cui al comma 1 verrà computato in misura unitaria a prescindere dal

numero di utenze interessate ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. Comma da abolire nessuna limitazione perché il gestore ha tutto l'interesse a non rispondere. E se il medesimo disservizio si ripete sulla stessa utenza od altre del medesimo intestatario inserendo questa limitazione l'unico a trarne vantaggio e ad non adoperarsi per risolvere l'inconveniente è il gestore, quindi per spingerlo ad essere più efficiente e rapido nella gestione del reclamo questo comma deve essere abolito

Articolo 13 (variazione in rosso)

Principio di equità e proporzionalità

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

2. Non sono ammessi limiti agli importi da corrispondere a titolo di indennizzo, salvo quanto disposto all'articolo 12.

3. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" ed "abbonamenti", nei casi indicati dagli articoli

da 4 a 7 gli importi liquidati a titolo di indennizzo dovranno essere computati in misura pari al doppio; nelle ipotesi di cui agli articoli 10 ed 11 l'indennizzo verrà applicato in misura pari al quadruplo.

4. Alle fattispecie di inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento l'Autorità applica, nella definizione delle controversie, la misura di indennizzo giornaliero previsto per i casi simili dal presente provvedimento, avuto

riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1. Ove non risulti possibile ricorrere alla applicazione per analogia prevista dal primo periodo, l'indennizzo sarà computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio.

Articolo 14 (osservazioni in rosso)

Esclusione degli indennizzi

1. Nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.
2. Salvo casi eccezionali, si intende come "anomalo" il traffico dal quale deriva una vantaggio complessivo in termini di autoricarica superiore ad euro trecento mensili. Questa limitazione contrasta con l'art. 15 della Costituzione e l'Autorità non ha alcun potere a regolamentare limitazioni sull'uso del telefono, se si rilevano casi "anomali" si trasmetta informativa all'Autorità Giudiziaria unico organismo a decidere su queste fattispecie.
3. Fermo restando quanto previsto dall'art. 640 ter del codice penale per il reato di frode informatica, l'uso di cui al comma 1 costituisce causa legittima di risoluzione del contratto, azionabile dall'operatore previa contestazione scritta all'utente e immediata sospensione del servizio interessato.
4. L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso di cui al comma 1 o che, avutane conoscenza, non risolva il contratto ai sensi del comma 3, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami. E per aver omesso questa segnalazione è tenuto al pagamento di indennizzi decuplicati, anche nel caso di segnalazioni che le Autorità competenti dichiarino infondati o che archiviano.

Art. 15

Efficacia del regolamento

Il presente regolamento è applicabile ai reclami che si verificano dopo l'entrata in vigore dello stesso, ai sensi dell'art. 11 delle preleggi del Codice Civile.

[1] su questo stile l'Autorità dell'Energia calcola gli indennizzi automatici

Giovanni Malfettone