



FEDERCONSUMATORI

FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

Roma, 20 maggio 2010

Spett. le Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni
Via Isonzo, 21/b
00198 ROMA

Oggetto : comunicato stampa Indennizzi definiti e più veloci per gli utenti di telecomunicazioni

Federconsumatori, in riferimento alla consultazione pubblica relativa agli indennizzi di cui al comunicato stampa in oggetto, osserva e propone le seguenti modifiche:

- **Malfunzionamento del servizio: proponiamo Euro 7,50** per ogni giorno di interruzione (la somma proposta di Euro 5,00, infatti, appare non coerente rispetto a quella proposta per l'omessa o ritardata attivazione del servizio e comunque peggiorativa rispetto alle previsioni di alcune carte dei servizi come quella di Telecom ad esempio).
- **Omessa o ritardata portabilità del numero : proponiamo Euro 7,50** per ogni giorno di ritardo in modo da rendere tale indennizzo omogeneo con le previsioni già oggi presenti in alcune carte di servizi.
- **Attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti : proponiamo Euro 5,16** per ogni giorno di attivazione; rimane invariato il minimo Euro 50,00 cancellando il massimo di Euro 300,00, in quanto riteniamo la fissazione di un tetto massimo in contrasto con la previsione di cui all'all. A alla Delibera n. 179/03/CSP poiché non proporzionale al pregiudizio subito. Anche per questo non riteniamo congruo l'importo proposto pari ad 1 euro rispetto all'attivazione abusiva di servizi e profili tariffari che comunque incidono sul pricing della bolletta.
- **Mancata o ritardata risposta ai reclami: proponiamo Euro 5,16** per ogni giorno di ritardo togliendo il minimo e il massimo in quanto riteniamo la fissazione di un tetto massimo in contrasto con la previsione di cui all'all. A alla Delibera n. 179/03/CSP poiché non proporzionale al pregiudizio subito. Inoltre, la stessa Autorità (cfr. linee Guida di cui alla Delibera 529/09/CONS) in riferimento ai criteri per la liquidazione degli indennizzi in

tema di mancata risposta al reclamo, specifica che tale indennizzo “*si dovrà calcolare a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla carta servizi per la risposta (comunque non superiore ai 45 giorni successivi al ricevimento del reclamo da parte dell’operatore previsti dall’art. 8, comma 4, della Delibera 179/03/CSP) e fino al ricevimento di un’adeguata risposta da parte dell’operatore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all’utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest’ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l’operatore sul suo specifico caso (generalmente, si fa riferimento fino all’udienza di discussione)*”. Anche per tale motivo appare non condivisibile la fissazione di un tetto massimo. Inoltre, l’ammontare proposto dall’Autorità in Euro 2,00 appare peggiorativo rispetto a previsioni già esistenti (cfr. Carta servizi Wind – Euro 5,16). Per questi motivi **la scrivente Associazione propone** la somma di **Euro 6,16**.

Naturalmente, a tutti gli importi proposti si dovranno applicare nei casi di utenze affari i criteri indicati nelle note alla tabella da parte dell’Autorità (doppio, quadruplo, etc).

Restando a disposizione per ulteriori chiarimenti, cordialmente Vi salutiamo.

Rita Battaglia
(Vice Presidente Federconsumatori)