



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Wind Tre S.p.A.
Sede legale:
Via Leonardo da Vinci, 1
20090 – Trezzano
S/N (MI)
Telefono:
+39.0244581
E-mail:
affariregolamentari@
pec.windtre.it
www.windtre.it

Centro Direzionale, Isola B5 – Torre Francesco
80143 Napoli

PEC: agcom@cert.agcom.it

c.a.: del Direttore Avv. Mario Staderini
e del Vice Direttore Avv. Enrico Maria Cotugno (e.cotugno@agcom.it)

Roma, 18 Giugno 2018

Prot. Reg. n. **631** .18

Oggetto: Delibera 268/18/CONS – Prime osservazioni sulla consultazione pubblica in ordine alla modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche

Wind Tre, con la presente, anticipa a codesta Spettabile Autorità le proprie osservazioni al documento di consultazione per l'Audizione del 19 giugno 2018 (Allegato B della Delibera n.268/18/CONS), riservandosi la facoltà di proporre integrazioni anche successivamente all'Audizione citata.

L'articolo 11 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, infatti, consente *“alle parti interessate di presentare le proprie osservazioni sulla proposta di provvedimento entro un termine non inferiore a trenta giorni, a decorrere dalla notifica alle parti interessate della proposta di provvedimento”*.

Osservazioni al Documento di consultazione pubblica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche:

Premessa l'opportunità, in via generale, di far decorrere il termine per il computo degli indennizzi dalla proposizione del reclamo e non dal giorno in cui si è verificato il disservizio, Wind Tre propone qui di seguito le proprie osservazioni ed il relativo correttivo testuale.

Articolo 2 - Ambito di applicazione e finalità

3. Gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4 e 5 non si applicano se l'operatore ha corrisposto gli indennizzi automatici, previsti dall'articolo 3, prima dell'avvio della procedura di conciliazione di cui all'articolo 3 del Regolamento di procedura.



Osservazioni Wind Tre: condizionare la corresponsione degli indennizzi ex artt. 4 e 5 all'aver corrisposto quelli automatici prima dell'avvio della procedura di conciliazione, significa limitare ingiustificatamente il diritto di difesa dell'operatore: si pensi al caso in cui il cliente non abbia reclamato prima dell'avvio della procedura di conciliazione o al caso in cui lo faccia in concomitanza ad essa; in queste situazioni l'operatore non potrebbe avvalersi dello strumento degli indennizzi automatici, ma sarebbe obbligato a corrispondere quelli ben più onerosi, stabiliti dagli artt. 4 e 5.

Testo proposto: Gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4 e 5 non si applicano se l'operatore ha corrisposto gli indennizzi automatici, previsti dall'articolo 3, **entro il termine** della procedura di conciliazione di cui all'articolo 3 del Regolamento di procedura.

4. Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore eroga gli indennizzi contrattuali entro dieci giorni dall'udienza di conciliazione, nell'ipotesi di cui all'articolo 12, comma 2, ultimo periodo, del Regolamento di procedura o, comunque, prima della presentazione dell'istanza per la definizione della controversia, ai sensi dell'articolo 14 del medesimo regolamento.

Osservazioni Wind Tre: la formulazione del comma 4 non è chiara nel suo oggetto; quali sono gli indennizzi che non si applicano nel caso di erogazione di quelli contrattuali entro 10 gg. dall'udienza di conciliazione? Tutti quelli previsti dal Regolamento, ad eccezione degli artt. 4 e 5, oppure solo l'ultimo periodo dell'art.12 comma 2?

Inoltre, il termine di 10 gg. dall'udienza di conciliazione appare eccessivamente stringente. Si propone un termine maggiore, quale ad esempio 30 gg.. Inoltre, attesa l'indeterminabilità per l'operatore della presentazione dell'istanza per la definizione della controversia da parte del cliente - nonché in considerazione della frequenza con cui l'utente presenta detta istanza il giorno stesso della mancata conciliazione – si chiede di eliminare tale previsione in quanto impedisce, di fatto, l'avvalimento della disposizione.

Testo proposto: Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore eroga gli indennizzi contrattuali entro **trenta** dall'udienza di conciliazione.

Articolo 3 – Indennizzo automatico

4. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio, ai sensi del comma 1.

Osservazioni Wind Tre: la scrivente società ritiene che i termini debbano essere univoci e riferiti, lì dove possibile, all'invio del reclamo da parte del cliente, pertanto si ritiene che la corresponsione dell'eventuale indennizzo debba avvenire entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo da parte dell'operatore.

Testo proposto: In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni



dall'accertamento del disservizio **mediante ricevimento da parte dell'operatore, secondo i canali ordinari messi a disposizione, del reclamo del cliente**, ai sensi del comma 1.

Articolo 4 – Indennizzo per ritardo nell'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 per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.

Osservazioni Wind Tre: Lo scrivente operatore, al fine di scongiurare fenomeni di abuso da parte dei clienti, e presupposto che, decorso invano un certo lasso temporale si presume sia venuto meno l'interesse del cliente all'indennizzo, propone di inserire un massimale.

Testo proposto: 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 per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo **fino ad un massimo di 750 euro.**

Articolo 5 – 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 automatico, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.

Osservazioni Wind Tre: Anche in tal caso, al fine di scongiurare fenomeni di abuso da parte dei clienti, e presupposto che, decorso invano un certo lasso temporale si presume sia venuto meno l'interesse del cliente all'indennizzo, Wind Tre propone di inserire un massimale.

Testo proposto: 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 automatico, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione **fino a un massimo di 750 euro.**

Articolo 6 – Indennizzo per malfunzionamento del servizio

1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 5 per ogni giorno d'interruzione

Osservazioni Wind Tre: Al fine di scongiurare fenomeni di abuso da parte dei clienti, e presupposto che, decorso invano un certo lasso temporale si presume sia venuto meno l'interesse del cliente all'indennizzo, Wind Tre propone di inserire un massimale.



Testo proposto: 1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 5 per ogni giorno d'interruzione, **fino a un massimo di 500 euro.**

Articolo 7 - Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori

1. In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6.

2. Se il ritardo riguarda la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno di ritardo.

Osservazioni Wind Tre: per consentire di individuare l'operatore responsabile, il Corecom è tenuto ad integrare il contraddittorio.

Testo proposto: 1. In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, il **Corecom integra il contraddittorio all'operatore donating/recipient. A valle dell'accertamento effettuato, l'operatore ritenuto responsabile** è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6.

2. Se il ritardo riguarda la portabilità del numero, il **Corecom integra il contraddittorio all'operatore donating/recipient.** L'operatore **individuato come** responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di ritardo.

Articolo 9 - Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti

1. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione.

Osservazioni Wind Tre: si ritiene utile fare menzione della sperimentazione VAS

Testo proposto: Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, **tenuto anche conto degli esiti della sperimentazione VAS,** fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione.



Articolo 10 - Indennizzo in caso di perdita della numerazione

1. Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.000.

Osservazioni Wind Tre: per consentire di individuare l'operatore responsabile, il Corecom è tenuto ad integrare il contraddittorio.

Testo proposto: Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio. **A tal fine, il Corecom integra il contraddittorio all'operatore donating/recipient. A valle dell'accertamento effettuato, l'operatore ritenuto responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.000.**

Articolo 13 - Ipotesi specifiche

2. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, comma 1 (ritardo nell'attivazione), e 5, comma 1 (sospensione o cessazione del servizio), sono aumentati di un terzo, quelli di cui all'articolo 6, commi 1 e 2, sono aumentati della metà.

Osservazioni Wind Tre: si suppone che il comma 2 trovi la sua ratio nel voler riconoscere un indennizzo più alto all'utente che paga un costo più elevato per un servizio di "maggior pregio"; in realtà l'utente, specie nel caso della telefonia mobile, non ha attualmente costi ulteriori per l'utilizzo della banda ultra larga tali da giustificare un aumento degli indennizzi in misura così rilevante (un terzo e la metà).

Inoltre, si fa presente che la tecnologia è ormai orientata sempre più verso servizi a banda ultra-larga che, a breve, saranno i soli offerti sul mercato, per cui appare a maggior ragione ingiustificato un aumento così considerevole degli indennizzi.

*Si chiede di **cancellare** il comma 2 dell'art.13, o in alternativa prevedere un massimale all'indennizzo.*

3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11.

Osservazioni Wind Tre: in ragione di quanto espresso in relazione al precedente comma 2, si chiede di eliminare il riferimento ad esso fatto nel presente comma. Si ritiene altresì eccessivamente onerosa la previsione dell'aumento degli indennizzi per le utenze affari nella misura pari al quadruplo.

Testo proposto: Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e 10 e 11.



Articolo 14 - Esclusione degli indennizzi

2. In particolare, nel caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" ai fini del comma 1 il traffico giornaliero finalizzato a autoricarica superiore a due ore di conversazione e a 50 SMS o MMS.

Osservazioni Wind Tre: si ritiene eccessivamente riduttivo limitare, nel caso di utenze mobili, l'"anomalia" dell'utilizzo al solo caso del traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore ai parametri indicati. Le casistiche di utilizzo "anomalo", ossia non conforme all'uso personale del servizio, sono diverse, pertanto si ritiene opportuno utilizzare una formulazione maggiormente inclusiva.

Testo proposto: **Ad esempio, nel caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" ai fini del comma 1 il traffico giornaliero finalizzato a autoricarica superiore a due ore di conversazione e a 50 SMS o MMS. Ulteriori casi di impiego "anomalo" del servizio sono ravvisati nell'utilizzo non conforme all'uso personale e/o effettuato a fini di lucro.**

4. Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro novanta giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Osservazioni Wind Tre: il termine di decadenza in cui incorre il cliente deve estendersi anche all'eventuale rimborso di somme indebitamente corrisposte, in quanto l'operatore ha stringenti regole imposte dalla normativa Privacy in ordine alla obbligatoria cancellazione dei dati telefonici, decorsi sei mesi dalla loro effettuazione.

L'operatore ha diritto, pertanto, di vedersi garantito il contraddittorio e non potrebbe eccepire alcunché all'utente, in assenza dei relativi tabulati.

Si chiede pertanto di cancellare l'ultima disposizione del comma 4.

Testo proposto: Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro novanta giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

Distinti saluti

Antongiulio Lombardi

Regulatory Affairs Director