



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Roma 19 giugno 2018

Spett.le Autorità
per le Garanzie nelle Comunicazioni
Via Isonzo, 21

via pec

agcom@cert.agcom.it

OGGETTO: Audizione specifica di cui alla delibera n. 268/18/CONS.

Spett. le AGCOM,

in merito all'Audizione specifica di cui alla delibera n. 268/18/CONS relativa al "*Regolamento in materia di indennizzo applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" inviamo di seguito le nostre considerazioni:

- **Art. 3, comma 4**
Per gli importi inferiori a 100 euro in considerazione della cessazione della linea (quindi non verranno più inviate le fatture) la corresponsione dell'indennizzo come verrà erogata?
- **Art. 6, comma 5**
Troppo generico sulle tempistiche di eventuale risoluzione del malfunzionamento a seguito di interventi tecnici dovuti anche a calamità naturali. Sarebbe utile indicare eventuali casistiche e tempi massimi per la risoluzione.
- **Art. 7, comma 1 e comma 2**
Non è chiara la differenza tra il contenuto dei due commi. Inoltre, ci sembra opportuno che in seguito a ritardi di portabilità, sospensione o cessazione del servizio, l'indennizzo previsto sia pari a 5 euro al giorno.
- **Art. 13, comma 5**
Poco chiaro il testo del comma.

Art. 13, comma 6
Non risulta corretto considerare, ai fini del calcolo degli indennizzi, più utenze mobili come unico servizio.

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

- Art. 14, comma 4
Tempistiche troppo strette per segnalare il disservizio, soprattutto in virtù dell'incertezza circa il momento in cui il consumatore possa rendersi conto di una problematica. Riteniamo opportuno consigliare di fissare come termine ultimo lo stesso previsto dall'art. 123, comma 2 del D.Lgs. 196/03.
RingraziandoVi per l'attenzione dedicata porgiamo cordiali saluti

Maria Roberta de Robertis
Eleonora Di Felice Ciccoli
Unione Nazionale Consumatori

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori