

PosteMobile  
Roma 18.06.2018  
Prot. PM/766/18

Spett.le  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Centro Direzionale Isola B5

Torre Francesco  
80143 Napoli

Lettera inviata tramite pec all'indirizzo [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it) e anticipata via mail

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

Con la presente, PosteMobile intende confermare la propria partecipazione all'audizione del 19 giugno presso la sede di Napoli dell'Autorità e anticipare le proprie osservazioni in merito al documento di cui all'allegato B alla delibera n. 268/18/CONS.

Di seguito i commenti di PosteMobile:

**- ARTICOLO 1**

Si richiede di integrare la definizione di "servizi accessori" specificando che si tratta dei "servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione" (aggiunta in grassetto).

**- ARTICOLO 2**

Si richiede di integrare il comma 4 precisando che gli indennizzi non si applicano neanche se l'Utente impedisce o non collabora per la corresponsione degli indennizzi contrattuali (ad esempio non fornendo un codice IBAN). In ogni caso il termine per l'erogazione degli indennizzi contrattualmente previsti dovrebbe essere non inferiore ai 15 giorni.

**- ARTICOLO 3**

L'accredito nella prima fattura utile è un termine troppo restrittivo e operativamente difficilmente rispettabile nonostante la volontà dell'operatore; ad esempio nel caso in cui la segnalazione del disservizio avvenga con un anticipo talmente breve rispetto all'emissione della fattura che l'operatore

non ha il tempo per verificare la fondatezza del reclamo. Del tutto sproporzionata poi appare la conseguenza della ipotetica violazione di questa tempistica è sproporzionata (sanzione di importo compreso tra 10 mila e 250 mila Euro...).

Al comma 2 si dovrebbe lasciare comunque la possibilità di continuare la compensazione nelle fatture successive. 30 giorni appare inoltre un termine eccessivamente stringente e di difficile applicazione (si noti ad esempio che al successivo comma 4 se ne prevedono 60).

#### **- ARTICOLO 13**

Si richiede di includere al comma primo anche le casistiche di cui agli articoli 4, 5 e 7, perché appare proporzionato e coerente con l'onere di diligenza di tutte le parti del rapporto ritenere che se non vi è reclamo dell'Utente quest'ultimo di fatto non sta subendo un vero disservizio.

Si richiede di precisare al comma 7 che anche nei casi di uso di criteri equitativi l'indennizzo massimo erogabile non può superare i 300 Euro.

#### **- ARTICOLO 14**

Si richiede di precisare al comma 2 che sono fatte salve altre ipotesi di uso anomalo, visto che nella pratica si riscontrano casistiche di anomalia diverse dall'autoricarica.

I 90 giorni del comma 4 sono in ogni caso un termine troppo lungo perché costringe a tenere uno storico troppo ampio sulle utenze e anche in relazione agli obblighi di cancellazione dei dati di traffico. Un tempo proporzionato potrebbe essere 30-45 giorni, anche per disincentivare comportamenti strumentali (vi sono casi di soggetti che avviano contestazioni a molti mesi di distanza proprio per avvantaggiarsi della mancanza di dati).

Nel confermare la propria disponibilità a supportare eventuali future richieste dell'Autorità, si coglie l'occasione per inviare cordiali saluti.

**PosteMobile S.p.A**  
**Giuseppe Caridi**  
**Affari Legali, Regolamentari e Sicurezza**  
**Responsabile**

