



Prot. AG/2010/0007

**Spett.le
AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio controversie e sanzioni
Centro Direzionale-Isola B5
80143 Napoli

c.a. dott. Cotugno

Anticipata via mail

Milano, 04.06.2010

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

Il rapporto utenti operatori, incontrata, sempre più spesso, momenti di grandissima tensione nella fase in cui a seguito di un disservizio il cliente inoltra un reclamo con richieste di risarcimento assolutamente sproporzionate e pretestuose. In alcuni casi tali richieste, appaiono tentativi per ottenere un ingiustificato arricchimento da parte del cliente finale.

Preso atto della corretta volontà di stabilire preventivamente gli indennizzi applicabili nei rapporti utenti-operatori, si chiede a codesta Autorità di specificare all'interno del Regolamento, che la previsione di tali indennizzi esclude, per il medesimo fatto pretese risarcitorie ulteriori da parte del cliente, sì da definire in maniera chiara la misura minima unitaria per il calcolo degli indennizzi applicabili nell'ambito delle controversie tra operatori e utenti finali.

Ulteriore punto che ad avviso della scrivente meriterebbe un'ulteriore specificazione è l'art. 7, *indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero: Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di*

TWT S.p.A.

Sede amministrativa e operativa:

V.le E. Jenner, 33 20159 Milano (Italy)

Tel: (+39)-02-89.089.1 - Fax: (+39)-02-89.089.211

Sede legale:

Via A. Sangiorgio, 12 20145 Milano (Italy)

Cod. Fiscale - Part. IVA 11422580156

Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800

e-mail: info@twit.it

sito internet: www.twit.it



settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad € 5,00 per ogni giorno di ritardo, ferma restando l'applicazione degli art. 5 e 6 in caso di sospensione o cessazione del servizio.

L'art. 7 così come strutturato rischia di individuare una forma di responsabilità oggettiva in capo all'operatore *Recipient*, il quale, nelle more di una richiesta di portabilità rimane l'unico operatore contrattualmente legato al cliente finale.

A nostro avviso bisognerebbe individuare un meccanismo attraverso il quale il *Recipient* si rivale sul *Donating* responsabile o in alternativa stabilire i casi in cui il ritardo o il disservizio sia imputabile al *Donating*, obbligandolo quindi al versamento dell'indennizzo direttamente in capo all'utente.

Il presente documento non ha carattere di riservatezza.

Cordiali Saluti

TWT S.p.A.
Vincenzo Gallozzo
Regulatory Affairs

TWT S.p.A.

Sede amministrativa e operativa:

V.le E. Jenner, 33 20159 Milano (Italy)

Tel: (+39)-02-89.089.1 - Fax: (+39)-02-89.089.211

Sede legale:

Via A. Sangiorgio, 12 20145 Milano (Italy)

Cod. Fiscale - Part. IVA 11422580156

Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800

e-mail: info@twit.it

sito internet: www.twit.it