

Roma, 18 giugno 2010
Prot. PM/325/10

Allegato 1 - *Non confidenziale/ divulgabile*

Raccomandata a/r,
anticipata a mezzo fax al n. 081.7507828
e tramite e-mail all'indirizzo e.cotugno@agcom.it

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio controversie e sanzioni
Centro Direzionale – Isola B5
80143 Napoli

Alla c.a. dell'Ing. Federico Flaviano e dell'Avv. Enrico Cotugno

**Oggetto: Consultazione pubblica sullo schema di Regolamento in materia di
indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni
elettroniche – Delibera n. 124/10/CONS.**

Con la presente la Società PosteMobile S.p.A., (nel prosieguo, per brevità, “PosteMobile” o “Società”) desidera illustrare le proprie osservazioni ed evidenziare alcune importanti criticità riscontrate nella bozza di regolamento che codesta Autorità intende adottare in materia di indennizzi applicabili, in particolare, ai rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (nel prosieguo, per brevità, il “Regolamento”).

Come si avrà modo di illustrare nel prosieguo, tali criticità oltre che dalla conformità dell'adottando Regolamento al quadro normativo e regolamentare nazionale e comunitario, derivano in particolar modo dalla specifica posizione rivestita dalla scrivente nel mercato della telefonia mobile Nazionale: è noto, infatti, che PosteMobile S.p.A., società del Gruppo PosteItaliane opera in tale mercato in qualità di Operatore Mobile Virtuale

offrendo servizi mobili di comunicazione elettronica per mezzo dell'infrastruttura di rete radiomobile messa a disposizione, alle condizioni stabilite in un apposito contratto commerciale di accesso e di fornitura di servizi *wholesale*, da un operatore fornitore di reti e servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale e internazionale (MNO o Operatore di Rete).

OMISSIS

* * *

I. Quadro regolamentare vigente e principi comunitari in materia di tutela degli utenti e dei consumatori

Prima di passare ad analizzare le specifiche criticità riscontrate all'interno del Regolamento, si evidenzia come l'adozione di un provvedimento che preveda la corresponsione in maniera automatica di indennizzi da parte degli operatori di telefonia ("Operatori") ed il cui ammontare minimo è predeterminato dall'Autorità di settore, rischia di essere in contrasto con la vigente disciplina regolamentare in materia di rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, già ampiamente tutelante gli interessi degli utenti e dei consumatori, conformemente a quanto stabilito dalle disposizioni legislative comunitarie e nazionali in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica.

In particolare, la Direttiva Comunitaria n. 2002/22/CE (*"relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale)"*), posta a base delle delibere adottate da codesta Autorità in tema di

4

qualità e carta dei servizi, stabilisce in modo chiaro ed inequivoco che il contratto stipulato tra l'utente e il fornitore dei servizi telefonici è un valido strumento per garantire agli utenti e ai consumatori trasparenza delle informazioni e certezza del diritto con riferimento, in particolare, alla qualità del servizio, alle misure di indennizzo, alle modalità di recesso dal contratto o cessazione del servizio ed alle modalità di risoluzione delle controversie. La stessa Direttiva stabilisce, inoltre, che gli indennizzi da corrispondere agli utenti devono essere applicati in modo trasparente e proporzionato e che, pertanto, gli Stati Membri devono garantire che ogni contratto stipulato con l'utente indichi in modo chiaro e trasparente gli indennizzi che devono essere applicati qualora non sia raggiunto un livello di qualità del servizio previsto dal contratto.

Tali principi sanciti a livello comunitario sono stati riprodotti a livello nazionale, sia nelle disposizioni legislative che regolamentari vigenti in materia di protezione dei consumatori e qualità dei servizi telefonici. Difatti, sussistono in capo ad ogni operatore specifici obblighi diretti a garantire i principi di trasparenza e informazione degli utenti e dei consumatori e la certezza del diritto anche con riferimento all'applicazione degli indennizzi in modo trasparente e proporzionale al pregiudizio arrecato, così come richiesto da codesta Autorità (art. 11 della Delibera n. 179/03/CSP). Tali indennizzi sono, difatti, riportati all'interno della carta dei servizi resa disponibile agli utenti e pubblicata da ciascun Operatore, che rappresenta, unitamente alle condizioni contrattuali, il principale strumento di tutela dei diritti degli utenti e dei consumatori, conformemente ai principi sanciti a livello comunitario, oltre che nazionale.

E' evidente, pertanto, che l'introduzione di un sistema di automatismo degli indennizzi, determinati tra l'altro nel loro ammontare da codesta Autorità – oltre a non determinare alcun vantaggio per gli utenti ed i consumatori come si dirà anche nel prosieguo del presente documento – si pone comunque in contrasto con i principi sanciti a livello comunitario in tema di tutela degli utenti e dei consumatori e di tutela della concorrenza, riportati nella Direttiva sul servizio universale sopra richiamata. Tutto ciò determinerebbe

un ingiustificato quanto illegittimo divario tra il mercato delle telecomunicazioni nazionale e quello di altri Paesi europei che non hanno adottato un sistema di automatismo e di determinazione dell'ammontare degli importi, ed un conseguente enorme squilibrio concorrenziale a danno degli Operatori operanti in Italia, senza tuttavia comportare alcun beneficio al sistema attualmente vigente in Italia in tema di concorrenza e tutela degli interessi degli utenti.

II. Automatismo degli indennizzi e responsabilità

MISSIS

22

MISSISS

22

III. Quantum degli indennizzi e sostenibilità dei costi

0 M1 5 5 5 5 5

df

MISSISS

cf

OMISSISS

af

0115515

IV. Esclusione degli indennizzi

Infine, un'altra disposizione sulla quale si intende richiamare l'attenzione di codesta Autorità è quella prevista dall'art. 14 del Regolamento, secondo cui gli indennizzi non sarebbero dovuti dall'Operatore solo nel caso in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in modo anomalo, ossia traendo *"un vantaggio complessivo in termini di autoricarica superiore ad euro trecento mensili"*. In sostanza, l'utente sarebbe legittimato ad utilizzare il servizio telefonico fornito dall'operatore con cui ha concluso il contratto per ottenere ricariche addirittura fino ad € 3.600 all'anno. Questo non può che essere considerato un paradosso !! L'operatore, dunque, non solo subirà i danni causati dal traffico "anomalo" fatto dall'utente violando gli obblighi contrattuali, ma sarà addirittura tenuto a corrispondere gli indennizzi a questo stesso utente dal quale è stato frodato.

Le medesime considerazioni devono essere svolte anche per l'ulteriore previsione contenuta al comma 4 del medesimo articolo 14, secondo cui l'operatore, qualora non rilevi l'uso fraudolento dei servizi di comunicazione da parte dell'utente o che in tal caso non risolva il contratto, è comunque tenuto al pagamento degli indennizzi relativi alla sospensione o interruzione dei servizi.

* * *

Alla luce dell'attenta analisi e delle rilevanti e innumerevoli criticità, rilevate dalla scrivente e sopra esposte, PosteMobile invita codesta Autorità a valutare l'opportunità di

cf

adottare il Regolamento in esame, considerando i gravi rischi connessi alla violazione dei principi concorrenziali e di tutela degli utenti e dei consumatori che si determinerebbero nel mercato della telefonia in esame.

Si resta a disposizione per rendere qualsiasi necessario chiarimento o eventuale approfondimento, anche nel corso dell'audizione richiesta.

OMISSIS

Distinti saluti

Giovanni Maria Leone
Responsabile Affari Legali, Regolamentari
e Sicurezza
PosteMobile S.p.A.