

Allegato B alla delibera n. 347/18/CONS

SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

AVVIATA CON DELIBERA N. 227/15/CONS

*“Modifiche del regolamento in materia di indennizzi
applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e
operatori”*

Sommario

La consultazione pubblica_____	1
Sintesi dei contributi. Considerazioni generali._____	4
Sintesi dei contributi. Osservazioni sulle singole disposizioni. _____	12
Sintesi dei contributi. Testo a fronte delle modifiche apportate all'allegato a) della delibera n. 73/11/CONS _____	73

La consultazione pubblica

Con la delibera n. 227/15/CONS del 20 aprile 2015, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito denominata Autorità, ha indetto una consultazione pubblica concernente la modifica del Regolamento vigente in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, a cui hanno partecipato numerosi operatori, anche in forma associativa, Associazioni dei consumatori ed alcuni utenti che, sia pur con un diversi contributi, hanno espresso la medesima posizione.

Anche i Comitati regionali per le comunicazioni hanno fornito le proprie osservazioni, mediante un documento approvato dal Tavolo tecnico dirigenti/segretari CORECOM e trasmesso con nota del 16 luglio 2015.

A seguito della produzione di contributi scritti da parte dei soggetti rispondenti, pubblicati sul sito *web* dell'Autorità, si sono tenute le audizioni, rispettivamente in data 16 e 23 luglio 2015, delle Associazioni dei consumatori e degli Operatori.

Al termine dell'audizione degli Operatori, alla luce di quanto emerso, l'Autorità ha assegnato un termine, con a scadenza la prima settimana di settembre, per l'invio di un documento, anche unitario, sul tema del numero dedicato alla ricezione dei reclami telefonici e sulla procedura di "ribaltamento" dell'indennizzo in capo all'operatore responsabile del disservizio nei casi espressamente previsti. In particolare, tenuto conto della *ratio* che sottende le disposizioni proposte, è stato chiesto di proporre soluzioni alternative a quelle prospettate, idonee al perseguimento degli stessi obiettivi.

In riscontro a tale richiesta, hanno inviato un successivo contributo gli operatori Welcome, in data 4 settembre 2015, Fastweb, Vodafone e Wind congiuntamente, in data 24 settembre 2015, e infine Telecom Italia, in data 25 settembre 2015.

Nelle more della conclusione del procedimento, tuttavia, l'Autorità ha avviato il processo per il passaggio a un nuovo sistema telematico di gestione delle controversie tra utenti e operatori, mediante la realizzazione della piattaforma ConciliaWeb e la conseguente modifica del regolamento di procedura, di cui alla delibera n. 173/07/CONS. Pertanto il procedimento per la modifica del regolamento sugli indennizzi è rimasto sospeso, in attesa dell'assestamento del quadro regolamentare di riferimento. A seguito dell'adozione del nuovo

LA CONSULTAZIONE PUBBLICA

regolamento di procedura, con la delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018, e del consolidamento dell'impianto procedurale, il procedimento di revisione del regolamento sugli indennizzi ha ripreso il suo corso.

Con delibera n. 268/18/CONS del 6 giugno 2018, infatti, è stata indetta un'audizione congiunta, svoltasi il 19 giugno 2018, alla quale sono stati invitati i soggetti partecipanti alla consultazione al fine di raccogliere ulteriori osservazioni in ordine al documento allegato alla predetta delibera, con particolare riferimento alle modifiche proposte rispetto al testo pubblicato unitamente alla delibera n. 227/15/CONS. All'esito dell'audizione, poi, è stato concesso il termine del 25 giugno 2018 per presentare eventuali contributi scritti.

Infine, con la delibera n. 295/18/CONS, del 27 giugno 2018, il termine per la presentazione di contributi in merito alla proposta di regolamento è stato prorogato al 12 luglio 2018, in modo da assicurare agli *stakeholders* la possibilità di presentare ulteriori osservazioni.

I SOGGETTI PARTECIPANTI

Alla consultazione indetta con la delibera n. 227/15/CONS hanno partecipato, con propri contributi, i seguenti soggetti: **Cittadinanzattiva**, Unione per la Difesa dei Consumatori (di seguito denominata **UDICON**), Associazione italiana internet provider (di seguito denominata **@iip**), BT Italia S.p.A. (di seguito denominata **BT**), Fastweb S.p.A. (di seguito denominata **Fastweb**), H3G S.p.A. (di seguito denominata **H3G**), NGI S.p.A. (di seguito denominata **NGI**), PosteMobile S.p.A. (di seguito denominata **PosteMobile**), Mediaset Premium S.p.A. (di seguito denominata **Mediaset Premium**), Telecom Italia S.p.A. (di seguito denominata **Telecom o TIM**), Tiscali Italia S.p.A. (di seguito denominata **Tiscali**), Vodafone Omnitel B.V., ora Vodafone Italia S.p.A. (di seguito denominata **Vodafone**), Welcome Italia (di seguito denominata **Welcome**), Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito denominata **Wind**) ed alcuni singoli utenti (**G.L.C.**, **D.S.** e **G.M.**).

LA CONSULTAZIONE PUBBLICA

Le Associazioni dei consumatori **ACU, ADICONSUM, ADOC, Assoutenti, Codici, Movimento Consumatori, UDICON** hanno illustrato le proprie osservazioni nell'ambito dell'audizione tenuta il 16 luglio 2015.

Gli Operatori, **@iip, BT, Fastweb, H3G, Telecom Italia, Tiscali, Vodafone, Wind e Welcome**, hanno illustrato le proprie osservazioni nell'ambito di un'audizione tenuta il 23 luglio 2015.

Successivamente, all'audizione congiunta svoltasi il 19 giugno 2018 hanno partecipato le Associazioni **ADOC, ADICONSUM, Cittadinanzattiva e Federconsumatori**, mentre l'Unione nazionale consumatori (di seguito **UNC**) ha trasmesso un proprio contributo scritto; hanno partecipato, inoltre, l'**@iip** e i seguenti operatori: **BT, Fastweb, Iliad Italia S.p.A.** (di seguito **Iliad**), **Noverca S.p.A., PosteMobile, Sky Italia S.r.l., TIM, Vodafone e Wind Tre S.p.A.** (di seguito **Wind Tre**). **PosteMobile e Wind Tre** hanno presentato un contributo scritto.

Successivamente, entro il termine del 12 luglio 2018, sono pervenuti ulteriori contributi delle Associazioni di consumatori **ADICONSUM, Cittadinanzattiva, ADOC e Federconsumatori, Lega Consumatori**; degli operatori **BBBELL, BT Italia, Fastweb, Linkem, PosteMobile, Vodafone Italia, Welcome Italia e Wind Tre**; di singoli utenti.

Sintesi dei contributi. Considerazioni generali.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

In via generale, i partecipanti alla consultazione si sono dichiarati favorevoli agli interventi proposti nella misura in cui si rendano funzionali al miglioramento del livello di tutela dei consumatori nel settore dei servizi di comunicazione elettronica.

In particolare, le Associazioni dei consumatori (UDICON e Cittadinanzattiva) hanno valutato positivamente la proposta dell'Autorità sottoposta a consultazione, apprezzando l'attenzione rivolta agli utenti e la finalità di maggior tutela sottesa all'intervento di modifica, a vantaggio dei soggetti interessati da disservizi.

Gli utenti intervenuti nella consultazione pubblica hanno rilevato la necessità di aumentare i parametri indennizzatori giornalieri e, conseguentemente, i limiti massimi degli indennizzi previsti per le fattispecie di inadempimento e/o disservizio contrattuale e regolamentare, per la mancata e/o ritardata risposta scritta ai reclami dell'utenza, nonché per le ipotesi di disservizi concernenti i servizi accessori, tenuto conto della circostanza che, sovente, detti servizi vengono forniti a titolo oneroso e non gratuito; gli utenti, inoltre, hanno proposto all'Autorità di introdurre specifiche indicazioni sul *dies a quo* ed il *dies ad quem* del periodo indennizzabile, suggerendo proposte al riguardo; gli stessi, inoltre, si sono dichiarati favorevoli alla differenziazione degli indennizzi concernenti i servizi forniti su banda ultra-larga e, al contrario, si sono opposti alla differenziata previsione degli importi indennitari in relazione ai servizi televisivi. Il contributo degli utenti, inoltre, ha ampiamente trattato l'utilizzo del criterio dell'equità nella definizione delle controversie, esprimendo, al riguardo, la necessità di una disciplina del suo utilizzo, ed ha posto in evidenza l'opportunità di eliminare ogni distinzione tra segnalazione e reclamo, siccome foriera di strumentalizzazioni ed interpretazioni cavillose in sede contenziosa.

Alcuni operatori (Telecom) hanno espresso perplessità in ordine al potere dell'Autorità di incidere *ex ante*, tramite l'intervento regolamentare posto in essere, su aspetti del rapporto contrattuale esistente tra il gestore e il proprio cliente rimessi all'autonomia

SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

negoziale delle parti, quali i diversi ambiti di servizio, le casistiche per le quali gli indennizzi devono essere versati in modalità automatica, e, addirittura, gli importi degli indennizzi.

Nell'ambito della consultazione, particolare attenzione è stata rivolta alle disposizioni sostanzialmente innovative della disciplina previgente.

In proposito, gli operatori, eccezion fatta per Telecom, hanno accolto molto favorevolmente gli interventi che regolano il riparto di responsabilità tra operatori e, in particolare, le disposizioni di cui agli articoli 4, comma 5, (*“Indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio”*) e 6, comma 5, (*“Indennizzo per malfunzionamento del servizio”*) e la conseguente proposta di modifica, già in questa sede sottoposta a consultazione, dell’articolo 18, comma 1, del regolamento di procedura, che introducono il principio del “ribaltamento” dell’indennizzo a carico dell’operatore terzo responsabile del disservizio, con possibilità di estensione del “contraddittorio” a fini non solo istruttori (come previsto dal testo dell’allegato A alla delibera n. 73/11/CONS), ma anche di accertamento delle responsabilità per le specifiche ipotesi previste nel regolamento indennizzi. Pur in tale scenario di ampio consenso da parte degli operatori, la modifica proposta è stata criticata da @iip in ragione della mancata previsione di coordinamento della medesima con l’ulteriore contenzioso inter-operatore, così da assicurare un allineamento tra gli indennizzi del regolamento e gli indennizzi tra operatori nelle procedure di fornitura regolate dall’Autorità.

Diversamente, alcuni operatori (BT, Fastweb, Welcome, Wind, Telecom, Tiscali) hanno mostrato di non condividere la limitazione all’applicazione del regolamento, di cui all’articolo 2, comma 3, nei casi in cui l’operatore abbia già corrisposto gli indennizzi automatici, previsti all’articolo 3, prima dell’avvio della procedura di conciliazione. Al riguardo, è opinione degli operatori che l’esclusione delle predette ipotesi dall’ambito di applicazione del regolamento possa inficiare la funzionalità stessa del meccanismo conciliativo, oggi confermata dall’alta percentuale di accordi di conciliazione sottoscritti nella prima fase della procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Nelle predette osservazioni, è stato rilevato che l’anticipazione, in fase conciliativa, dell’onere di riconoscere all’utente i medesimi indennizzi previsti per la sede definitiva non incentiverebbe l’operatore al raggiungimento della composizione conciliativa della

SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

controversia, tanto più ove si consideri che sarebbe così precluso il diritto di regresso nei confronti dell'Operatore terzo responsabile, esercitabile solo in sede di definizione della controversia a seguito dell'accertamento della responsabilità di quest'ultimo.

Non ha trovato il consenso degli operatori, altresì, la mancata previsione, all'articolo 3, di apposita segnalazione da parte dell'utente del disservizio a fronte del quale l'operatore è tenuto a liquidare gli indennizzi automatici. Gli operatori, infatti, hanno evidenziato la necessità che il meccanismo degli indennizzi automatici debba essere presidiato sia dalla preventiva segnalazione del cliente che dall'accertamento del disservizio stesso da parte dell'operatore, escludendo qualsivoglia oggettività nell'obbligo di liquidare gli indennizzi automatici.

Analogamente, non risulta condivisa da parte degli operatori la prospettata differenziazione della misura dell'indennizzo relativo ai servizi forniti su rete a banda ultra-larga, come introdotta agli articoli 4, comma 1, 5, comma 1, e 6, commi 1 e 2. Al riguardo è stato generalmente osservato che la differente tecnologia che supporta la fornitura dei servizi, collegamento tradizionale o collegamento in fibra o tecnologia 4G, non incide sul disagio patito dall'utente in caso di disservizio. In relazione a tanto, a parità di servizi erogati ed eventualmente a parità di prezzi di vendita all'utente finale, è stato ritenuto non condivisibile un incremento dell'importo dell'indennizzo in funzione della tecnologia, maggiormente performante, usufruita dal cliente. La disposizione è stata definita incoerente con la *ratio* dichiarata dall'Autorità a sostegno dell'innovazione proposta, ossia *“la considerazione del particolare interesse che rivestono per lo sviluppo del mercato e del Paese”* in quanto, viceversa, rischia di costituire un ostacolo ulteriore allo sviluppo di offerte più competitive.

Gli operatori, inoltre, hanno evidenziato alcune criticità, sia sotto il profilo formale che quello sostanziale, in relazione alla proposta di modifica dell'articolo 6, comma 1, della delibera n. 79/09/CSP, recante la *“Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche”* al fine di rendere obbligatorio per gli operatori l'utilizzo di una numerazione dedicata esclusivamente alla ricezione dei reclami. In primo luogo, sotto un profilo formale, è stato rilevato che la disposizione proposta comporta una modifica della delibera n. 79/09/CSP (comma 1, articolo 6) che, viceversa, non è oggetto della consultazione pubblica avviata con la delibera n. 227/15/CONS, e che la medesima si pone in contrasto con le prescrizioni di cui all'articolo 15 dell'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR, nel quale i numeri di assistenza clienti sono configurati come strumento generalizzato di assistenza al cliente

SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

e non limitato alla sola segnalazione del reclamo. Nel merito, poi, è stato evidenziato che la proposta è in controtendenza rispetto al *trend* di sviluppo di strumenti di digitalizzazione, nei quali sono confluiti molti dei recenti investimenti. Anche alla luce della sempre maggiore diffusione di strumenti di comunicazione digitali, che stanno progressivamente soppiantando il tradizionale canale di assistenza telefonica, la misura proposta risulterebbe anacronistica in considerazione delle prospettive di evoluzione del mercato. Inoltre, gli operatori hanno rappresentato che l'apertura di un canale di contatto aggiuntivo determinerebbe un aggravio dei costi sproporzionato rispetto alla finalità che si intende conseguire e lo stesso potrebbe rivelarsi foriero di confusione in capo agli utenti nell'individuazione dei casi in cui una segnalazione richieda mera assistenza oppure integri un vero e proprio reclamo. Di opposta opinione sono le associazioni dei consumatori intervenute nella consultazione (in particolare UDICON e Cittadinanzattiva) che, invece, considerano assolutamente migliorativa, rispetto alla disciplina previgente, la proposta dell'Autorità.

Per quanto attiene alle espresse disposizioni attinenti ai servizi di televisione a pagamento, Mediaset Premium e NGI hanno apprezzato l'approccio rispettoso delle differenze tra i vari servizi oggetto di disciplina e delle effettive necessità che gli stessi soddisfano. Il testo in commento, infatti, in accoglimento a rilievi precedentemente espressi, ha colto l'esigenza di assicurare una (parziale) diversificazione del trattamento riservato ai servizi televisivi, rispetto ai servizi di comunicazione elettronica tradizionali, a fronte delle peculiarità di ordine tecnico industriale proprie dell'ambito della *pay tv*, della funzione che i servizi d'intrattenimento svolgono e delle esigenze che soddisfano, differenti rispetto ai servizi telefonici e di accesso alla rete internet.

Infine, nel corso del supplemento di consultazione svolto a seguito della delibera n. 268/18/CONS, gli operatori hanno eccepito la scadenza del termine per la conclusione del procedimento avviato con la delibera n. 227/15/CONS, lamentando l'esiguità del periodo concesso per analizzare la proposta di regolamento allegata alla predetta delibera n. 268/18/CONS e per formulare compiute osservazioni, inferiore a quello stabilito dall'articolo 11 del *Codice*.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

Al fine di un corretto inquadramento della proposta di modifica al *regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori* occorre richiamare le finalità che il provvedimento in esame intende perseguire.

Il regolamento in vigore, approvato nel 2011, si è rivelato uno strumento fondamentale al perseguimento degli interessi degli utenti coinvolti nelle controversie con gli operatori che offrono servizi di comunicazione elettronica; tuttavia, alla luce dell'esperienza applicativa maturata nel corso del tempo, si ritiene opportuno procedere ad alcune modifiche e integrazioni, al fine di rendere ancor più effettiva la disciplina a sostegno delle esigenze dei consumatori del settore.

Il documento sottoposto a consultazione sostituisce integralmente il testo del *Regolamento* vigente ed è sostenuto dai medesimi presupposti giuridici, pertanto trae legittimazione dalle medesime fonti normative. In particolare, si richiama sia la legislazione generale che la disciplina settoriale, la quale, in relazione ai rapporti tra operatori e utenti, ha ritenuto di affidare all'Autorità di settore la corrispondente competenza regolamentare e sanzionatoria. D'altronde, anche la direttiva "Servizio Universale"¹, la cui disciplina è recepita dal Codice delle comunicazioni elettroniche² (di seguito anche solo "Codice"), riconosce, nelle premesse, l'importanza di assicurare adeguata informativa agli utenti circa la misura degli indennizzi previsti. Pertanto del tutto legittimamente questa Autorità ritiene di dover esercitare il compito di regolamentare quegli aspetti affidati alla sua competenza dagli artt. 70 e ss. del Codice e, nel caso di specie, dall'articolo 84, comma 1, attenendosi rigorosamente ai limiti ivi contenuti, e dunque l'intervento regolamentare può ritenersi fondato su un esplicito conferimento di tale potestà da parte del Legislatore.

Le principali innovazioni che il provvedimento si propone di introdurre attengono: *i)* all'incentivazione del ricorso all'applicazione del sistema dell'indennizzo automatico; *ii)* alla revisione degli importi degli indennizzi e alla differenziazione di quelli relativi ai servizi

¹ Direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale).

² D. l.vo 1 agosto 2003 n. 259, Capo IV, artt. 53 e ss.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

forniti su reti a banda ultra-larga e ai servizi di *pay tv*; *iii*) al rilievo che viene dato al reclamo, quale strumento di interlocuzione imprescindibile nell'ambito del rapporto contrattuale; *iv*) al recepimento, a livello regolamentare, dei criteri applicativi individuati nel corso degli anni e sedimentati nel complesso delle decisioni assunte dall'Autorità.

In via preliminare risulta utile sgombrare il campo da alcune ipotesi di modifica non più attuali, a cominciare dalla proposta, avanzata nel documento di consultazione di cui alla delibera n. 227/15/CONS, di prevedere ipotesi di rimborso, da parte del soggetto responsabile, degli indennizzi versati dall'operatore al proprio cliente, che non può ritenersi perseguibile sulla scorta di considerazioni di ordine giuridico.

In effetti, non può ignorarsi il fatto che la previsione del potere dell'Autorità di stabilire un “*sistema di rimborso e indennizzo*”, previsto dall'articolo 84 del Codice, nel corso del tempo ha subito un certo ridimensionamento quanto all'ambito di applicazione.

Mentre, infatti, al momento della approvazione della delibera n. 73/11/CONS il comma 1 dell'articolo 84 recitava: “[l]’Autorità, ai sensi dell'articolo 1, commi 11, 12 e 13 della legge 31 luglio 1997, n. 249, adotta procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l'esame delle controversie in cui sono coinvolti i consumatori e gli utenti finali, relative alle disposizioni di cui al presente Capo, tali da consentire un'equa e tempestiva risoluzione delle stesse, prevedendo nei casi giustificati un sistema di rimborso o di indennizzo”, con il d. l. vo n. 70 del 2012 la disposizione è stata modificata come segue: “[l]’Autorità, ai sensi dell'articolo 1, commi 11, 12 e 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249, adotta procedure extragiudiziali trasparenti, non discriminatorie, semplici e poco costose per l'esame delle controversie tra i consumatori e le imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, relative alle disposizioni di cui al presente Capo **ed inerenti alle condizioni contrattuali o all'esecuzione dei contratti riguardanti la fornitura di tali reti o servizi. Tali procedure consentono una equa e tempestiva risoluzione delle controversie prevedendo, nei casi giustificati, un sistema di rimborso o di indennizzo, fermo restando la tutela giurisdizionale dei contraenti prevista dalla vigente normativa.**”³.

³ Enfasi aggiunta per evidenziare le modifiche intervenute.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

In particolare, quindi, l'esplicito riferimento alla "esecuzione dei contratti" potrebbe rappresentare un valido argomento per la tesi di chi ritiene che la condanna alla corresponsione degli indennizzi non possa prescindere da un rapporto di natura contrattuale tra il soggetto erogante e il beneficiario dell'indennizzo. Il che, in sintesi, esclude l'ipotesi di prevedere l'indennizzo direttamente a carico dell'operatore responsabile, a meno che la responsabilità per il disservizio non possa comunque ricondursi a un rapporto contrattuale presente o passato tra le parti (ritenendo, ad es., la prestazione di portabilità del numero insita nel rapporto tra utente e operatore *donatig* o *donor*), con esclusione pertanto di ipotesi di rimborso sul versante *wholesale*.

In tal senso, dunque, è stato formulato l'art. 13, comma 8, mentre è stata eliminata la previsione di cui agli artt. 4, comma 5, e 6, comma 5, coerentemente alla disposizione di cui all'art. 19 del regolamento di procedura, introdotta con la delibera n. 203/18/CONS, dedicata alla "integrazione del contraddittorio". Rispetto a tale specifico aspetto, in particolare, è stata sancita la possibilità per il responsabile del procedimento di integrare il contraddittorio, su istanza di una delle parti, invitando a partecipare al procedimento anche l'operatore che, avendo avuto un rapporto contrattuale con l'utente, potrebbe essere chiamato a indennizzarlo in proporzione della propria responsabilità nella causazione del disservizio.

Anche la modifica della delibera n. 79/09/CSP, con riferimento alla disciplina del reclamo, è stata accantonata, in vista della conclusione del procedimento di revisione di tale delibera e di un riassetto organico della materia.

Infine, con riferimento alle eccezioni mosse rispetto alla tempistica procedimentale, va tenuto presente che il prolungamento del procedimento avviato con la delibera n. 227/15/CONS è stato determinato dal successivo avvio del progetto di riforma del modello di gestione delle controversie, con il passaggio a una modalità completamente telematica e la necessaria approvazione di un nuovo regolamento di procedura. D'altronde, durante il periodo trascorso dall'avvio del procedimento di cui alla delibera n. 227/15/CONS, gli *stakeholders* sono stati coinvolti pienamente anche nel parallelo processo di realizzazione della piattaforma telematica ConciliaWeb e resi edotti della esigenza di concludere tale processo prima di portare a termine la revisione del regolamento sugli indennizzi.

Con riferimento alla tempistica dettata dalla delibera n. 268/18/CONS, ritenuta dagli operatori troppo stringente, si fa presente che la stessa è stata imposta dalla esigenza di approvare il nuovo regolamento entro la data di entrata in funzione della nuova piattaforma,

SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

inizialmente prevista per il 1° luglio 2018, e comunque ritenuta congrua alla luce della portata minima delle variazioni introdotte nella proposta di regolamento allegata alla predetta delibera rispetto al documento posto in consultazione con la delibera n. 227/15/CONS, con riferimento al quale i soggetti partecipanti hanno avuto termini anche più ampi dei trenta giorni previsti dal *Codice* per formulare le proprie osservazioni. Tuttavia, alla luce della decisione di posticipare l'entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb al 23 luglio 2018, formalizzata con la delibera n. 296/18/CONS, la richiesta di operatori e associazioni di consumatori è stata assecondata, e dunque l'argomento può ritenersi superato.

Di seguito si passeranno in rassegna i singoli articoli del regolamento, illustrando *i)* la versione posta in consultazione con la delibera n. 227/15/CONS con i relativi commenti dei soggetti partecipanti e le valutazioni dell'Autorità, *ii)* di seguito le modifiche apportate sulla base di tali valutazioni al documento di consultazione, che è stato poi allegato alla delibera n. 268/18/CONS, *iii)* i commenti acquisiti rispetto alla nuova versione del regolamento e le valutazioni finali dell'Autorità, *iv)* infine, il testo definitivamente approvato. A tal proposito si fa presente che le modifiche meramente redazionali rispetto al testo sottoposto a consultazione non sono espressamente indicate nell'ambito del presente documento di sintesi, ma evidenziate nel “testo a fronte” in calce allo stesso. Gli artt. 8, 11 e 15 non sono riportati in quanto non oggetto di alcun commento da parte dei partecipanti alla consultazione, a eccezione dell'articolo 11, per il quale Welcome Italia ha chiesto di tener conto dell'eventuale responsabilità del gestore del DBU quale esimente per le responsabilità dell'operatore di comunicazioni elettroniche. Tuttavia, a ben vedere, il dettato regolamentare già stabilisce che l'operatore tenuto alla corresponsione dell'indennizzo sia quello “responsabile del disservizio” e quindi nel caso di tempestiva e corretta comunicazioni dei dati dell'abbonato al gestore del DBU alcuna compensazione potrà essere richiesta all'operatore adempiente.

Sintesi dei contributi. Osservazioni sulle singole disposizioni.

ARTICOLO 1 - DEFINIZIONI

1. Ai fini del presente regolamento s'intendono per:

- a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
- b) "Legge", la legge 31 luglio 1997, n. 249;
- c) "Codice", il *Codice delle comunicazioni elettroniche* approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- d) "*Regolamento di procedura*", il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, approvato con delibera n. 173/07/CONS;
- e) "operatore", ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;
- f) "utente", ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
- g) "indennizzi", la compensazione economica che l'operatore deve corrispondere all'utente secondo le disposizioni del presente *Regolamento*;
- h) "indennizzi contrattuali", la compensazione economica prevista dalle disposizioni contrattuali che l'operatore deve corrispondere all'utente in caso di disservizi nella fornitura del servizio;
- i) "indennizzi automatici", la compensazione economica che l'operatore deve corrispondere all'utente in maniera automatica, a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell'utente, per le fattispecie indicate all'articolo 3, comma 1, del presente *Regolamento*, ferma restando la possibilità di ripetizione di quanto indebitamente versato;
- j) "reclamo", la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti, l'utente segnala all'operatore un disservizio, ivi inclusa la segnalazione al numero telefonico dedicato, di cui all'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 79/09/CSP;

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

k) “rete pubblica di comunicazione”, ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

l) “servizio di comunicazione elettronica”, i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, a esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell’informazione di cui all’articolo 2, comma 1, *lettera a)*, del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;

m) “servizi accessori”, i servizi aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione;

n) “*carrier selection*”, prestazione che permette a un utente di scegliere un operatore diverso da quello predefinito per chiamate nazionali o internazionali, cioè diverso da quello scelto in via preventiva dall’operatore con cui ha sottoscritto il proprio accesso alla rete;

o) “*carrier pre-selection*”, prestazione che permette a un utente la selezione di un operatore di transito nazionale e internazionale alternativo, su base permanente, diverso da quello scelto dall’operatore di accesso;

p) “utenza affari”, la tipologia di utenza, comunque denominata, riferibile ad un esercizio commerciale o professionale.

q) “reti a banda ultra-larga”, reti di accesso cablate costituite in tutto o in parte da elementi ottici ed in grado di fornire servizi d’accesso a banda larga con caratteristiche più avanzate (quale una capacità di trasmissione superiore a 30 Mbit/s) rispetto a quelle fornite tramite le reti in rame esistenti.

2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all’articolo 1 del Codice.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

Alcuni partecipanti (@iip e Fastweb) hanno eccepito che dall’ambito soggettivo del Regolamento avrebbero dovuto essere esclusi gli utenti *business* in quanto la regolamentazione proposta dovrebbe essere circoscritta ai soli utenti finali consumatori e, in subordine, ai contratti per adesione con le persone fisiche. Tale orientamento è stato motivato dalla considerazione che un intervento regolamentare

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

così incisivo sulla libertà contrattuale sarebbe giustificato solo se rivolto alla protezione di una categoria particolarmente debole, e non a quella dell'utenza *business* che, diversamente, negozia le condizioni contrattuali. In particolare, @iip ritiene che il Regolamento debba avvalersi delle definizioni del Codice, pertanto la definizione di “utenza *affari*” andrebbe stralciata, restringendo l'ambito soggettivo di applicazione del Regolamento alla nozione di “*utente finale*”, ulteriormente circoscritta ai consumatori, o, quantomeno, specificando che l'ambito di applicazione è limitato ai contratti per adesione con utenti finali persone fisiche.

Ad avviso di @iip, inoltre, la definizione di “indennizzo automatico” contenuta alla lettera i) è fuorviante, tenuto conto che l'indennizzo può essere erogato nelle misure previste da contratto o da Regolamento e che non sussiste, dunque, un terzo genere, quale sembra risultare, nello schema di provvedimento, l'indennizzo automatico. @iip, inoltre, segnala l'opportunità di una nuova definizione di indennizzo contrattuale che non limiti le possibili forme di compensazione economica e che consenta all'operatore di compensare l'utente con l'erogazione gratuita di servizi.

In ordine alla definizione introdotta dalla lettera q), “reti a banda ultra-larga”, BT e Telecom hanno osservato come la differenziazione tra servizi su banda stretta, banda larga e banda ultra-larga sia allo stato inopportuna, tenuto conto che i servizi innovativi non sono ancora pienamente a regime e non determinano differenze per il cliente finale in ordine alla fruizione dei servizi voce e dati eventualmente costruiti su rete di accesso in fibra. BT e @iip, in particolare, hanno richiesto lo stralcio della lettera q) dell'articolo 1 e, conseguentemente, come altri operatori (Vodafone, Tiscali), l'eliminazione della differenziazione dell'indennizzo prevista per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga e per quelli forniti su reti a banda ultra larga, di cui al comma 1 degli articoli 4, 5 e 6. Tiscali, inoltre, alla lettera j) dell'articolo in parola, propone di esplicitare che la data di proposizione del reclamo costituisce *dies a quo* per il computo dell'eventuale indennizzo, in quanto sarebbe opportuno codificare il principio, espresso in alcune decisioni dell'Autorità, secondo il quale la responsabilità dell'operatore per il disservizio e, conseguentemente, l'obbligo di intervento, sorge solo dopo la segnalazione della criticità da parte dell'utente.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ RECEPITE CON IL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS

Con riferimento alla definizione di “*utente*”, si ritiene opportuno mantenere l’attuale formulazione, più confacente all’ambito di applicazione del Regolamento, in quanto, sotto il profilo del pregiudizio recato da eventuali disservizi nessun rilievo assume l’eventuale (e comunque tutt’altro che comune) circostanza che il contratto sia stato negoziato dalle parti. Infatti, l’eventuale negoziazione di condizioni particolari, ad es. con riferimento agli indennizzi applicabili, troverebbe comunque adeguata applicazione in sede di volontaria composizione della lite. Si ritiene, quindi, giustificato confermare anche a questa categoria di utenti le tutele previste per gli utenti *consumer*.

Può accogliersi, invece, il rilievo circa la possibile equivocità del termine “indennizzi automatici”, che è preferibile utilizzare al singolare, proprio per indicare una modalità di erogazione degli indennizzi. Pertanto, oltre alla lettera i) dell’articolo 1, comma 1, andrà modificato il riferimento di cui all’articolo 2, comma 3, nonché la rubrica dell’articolo 3.

Analogamente, si ritiene condivisibile l’osservazione circa la possibilità, seppur non frequente, che gli indennizzi previsti dal contratto abbiano natura non pecuniaria, sebbene economicamente apprezzabile, e dunque si condivide la richiesta di eliminare l’aggettivo “economica” nella definizione di indennizzo contrattuale.

Con riferimento ai servizi in banda ultra-larga, per le valutazioni di questa Autorità si rinvia *ultra*, allo specifico paragrafo dedicato a tale argomento.

MODIFICHE AL TESTO PROPOSTE IN CONSULTAZIONE CON LA DELIBERA N. 268/18/CONS

Alla lettera h) del comma 1 è stata eliminata la parola “economica”.

La lettera i) è stata sostituita dalla seguente:

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

«i) “indennizzo automatico”, la modalità di corresponsione in maniera automatica degli indennizzi contrattuali a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell’utente, per le fattispecie indicate all’articolo 3, comma 1, del presente Regolamento, ferma restando la possibilità di ripetizione di quanto indebitamente versato;».

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS E VALUTAZIONI DELL’AUTORITÀ

@iip e PosteMobile, con riferimento alla definizione di “servizi accessori”, di cui alla lettera m) del comma 1, hanno evidenziato l’opportunità di specificare che debba trattarsi comunque di servizi di comunicazioni elettroniche. Anche Cittadinanzattiva ha chiesto di specificare meglio tale definizione.

L’osservazione appare condivisibile, pertanto si ritiene di modificare la lettera m) con l’aggiunta della specificazione che trattasi comunque di servizi di comunicazioni elettroniche.

Anche la proposta di Linkem, di specificare alla lettera j) le modalità con le quali può essere presentato il reclamo, è condivisibile, per cui si ritiene opportuno eliminare il riferimento alla delibera n. 79/09/CSP e richiamare le fonti contrattuali e regolamentari, oltre ad allargare l’oggetto del reclamo anche alla richiesta di indennizzi.

Con riferimento alla lettera i), invece, si ritiene opportuno eliminare il riferimento agli indennizzi contrattuali, al fine di rendere immediatamente e uniformemente applicabili gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4 e 5 in sede di erogazione in via automatica delle compensazioni, ai sensi dell’articolo 3 del regolamento, in attuazione dell’articolo 84 del *Codice*. D’altronde, la procedura stabilita dal medesimo articolo 3 per l’erogazione degli indennizzi automatici risulta incompatibile con compensazioni diverse da quelle di natura economica.

CONCLUSIONI

L’articolo 1 è approvato come segue:

Articolo 1

Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento s'intendono per:

- a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;*
- b) "Legge", la legge 31 luglio 1997, n. 249;*
- c) "Codice", il codice delle comunicazioni elettroniche, approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;*
- d) "Regolamento di procedura", il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, approvato con delibera n. 203/18/CONS, e successive modifiche e integrazioni;*
- e) "operatore", ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;*
- f) "utente", ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;*
- g) "indennizzo", la compensazione economica che l'operatore deve corrispondere all'utente secondo le disposizioni del presente regolamento;*
- h) "indennizzi contrattuali", le compensazioni previste dalle disposizioni contrattuali che l'operatore deve corrispondere all'utente in caso di disservizi nella fornitura del servizio;*
- i) "indennizzo automatico", la modalità di corresponsione in maniera automatica degli indennizzi, a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell'utente, per le fattispecie indicate all'articolo 3, comma 1, del presente regolamento, ferma restando la possibilità di ripetizione di quanto indebitamente versato;*

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

j) “reclamo”, la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l’utente segnala all’operatore un disservizio o chiede l’erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti;

k) “rete pubblica di comunicazione”, ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

l) “servizio di comunicazione elettronica”, i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, a esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell’informazione di cui all’articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;

m) “servizi accessori”, i servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione;

n) “carrier selection”, prestazione che permette a un utente di scegliere un operatore diverso da quello predefinito per chiamate nazionali o internazionali, cioè diverso da quello scelto in via preventiva dall’operatore con cui ha sottoscritto il proprio accesso alla rete;

o) “carrier pre-selection”, prestazione che permette a un utente la selezione di un operatore di transito nazionale e internazionale alternativo, su base permanente, diverso da quello scelto dall’operatore di accesso;

p) “utenza affari”, la tipologia di utenza, comunque denominata, riferibile a un esercizio commerciale o professionale;

q) “reti a banda ultra-larga”, reti di accesso cablate costituite in tutto o in parte da elementi ottici e in grado di fornire servizi d’accesso a banda larga con caratteristiche più avanzate (quale una capacità di trasmissione superiore a 30 Mbit/s) rispetto a quelle fornite tramite le reti in rame esistenti.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del Codice.

ARTICOLO 2 – AMBITO DI APPLICAZIONE E FINALITA'

1. Il presente *Regolamento* stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del *Regolamento di procedura*.

2. Nella decisione delle controversie di cui al comma 1, si applicano gli indennizzi contrattuali qualora risultino superiori agli importi, calcolati su base giornaliera o riferiti a massimi totali, previsti dal presente *Regolamento*.

3. Le disposizioni del presente *Regolamento* non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi automatici, previsti dall'articolo 3, prima dell'avvio della procedura di conciliazione di cui all'articolo 3 del *Regolamento di procedura*.

4. Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima della presentazione dell'istanza per la definizione della controversia ai sensi dell'articolo 14 del *Regolamento di procedura*.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

Secondo @iip, il comma 2 dovrebbe precisare se in sede di definizione il valore dell'indennizzo contrattuale prevalga sull'indennizzo previsto dal Regolamento nel caso in cui il valore giornaliero del primo sia superiore, ma rimanga inferiore il tetto massimo contrattualmente previsto.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Diversi partecipanti alla consultazione (@iip, BT, H3G, Tiscali, Vodafone, Wind) si oppongono alla proposta di applicare gli indennizzi nella misura prevista dal Regolamento già in fase conciliativa nei casi in cui l'operatore non rispetti i termini e le modalità di corresponsione in via automatica degli indennizzi contrattuali previsti dall'articolo 3 (per le ipotesi di ritardo nell'attivazione del servizio e di trasloco della linea e di sospensione amministrativa del servizio senza giustificati motivi). Gli *stakeholders* sottolineano che gli indennizzi in questione, viceversa, dovrebbero trovare applicazione solo nell'ambito della procedura di definizione della controversia. BT rileva, inoltre, che sarebbe incongruo applicare la stessa misura in sede conciliativa dove le parti dovrebbero essere lasciate libere di negoziare un accordo, nell'ambito dell'autonomia contrattuale reciproca. Inoltre, è stato evidenziato che il sistema proposto, oltre a svilire il ruolo della conciliazione, "obbligando" gli operatori a corrispondere in fase conciliativa gli indennizzi previsti dal Regolamento, determinerebbe un aumento di conciliazioni negative. I gestori, infatti, non avrebbero interesse a chiudere la controversia anticipando gli stessi importi che, eventualmente, dovrebbero corrispondere all'esito di una definizione.

Un'altra delle osservazioni mosse rispetto alla disciplina in commento (Tiscali, Vodafone, Wind) attiene alla supposta asimmetria che andrebbe a introdurre tra le ipotesi previste agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1 - in cui, qualora l'Operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi contrattuali in sede di reclamo, in sede conciliativa troverebbero applicazione i valori degli indennizzi previsti dal Regolamento - e tutti gli altri casi in cui gli indennizzi, nella misura prevista dal Regolamento, troverebbero applicazione solo in sede di definizione delle controversie.

Welcome ha sollevato un ulteriore rilievo critico alla previsione in commento correlandola con il meccanismo del rimborso in favore dell'operatore destinatario di una richiesta di indennizzo per ritardi imputabili a operatori terzi. Ad avviso di detta Società, infatti, se l'operatore, ai sensi dell'articolo 2, comma 4, dovesse erogare gli indennizzi in favore dei propri clienti prima della presentazione dell'istanza di definizione, non potrebbe successivamente richiedere la ripetizione di tali somme, anche se la responsabilità dipendesse da un operatore terzo. Tale meccanismo potrebbe spingere l'operatore a non soddisfare la pretesa indennitaria del cliente per non perdere il diritto di regresso.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Infine, nell'ambito dello stesso articolo, è stato suggerito (BT, Fastweb, Tiscali, Vodafone, Wind) di prevedere che la mancata presentazione del reclamo/segnalazione da parte dell'utente sia prevista quale causa di improcedibilità della procedura di conciliazione (ovvero del diritto ad un indennizzo, secondo @iip) sul presupposto che, ancor più per le casistiche di indennizzo automatico, non si può prescindere da una necessaria attività di segnalazione da parte del cliente cui farà seguito l'accertamento da parte del gestore in ordine alle cause del disservizio.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ RECEPITE CON IL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS

Con riferimento al comma 2, il rilievo posto da @iip circa la necessità di maggiore precisione nella descrizione del criterio applicativo degli indennizzi contrattuali appare condivisibile. A tal fine, allora, si ritiene opportuno riformulare la locuzione, facendo genericamente riferimento al *favor utentis* quale criterio discretivo tra le due tipologie di indennizzi, con la conseguenza che in sede di definizione delle controversie troveranno applicazione gli indennizzi (contrattuali o regolamentari) che, in base agli importi giornalieri applicati ed in ragione degli eventuali tetti massimi, comportano il maggior beneficio per l'utente interessato.

Con riferimento al comma 3, va chiarito che in fase conciliativa, ovviamente, le parti restano libere di negoziare la soluzione che ritengono più adeguata ai rispettivi interessi.

Le osservazioni circa i problemi che la disposizione del comma 3 potrebbe comportare in sede di rimborso da parte dell'operatore responsabile sono superate dal nuovo approccio adottato per la ripartizione della responsabilità contrattuale tra gli operatori responsabili del disservizio, di cui si dirà *infra*.

Sulla funzione da attribuire al reclamo dell'utente si rinvia alle valutazioni in merito alla modifica dell'articolo 13, comma 1.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Si è ritenuto opportuno riformulare il comma 3, al fine di circoscrivere il riferimento ai soli artt. 4 e 5 del regolamento (fattispecie di indennizzo automatico).

Analogamente, si è ritenuto necessario rendere più puntuale la disposizione del comma 4, al fine di stabilire un termine entro il quale l'operatore che ha proposto in quella sede di corrispondere gli indennizzi contrattuali effettivamente eroghi gli stessi, impedendo l'applicazione degli indennizzi del regolamento in fase di definizione, ai sensi del citato combinato disposto dell'articolo 12 del regolamento di procedura e dell'articolo 2, comma 4, del regolamento sugli indennizzi.

MODIFICHE AL TESTO PROPOSTE IN CONSULTAZIONE CON LA DELIBERA N. 268/18/CONS

L'articolo 2, comma 4, è stato così riformulato:

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 3, 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 di procedura.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Rispetto alla nuova formulazione del comma 3, Wind Tre ha evidenziato la necessità di prevedere un termine diverso dall'udienza di conciliazione entro cui gli indennizzi vadano erogati, potendo accadere che l'utente avvii la procedura senza segnalare il disservizio, o comunque con tempistica incompatibile con quella necessaria per l'erogazione degli indennizzi in via automatica.

Con riferimento al comma 4, diversi operatori hanno rappresentato la non congruità del termine di dieci giorni ivi previsto per l'erogazione degli indennizzi contrattuali nelle ipotesi di offerta formulata in sede di udienza e non accettata dall'utente. PosteMobile,

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

inoltre, ha chiesto di precisare che gli indennizzi regolamentari non dovrebbero applicarsi anche nelle ipotesi in cui l'utente non collabori con l'operatore per la corresponsione degli indennizzi (ad esempio non fornendo le proprie coordinate bancarie). Le associazioni ADOC e Federconsumatori hanno chiesto, invece, la completa espunzione del comma 4.

In generale, poi, sia gli operatori che le Associazioni hanno chiesto di chiarire meglio il rapporto tra i commi 3 e 4 dell'art. 2.

In particolare, la posizione espressa dalle associazioni ADICONSUM, Cittadinanzattiva e Lega Consumatori circa gli effetti contrari agli interessi degli utenti che in concreto il combinato disposto dei commi 3 e 4 potrebbe causare risulta condivisibile. A parere di questa Autorità, quindi, l'offerta degli indennizzi contrattuali da parte dell'operatore può assumere valenza preclusiva ai fini dell'applicazione degli indennizzi stabiliti dal presente regolamento solo se avanzata in sede di gestione del reclamo, e dunque con un espresso accoglimento dello stesso entro il termine di 45 giorni dalla sua proposizione e successiva erogazione degli indennizzi con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto. In caso contrario, l'utente potrà legittimamente non accettare la medesima proposta avanzata dall'operatore in sede di conciliazione, senza alcuna preclusione in termini di successiva applicazione degli importi regolamentari. D'altronde, va tenuto presente che la formulazione proposta trova adeguato contrappeso, nell'ottica del bilanciamento dei diritti e dei doveri delle parti, nella previsione -di cui all'art. 14, comma 4- dell'onere, per l'utente, di presentare il reclamo entro un termine ragionevole dalla conoscenza del disservizio.

Pertanto, si ritiene di poter eliminare il comma 3, e di recuperare il portato normativo inserendo al comma 4 (che diventa comma 3 ed è modificato come di seguito specificato) l'inciso "*fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3*". In questo modo resta chiarito che il meccanismo ivi stabilito, per cui il ricorso agli indennizzi regolamentari è escluso se l'operatore ha erogato, in sede di gestione del reclamo, gli indennizzi contrattuali, non trova applicazione qualora, nelle fattispecie contemplate dagli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, l'indennizzo automatico non sia stata corrisposto con le modalità stabilite dall'art. 3.

La nuova formulazione dell'art. 2 rende, quindi, superflue ulteriori valutazioni circa i commenti al comma 4, essendo stata abbandonata la precedente previsione del meccanismo preclusivo basato sulla proposta avanzata in sede di udienza di conciliazione.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

CONCLUSIONI

L'articolo 2 è approvato come segue:

Articolo 2

Ambito di applicazione e finalità

1. Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento di procedura.

2. Nella decisione delle controversie di cui al comma 1 si applicano gli indennizzi contrattuali se più favorevoli per l'utente rispetto a quelli previsti dal presente regolamento.

3. Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3.

ARTICOLO 3 –INDENNIZZI AUTOMATICI

1. Gli operatori sono tenuti a corrispondere in maniera automatica gli indennizzi contrattualmente previsti per le fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, del presente *Regolamento*, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente alla segnalazione del disservizio, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate. Il presente comma non si applica ai servizi di televisione a pagamento.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

2. Qualora la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura.

3. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite sms o email.

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 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio, ai sensi del comma 1.

5. In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi 1 a 4 è applicabile la sanzione prevista dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

Gli operatori hanno concordemente fatto rilevare che, al fine dell'erogazione di eventuali indennizzi, risulta imprescindibile la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e il conseguente accertamento dello stesso da parte dell'operatore. In merito, è stato rappresentato che la segnalazione del cliente è un elemento di impulso necessario per l'avvio della procedura di indennizzo; analogamente necessaria è la successiva attività di analisi condotta dall'operatore, volta ad accertare la fondatezza del reclamo. In particolare, BT ha evidenziato il rischio che l'eventuale successiva attività di recupero di somme non dovute sia preclusa nel caso in cui l'utente, una volta ricevuto l'indennizzo, non intenda adire l'Autorità per la definizione della controversia, così eliminando la possibilità che si proceda all'accertamento, in sede di attività istruttoria, della effettiva responsabilità dell'operatore; ad avviso del suddetto operatore, la disciplina proposta favorirebbe l'insorgere di comportamenti fraudolenti e/o opportunistici da parte dei clienti. Alcuni gestori (H3G) hanno rilevato, inoltre, la irrealizzabilità della prevista ripetizione delle somme indebitamente versate all'utente visto che

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

in molti casi si tratta di utenze cessate e, anche in caso di utenze rimaste attive, l'operatore non avrebbe strumenti non onerosi per la ripetizione dell'importo indebitamente percepito dall'utente.

Alcuni *stakeholders* (BT, Fastweb, H3G, @iip, Tiscali) hanno proposto di inserire la previsione secondo la quale il riscontro all'utente che segnala il disservizio e l'accertamento da parte degli operatori dell'eventuale responsabilità di altro operatore siano compiuti entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del cliente. H3G ha proposto, inoltre, che l'erogazione dell'indennizzo, secondo le previsioni contrattuali, possa avvenire entro la fase dell'udienza di conciliazione. @iip, inoltre, ha proposto il reinserimento dell'inciso che faceva salvo il caso fortuito e la forza maggiore, integrato con il riferimento ai casi in cui il disservizio risulti imputabile a un operatore terzo.

In relazione alla novità introdotta al comma 5, di applicazione del presidio sanzionatorio di cui all'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 14 novembre 1995, n. 481, alle ipotesi di inottemperanza a quanto disposto dai commi 1 a 4, gli utenti partecipanti alla consultazione hanno rilevato che detto presidio non ha alcun impatto concreto per i disagi degli utenti a meno che non sia prescritto che il 70% dei pubblici ricavati delle sanzioni non sia *pro quota* attribuito agli utenti, a titolo distinto dagli indennizzi e dai rimborsi liquidati in loro favore.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ RECEPITE CON IL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS

Le osservazioni mosse dagli operatori non risultano condivisibili, sulla scorta delle seguenti considerazioni. Innanzitutto va chiarito che anche nell'attuale formulazione la segnalazione del disservizio da parte dell'utente è prevista come punto di partenza per il meccanismo indennitario. Inoltre, va tenuto presente che l'automatismo riguarda due fattispecie per le quali l'operatore ha la piena consapevolezza del disservizio recato, in quanto: *i*) nel caso di ritardo nell'attivazione, esso ha cognizione di quando il contratto è stato concluso, del termine contrattualmente stabilito per l'attivazione del servizio e del momento di effettiva attivazione; *ii*) ancor di più, nelle ipotesi di sospensione amministrativa del servizio l'operatore è in grado in tempi brevi di verificare la sussistenza dei requisiti di legittimità della misura adottata, ivi incluso l'avvenuto preavviso dell'interessato.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Resta, comunque, facoltà dell'operatore non applicare gli indennizzi qualora ritenga palesemente insussistenti i presupposti per l'indennizzo automatico, assumendosi la responsabilità, sotto il profilo sanzionatorio così come per quanto riguarda la quantificazione degli indennizzi, di una simile scelta.

Le considerazioni in ordine al presidio sanzionatorio applicato e alla opportunità di destinare almeno parte degli introiti delle sanzioni a compensare gli utenti, sebbene astrattamente ragionevoli, non possono trovare accoglimento in questa sede. Tuttavia, *melius re perpensa*, il presidio sanzionatorio applicabile si ritiene debba essere quello di cui alla legge 249/1997, in coerenza con quanto indicato con riferimento all'art. 5 dell'allegato A alla delibera n. 203/18/CONS.

Per mero scrupolo redazionale, inoltre, si è ritenuto di spostare l'ultimo periodo del comma 1, inserendolo in un comma a parte (comma 6, introdotto *ex novo*).

MODIFICHE AL TESTO PROPOSTE IN CONSULTAZIONE CON LA DELIBERA N. 268/18/CONS

L'ultimo periodo del comma 1 è eliminato e aggiunto come comma 6.

Al comma 5, il riferimento all'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 è sostituito con quello all'art. 1, comma 31, della l. 249/97.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Le critiche degli operatori (in particolare Fastweb, PosteMobile e TIM) hanno riguardato essenzialmente il comma 1, laddove si prevede che gli indennizzi automatici debbano essere accreditati con la prima fattura successiva alla segnalazione del disservizio, ritenendo tale previsione eccessivamente indeterminata e foriera di problemi qualora la segnalazione avvenga a ridosso del periodo di fatturazione. Si chiede, pertanto, di prevedere un termine temporale predeterminato e congruo.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

La suesposta richiesta appare ragionevole, per cui si ritiene adeguato prescrivere che l'accredito degli indennizzi automatici debba avvenire nella prima fattura utile emessa decorso un termine necessario per la valutazione del caso, che risulta congruo stabilire in quarantacinque giorni (in coerenza con quello per la risposta ai reclami) dalla segnalazione dell'utente o dalla risoluzione del disservizio, se successiva alla segnalazione, in misura tale da assicurare agli operatori un periodo ragionevole di tempo per valutare la sussistenza dei requisiti per la erogazione dell'indennizzo e provvedere in tal senso. A ben vedere, infatti, se la segnalazione dell'utente è anteriore alla soluzione del problema, solo in secondo momento (quello della risoluzione del disservizio, appunto) l'operatore sarà in grado di computare il *quantum debeatur*.

Con riferimento al comma 2 le osservazioni di alcuni operatori (Welcome Italia, Fastweb) sulla probabilità che alcune tipologie di utenti possano preferire comunque l'accredito in fattura piuttosto che la liquidazione della parte residua di indennizzo, appaiono condivisibili; pertanto si ritiene ragionevole lasciare all'utente la scelta se, in caso di incapienza della prima fattura utile, continuare a ricevere l'indennizzo automatico sotto forma di accredito nelle successive fatture o richiederne la liquidazione tramite assegno o bonifico.

In virtù della predetta previsione di un termine temporale certo al comma 1, discende l'opportunità di stabilire un termine anche per i casi di utenze con pagamento anticipato del traffico, contemplati al comma 3, tenendo conto della particolare forma di compensazione utilizzabile per tali fattispecie (attribuzione di credito), di più facile attuazione per l'operatore. Per tali fattispecie, dunque, risulta congruo assegnare un termine complessivo di sessanta giorni dalla segnalazione o dalla risoluzione del disservizio, se successiva. Ancora con riferimento al comma 3, può essere accolto il suggerimento dell'utente I. A., di specificare che il corrispettivo accreditato a titolo di indennizzo debba essere trasferibile e monetizzabile, alla stregua di una normale ricarica. In caso contrario, in effetti, l'utente sarebbe disincentivato a cambiare operatore fino alla completa fruizione del credito maturato a titolo di indennizzo.

Sempre nell'ottica di garantire maggiore certezza rispetto ai tempi di corresponsione degli indennizzi, si reputa appropriato far decorrere il termine di sessanta giorni di cui al comma 4 dal momento (certo) della cessazione del rapporto ovvero da quello della richiesta di

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

liquidazione da parte dell'utente, piuttosto che da quello (indefinito e difficilmente verificabile) dell'accertamento del disservizio. Si ritiene, inoltre, utile chiarire che la cessazione del rapporto debba intervenire prima della emissione della fattura compensativa.

Con riferimento al comma 5, diversi operatori hanno lamentato la sproporzione della sanzione ivi richiamata rispetto alla gravità della violazione. A ben vedere si tratta del presidio sanzionatorio stabilito dalla legge per la violazione degli ordini impartiti da questa Autorità, e dunque non modificabile se non dal Legislatore.

CONCLUSIONI

L'articolo 3 è approvato come segue:

Articolo 3

Indennizzo automatico

1. Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.

2. Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100, è corrisposta su richiesta dell'utente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione di tale fattura.

3. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o email, entro sessanta giorni dalla

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. Il corrispettivo accreditato è considerato credito trasferibile e monetizzabile.

4. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo erogato ai sensi del comma 1, 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, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro sessanta giorni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte dell'utente.

5. In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi 1 a 4 è applicabile la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della Legge.

6. Le disposizioni di cui ai commi precedenti non si applicano ai servizi di televisione a pagamento.

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 ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga.

2. È applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto e sono corrisposti all'utente dall'operatore *recipient* che abbia omesso di fornirgli tempestivamente le informazioni circa i motivi del ritardo e i tempi necessari per completare la procedura.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

4. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 1,00 per ciascun servizio accessorio, fino ad un massimo di euro 300,00; in caso di servizi gratuiti, l'indennizzo è applicato fino a un massimo di euro 100,00 per ciascun servizio accessorio.

5. Qualora dall'attività istruttoria, disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del *Regolamento di procedura*, risulti che il ritardo di cui ai commi 1, 2, 3 e 4 è imputabile, in tutto o in parte, all'operatore *donating o donor*, ovvero al gestore della rete, l'Autorità condanna il soggetto responsabile a rimborsare l'operatore *recipient* per l'indennizzo da corrispondere all'utente, in misura proporzionale alla sua responsabilità.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

Come anticipato in premessa, la previsione di cui al comma 1 dell'articolo in esame è tra le disposizioni che hanno destato maggiore perplessità, sia da parte degli operatori che da parte delle associazioni dei consumatori, sotto il profilo della differenziazione del valore degli indennizzi, a seconda che i servizi vengano forniti su reti a banda stretta, piuttosto che a banda larga o ultra-larga. Le motivazioni a sostegno delle considerazioni esposte richiamano, principalmente, criteri di ragionevolezza e coerenza, tenuto conto dell'interesse del mercato e del sistema Paese al perseguimento degli obiettivi dell'*Agenda digitale* e, conseguentemente, degli investimenti ingenti che gli operatori sono chiamati a fare. La disposizione, adducono gli *stakeholders*, sembra porsi in aperto contrasto con le finalità dichiarate, oltre ad apparire ingiustificata sotto il profilo della maggior tutela che dovrebbe assicurare all'utenza. Infatti, è stato osservato che, a parità di *pricing*, in caso di criticità legate a servizi erogati su rete di accesso in fibra, piuttosto che in rame, il disagio accusato dall'utente finale è il medesimo. In definitiva, la misura in esame è apparsa pregiudizievole e vessatoria, alla luce dell'auspicata diffusione di tecnologie a banda ultra-larga che, oltre a rappresentare un bacino di investimento considerevole, è posta tra gli obiettivi primari dell'agenda digitale. Gli *stakeholders* (BT, @iip, Vodafone, Tiscali), in ragione delle predette motivazioni, hanno richiesto lo stralcio della differenziazione dell'indennizzo prevista per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga e per quelli forniti su reti a banda ultra larga, di cui al comma 1 dell'articolo in esame, ovvero (Fastweb) che non si preveda una maggiorazione dell'indennizzo per i servizi forniti su rete a banda ultra larga. I singoli utenti intervenuti chiedono che sia previsto un indennizzo giornaliero di euro 10 per

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

le ipotesi di mancata o tardata attivazione di ciascun servizio e, quanto ai servizi forniti a banda ultra larga, propongono di applicare un indennizzo di euro 15 *pro die* o, in subordine, di euro 13 *pro die*.

Anche il criterio introdotto dal successivo comma 3 dello stesso articolo è stato oggetto di critiche da parte di alcuni *stakeholders* (@iip, Fastweb, PosteMobile, Vodafone, Wind). Tenuto conto che nei mercati di rete fissa, nella maggior parte dei casi, il *donating* coincide con l'*incumbent*, la disposizione è apparsa particolarmente svantaggiosa per gli OLO che, da un lato, saranno obbligati al pagamento dell'indennizzo a favore dell'utente e, dall'altro, dovranno vincere le resistenze del *donating* all'azione di rivalsa del *recipient*, con eventuali conseguenze anche in sede giurisdizionale. In proposito, Vodafone ha richiamato le pratiche di abuso, accertate dall'AGCM con provvedimento n. 24339 del 9 maggio 2013, perpetrate da parte dell'*incumbent* della posizione dominante detenuta nei mercati di rete fissa, attraverso comportamenti consistenti proprio nell'ostacolare l'accesso alla rete e il passaggio dei clienti agli OLO. Sempre Vodafone ha menzionato la diffida emanata dall'Autorità con la delibera n. 309/14/CONS del 19 giugno 2014 nei confronti di Telecom per aver creato ostacoli in danno degli OLO nella fornitura dei servizi di accesso alla rete fissa. In tale occasione l'Autorità ha accertato una situazione di criticità generale nella fornitura dei servizi *wholesale* offerti da Telecom Italia. In ultimo, è stato evidenziato che il meccanismo proposto incide negativamente sulla reputazione commerciale degli OLO in quanto, ricadendo sempre sul *recipient* l'obbligo di indennizzare, gli utenti lo identificheranno, sempre e comunque, nel soggetto responsabile del ritardo, anche nei casi in cui, di fatto, la responsabilità è del *donating*. Detta soluzione, oltre ad avvantaggiare indirettamente l'*incumbent*, diffondendo nell'opinione dei consumatori la convinzione che gli OLO sono meno affidabili, si discosta dai principi vigenti nell'ambito della responsabilità e del processo civile, quale l'istituto della chiamata in garanzia, previsto dall'art. 106 del C.p.c., che, in ossequio al diritto di difesa delle parti, consente al convenuto di chiamare in giudizio il terzo dal quale pretende di essere garantito e che può determinare, in caso di accertata responsabilità del terzo chiamato, la diretta condanna di quest'ultimo a soddisfare la pretesa risarcitoria (o di altro tipo) con conseguente liberazione del convenuto. In considerazione di tutte tali argomentazioni, Vodafone ha proposto che sia l'operatore terzo, di cui in sede istruttoria sia stata accertata la responsabilità del disservizio, ad indennizzare l'utente e che il meccanismo del ribaltamento dell'indennizzo sia applicato già in sede conciliativa; anche Vodafone ritiene necessario prevedere nell'art. 18 del Regolamento di

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

procedura, come sottoposto a consultazione, che anche l'operatore, e non solo il responsabile del procedimento, possa coinvolgere nel procedimento e convocare in udienza altri soggetti interessati.

@iip ha proposto, innanzitutto, che l'operatore possa essere chiamato a indennizzare il cliente solo nei limiti in cui il disservizio sia a lui imputabile e non anche quando sia responsabile un operatore terzo, che dovrebbe, invece, indennizzare direttamente l'utente, ferma restando la responsabilità del *recipient* per l'omessa informativa al cliente circa i motivi del ritardo (che dovrebbe determinare la liquidazione di indennizzi analoghi a quelli previsti per mancata risposta al reclamo), salva l'inadeguatezza del contenuto dell'informativa comunicata al *recipient* dal terzo operatore; inoltre, sottolinea la necessità di intervenire sugli SLA delle offerte regolate prevedendo, a carico dell'operatore che ha violato le procedure di migrazione/portabilità, indennizzi idonei a coprire quelli che il gestore deve al proprio cliente per il disservizio patito.

Riguardo agli oneri informativi incombenti sull'operatore *recipient* in ordine alle ragioni del ritardo delle procedure di cambio operatore, Cittadinanzattiva ha rilevato la necessità che siano specificate le modalità con cui l'operatore deve informare l'utente.

UDICON ha chiesto di precisare che la riduzione a un quinto dell'indennizzo previsto in caso di ritardato passaggio da un operatore a un altro, sia applicata solo se, nel corso della procedura di cambio operatore, il servizio non abbia subito interruzioni.

A proposito del successivo comma 4, @iip sostiene che gli indennizzi previsti per i servizi accessori gratuiti appaiono sproporzionati a fronte del peso, piuttosto marginale, che occupa l'inclusione di servizi accessori nell'ambito dell'offerta. Per le medesime ragioni, ogni indennizzo per ritardata attivazione afferente a servizi accessori gratuiti andrebbe escluso, se privo di valenza autonoma. Inoltre, l'applicazione dell'indennizzo, anziché a ciascun servizio accessorio a pagamento, dovrebbe avvenire in misura unitaria ogniqualvolta il disservizio sia privo di valenza autonoma, ma consti di una mera conseguenza del suo collegamento all'accesso. Di analogo avviso è PosteMobile, che ribadisce la modesta rilevanza del servizio accessorio nell'ambito dell'economia della prestazione complessivamente resa dall'operatore all'utente. In relazione a tanto, tenuto altresì conto di eventuali distorsioni applicative che la disposizione potrebbe favorire, si propone di ritornare al regime precedente, ovvero individuare un *cap* per l'importo complessivo da riconoscere a titolo di

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

indennizzo, ferma restando la necessità di definire con chiarezza il “servizio accessorio”, codificando puntualmente le fattispecie da includere nel perimetro di tali servizi.

Mediaset Premium, condividendo la previsione nell’art. 13 di specifici parametri di calcolo per gli indennizzi liquidabili in favore degli utenti della *pay tv* nei casi di ritardo nell’attivazione del servizio o di ingiustificata sospensione amministrativa dell’utenza, ha rilevato l’opportunità, al fine di conferire omogeneità al nuovo testo, che anche in relazione alla fattispecie di cui al comma 4 dell’ art. 4, di ritardata attivazione di servizi “accessori” o “gratuiti” , sia introdotta una differenziazione degli indennizzi applicabili a seconda che il disservizio concerna servizi televisivi ovvero servizi telefonici e di accesso alla rete *internet*.

Gli utenti partecipanti alla consultazione hanno chiesto di aumentare i parametri indennizzatori per i servizi accessori oggetto del disservizio prevedendo, nel caso in cui detti servizi siano a pagamento, un importo di euro 4 *pro die* e un tetto massimo di euro 1.200 e, nel caso in cui siano forniti a titolo gratuito, nella misura giornaliera di euro 2 con il limite massimo di euro 300.

Un’altra disposizione particolarmente discussa in sede di consultazione è quella di cui al successivo comma 5, che introduce una sorta di ribaltamento dell’indennizzo in capo all’operatore effettivamente responsabile del disservizio. In proposito merita evidenza la posizione di Telecom che si distanzia, in assoluto, dagli orientamenti espressi dagli altri operatori. Infatti, se tutti gli altri gestori intervenuti nel procedimento hanno accolto con particolare favore l’innovazione proposta, chiedendone anzi l’estensione anche alla fase conciliativa (@iip, Vodafone), di diverso parere si è dichiarata Telecom che ha argomentato come segue la sua posizione. *In primis*, ha addotto che la proposta è priva di qualsiasi fondamento giuridico. Infatti, fermo restando il principio generale di separazione tra l’aspetto *retail* e quello *wholesale*, qualora l’operatore vincolato contrattualmente con il proprio cliente riconosca a quest’ultimo un indennizzo in relazione ad un disservizio riconducibile alla fornitura dei servizi all’ingrosso, avrà sempre la possibilità – sulla base degli accordi inter-operatore – di rivalersi sull’operatore responsabile, in conformità agli SLA previsti nella stessa offerta all’ingrosso di riferimento. Trattandosi di rapporti insistenti su piani diversi, uno di fornitura all’ingrosso, l’altro di somministrazione puntuale, il criterio di ribaltare in capo all’operatore *wholesale* l’indennizzo dovuto al cliente finale determinerebbe una duplicazione dell’indennizzo (prima verso

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

l'operatore acquirente dei servizi *wholesale*, tutelato dagli SLA e dalle penali, e poi verso la clientela finale). Sostanzialmente, a disciplina vigente, attraverso il sistema delle penali che l'operatore *wholesale*, nei casi dovuti, riconosce all'operatore *retail*, Telecom ritiene che siano adeguatamente soddisfatti gli obblighi nascenti da eventuali responsabilità nell'ambito dei rapporti inter-operatore. *In secundis*, la proposta è contestata sotto il profilo della lesione del diritto alla difesa, in quanto l'operatore chiamato a rimborsare resta escluso dalla fase conciliativa, senza considerare l'aggravio che determinerebbe una simile soluzione sulle procedure di risoluzione delle controversie. In proposito è stato fatto notare che, anziché trovare un accordo in sede conciliativa, ogni qual volta un operatore presumerà di poter ottenere il rimborso dell'indennizzo da riconoscere al suo cliente, preferirà attendere la definizione del relativo procedimento da parte dell'Autorità. Il meccanismo del ribaltamento, secondo Telecom, prevedendo un'eventuale condanna alla restituzione, configura a tutti gli effetti un'anomala forma di risarcimento del danno riconosciuto senza legittimazione giuridica in favore dell'operatore che contrattualmente si è impegnato a fornire il servizio al proprio cliente; la modifica *de qua* comporterebbe un superamento dell'ambito dei poteri che l'Autorità e i CORECOM delegati alla definizione delle controversie possono assumere secondo le previsioni di cui all'art. 2, comma 12, lett. g) della legge n. 481/1995, in violazione del principio di legalità e del divieto dell'esercizio di poteri impliciti.

Diverso, come si diceva, è il posizionamento degli altri operatori al riguardo. In particolare, @iip, condivide la proposta, sempre che l'Autorità, nel riconoscere l'indennizzo a carico del *recipient*, condanni "contestualmente" l'operatore responsabile al relativo rimborso, e chiede di integrare la norma con ulteriori disposizioni di dettaglio. In ragione dell'approvazione del meccanismo del "ribaltamento", @iip richiede, altresì, che l'art. 18 del Regolamento di procedura preveda che l'estensione del contraddittorio non sia una scelta rimessa solo al responsabile del procedimento, ma costituisca un diritto dell'operatore convenuto, salvo la relativa istanza sia manifestamente infondata.

Del medesimo avviso si è dichiarata Wind che, come Vodafone, ha proposto di far valere il principio del ribaltamento degli indennizzi in capo all'operatore responsabile del disservizio anche in fase conciliativa, prospettando l'adozione di apposite Linee Guida, finalizzate a riconoscere alcune casistiche di disservizi per le quali sia immediatamente individuabile il soggetto responsabile; Wind rileva, tuttavia, che la disposizione confligge con la *ratio* del principio per cui ciascuna parte possa chiamare in giudizio un terzo dal quale pretende di

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

essere garantita, ossia sul quale intende riversare in tutto o in parte le conseguenze pregiudizievoli dell'eventuale accoglimento della domanda proposta nei suoi confronti, come previsto dall'art. 106 C.p.c. L'operatore propone pertanto che sia prevista negli articoli 4, 5 e 6, nonché nell'art. 18 del Regolamento di procedura, la possibilità per l'operatore – e non solo per il responsabile del procedimento – di richiedere la partecipazione al procedimento e di convocare in udienza altri soggetti interessati.

Fastweb, sulla scorta di argomentazioni analoghe a quelle degli altri operatori, suggerisce di responsabilizzare direttamente l'operatore terzo che non consente all'operatore *recipient* di fornire al cliente finale le informazioni dovute e di modificare l'art. precisando che il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo per il rimborso dell'indennizzo che l'operatore *recipient* ha corrisposto al cliente una volta accertate le reali responsabilità degli altri operatori. PosteMobile ha proposto di prevedere una esenzione dell'indennizzo qualora il *recipient* dimostri di non aver potuto fornire all'utente la prevista informativa per colpa non propria (a esempio, dimostrando di essersi attivato con il *donating*, senza ricevere risposte ovvero ricevendo risposte non pertinenti o insufficienti).

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ RECEPITE CON IL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N 268/18/CONS

Con riferimento alla opportunità di prevedere indennizzi maggiorati per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga, l'Autorità conferma il proprio orientamento, già espresso nel documento di consultazione pubblicato. In particolare, in considerazione delle esigenze di tutela degli utenti che ricorrono a servizi di accesso più avanzati per necessità professionali o personali, si ritiene equo e proporzionato stabilire importi maggiorati per i disservizi afferenti a tali tipologie di utenza, a prescindere dalla eventuale differenza nel costo delle offerte commerciali di riferimento. Solo per economicità di redazione si considera opportuno spostare all'art. 13, dedicato alle "ipotesi specifiche", la disposizione dedicata a stabilire la misura delle maggiorazioni rispetto ad alcune ipotesi specifiche di indennizzo.

In ordine alla proposta di un meccanismo di rimborso degli indennizzi versati al cliente dall'operatore chiamato in causa da parte degli operatori effettivamente responsabili, sulla scorta delle valutazioni *ut supra* esplicitate (v. *Considerazioni generali*) si è ritenuto di adottare un diverso sistema di ripartizione degli indennizzi tra gli operatori contrattualmente vincolati all'utente, certificato dall'art. 19

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

del regolamento di procedura recentemente approvato, ferma restando la possibilità di rivalsa, in altra sede, nei confronti dell'operatore di rete.

Tale sistema, di fatto, supera tutte le eccezioni mosse alla precedente proposta.

Il comma 3, dedicato alla ipotesi di ritardo nelle procedure di passaggio tra operatori, è stato portato nell'alveo dell'art. 7, in modo da concentrare in un unico articolo le fattispecie di disservizio riferibili al cambiamento di fornitore del servizio.

MODIFICHE AL TESTO PROPOSTE IN CONSULTAZIONE CON LA DELIBERA N. 268/18/CONS

All'articolo 4, l'ultimo periodo del comma 1, il comma 3 e il comma 5 sono eliminati.

Il comma 2 è così riformulato:

2. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

Al comma 4 (ora comma 3), primo periodo, l'importo di euro 1 è sostituito con euro 2,50.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Con riferimento all'art. 4, Wind Tre, al fine di scongiurare fenomeni di abuso da parte degli utenti e sul presupposto che, decorso invano un certo lasso temporale, si presume che l'interesse all'indennizzo sia venuto meno, propone di fissare un tetto massimo, pari a euro 750, all'indennizzo applicabile.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

La previsione di un simile tetto, tuttavia, confligge col principio di proporzionalità della compensazione sancito dall'art. 11, comma 2, della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, approvata con delibera n. 179/03/CSP. D'altro canto, il rischio di condotte abusive è già scongiurata dalla previsione, all'art. 14, comma 4, di un termine entro il quale l'utente debba segnalare il disservizio al proprio fornitore.

Si ritiene, invece, utile chiarire che gli indennizzi stabiliti al comma 3 per i disservizi attinenti ai servizi gratuiti trovano applicazione qualora tali disservizi non coinvolgano l'utenza nel suo complesso, nel qual caso l'indennizzo dovuto per la mancata attivazione del servizio principale copre anche gli eventuali servizi accessori sottostanti.

CONCLUSIONI

L'articolo 4 è approvato come segue:

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.

2. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

3. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.

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, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga.

2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si applica l'articolo 4, comma 4, del presente *Regolamento*.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

In questa sede trovano esplicito richiamo le considerazioni sopra espresse in materia di differenziazione degli importi degli indennizzi a seconda della banda utilizzata per la fornitura dei servizi. Infatti, i rispondenti alla consultazione hanno proposto di elidere per intero le disposizioni concernenti la previsione di indennizzi *ad hoc* da riconoscere in relazione alle problematiche relative a servizi forniti a banda stretta, larga e ultra-larga (BT, @iip, Vodafone, Tiscali). Di diverso avviso sono i singoli utenti intervenuti in consultazione che, per i servizi forniti a banda ultra-larga propongono di applicare un indennizzo di euro 15 *pro die* o, in subordine, di euro 13 *pro die*. Per il caso in cui i servizi oggetto di sospensione o cessazione siano forniti su banda stretta o banda larga, gli utenti chiedono una maggiorazione dell'indennizzo giornaliero sino alla misura di euro 10 per ciascun servizio, nonché di prevedere un'ulteriore fattispecie indennizzabile da individuarsi nella mancata o tardata riattivazione dell'utenza e/o dei servizi.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

In relazione all'art. 5, comma 2, trovano spazio le medesime considerazione espresse in merito all'indennizzo previsto per i servizi accessori dall'art. 4. In particolare, Mediaset Premium ha evidenziato l'opportunità che anche per la fattispecie di disattivazione di servizi accessori o gratuiti sia prevista una differenziazione degli indennizzi in ragione della tipologia di servizio oggetto del disservizio e, quindi, che siano previsti specifici parametri per i servizi televisivi accessori o gratuiti, diversi da quelli per i disservizi telefonici e di accesso alla rete internet accessori o gratuiti.

Gli utenti partecipanti alla consultazione hanno chiesto di aumentare i parametri indennizzatori per i servizi accessori oggetto del disservizio prevedendo, nel caso in cui detti servizi siano a pagamento, un importo di euro 4 *pro die* e un tetto massimo di euro 1.200 ovvero, nel caso in cui siano forniti a titolo gratuito, nella misura giornaliero di euro 2 con il limite massimo di euro 300.

Riguardo al preavviso della sospensione o cessazione del servizio che l'operatore deve comunicare all'utente, Cittadinanzattiva ha rilevato la necessità che siano specificate le modalità con cui detto preavviso debba essere fornito all'utente.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ RECEPITE CON IL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA 268/18/CONS

Le valutazioni in merito alle osservazioni circa la differenziazione degli importi stabiliti a titolo di indennizzo per i disservizi riguardanti servizi offerti su banda ultra-larga e servizi di *pay tv* sono le medesime già svolte con riferimento all'art. 4, alle quali si rinvia.

Le ulteriori osservazioni non risultano meritevoli di accoglimento, in particolare non si ritiene necessario specificare le modalità di comunicazione del preavviso, la prova della quale, peraltro, incombe sull'operatore.

La richiesta di aumentare gli importi relativi ai servizi accessori appare ragionevole, anche alla luce dell'attuale scenario di mercato, sebbene si ritenga proporzionata la misura di euro 2,50.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

MODIFICHE AL TESTO PROPOSTE IN CONSULTAZIONE CON LA DELIBERA N. 268/18/CONS

L'articolo 5 è stato così riformulato:

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.

2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Con riferimento all'art. 5, Wind Tre ha chiesto di introdurre un limite, pari a 750 euro, per l'indennizzo. A tal proposito valgono le medesime considerazioni svolte per l'analoga richiesta formulata con riferimento all'art. 4.

CONCLUSIONI

L'articolo 5 è approvato come segue:

Articolo 5

Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

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

2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.

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 ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione, per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 7,50 per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga.

2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento. Per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga, l'indennizzo è pari ad euro 3,75.

3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.

4. Nei casi previsti dai commi precedenti se il malfunzionamento riguarda servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si applica l'articolo 4, comma 4 del presente regolamento.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

5. Qualora dall'attività istruttoria, disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del *Regolamento di procedura*, risulti che il malfunzionamento di cui ai commi 1, 2 e 3 è imputabile, in tutto o in parte, a un operatore terzo o al gestore della rete, l'Autorità condanna il soggetto responsabile a rimborsare l'indennizzo che l'operatore contrattualmente vincolato è tenuto a corrispondere al cliente, in misura proporzionale alla sua responsabilità.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

Anche nell'ambito del novellato art. 6, commi 1 e 2, ultima frase, gli *stakeholders* si sono dichiarati fortemente contrari all'introduzione di disposizioni che differenzino, maggiorandoli, gli indennizzi per le nuove reti NGN, intendendosi qui replicate le motivazioni di cui sopra.

I singoli utenti partecipanti alla consultazione propongono di aumentare l'indennizzo giornaliero per la fattispecie di cui al comma 1, di completa interruzione o malfunzionamento del servizio, in misura di euro 7,50; per i servizi forniti a banda ultra larga ritengono sia congruo applicare un indennizzo di euro 15 *pro die* o, in subordine, di euro 13 *pro die*.

Per esigenze di coerenza ed equità, Mediaset Premium segnala che sarebbe opportuno prevedere specifici parametri di calcolo degli indennizzi per i casi di malfunzionamento nei confronti degli utenti di *pay tv*, tenuto conto che, ove applicato nella sua attuale versione, l'art. 6 assicurerebbe agli utenti di *pay tv*, per disservizi meno gravi rispetto a quelli contemplati dagli articoli 4 e 5, indennizzi di entità significativamente superiore.

UDICON propone che per la fattispecie, di cui al comma 2, di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, il valore dell'indennizzo venga innalzato a euro 4.

Per quanto concerne il comma 5, Fastweb propone che la corresponsione del rimborso, da parte del *recipient* all'operatore di rete/*donating* per la quota parte di sua responsabilità, avvenga tramite fatturazione. Gli altri operatori e Telecom ribadiscono quanto espresso in merito all'art. 4, comma 5 in relazione al meccanismo del ribaltamento.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ RECEPITE CON IL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS

Sia in merito alla differenziazione degli indennizzi per i servizi offerti su banda ultra-larga, sia per il meccanismo di coinvolgimento degli operatori responsabili del disservizio, purché contrattualmente legati all'utente, valgono le medesime valutazioni espresse con riferimento all'art. 4.

Rispetto alle osservazioni sui parametri di indennizzo per i servizi di *pay tv*, le stesse possono essere accolte, integrando la previsione ora contenuta nell'art. 13, comma 4, indicando anche l'interruzione del servizio per motivi tecnici tra quelle per le quali è stabilito il parametro giornaliero di euro 3.

La richiesta di aumentare l'indennizzo per le ipotesi di malfunzionamento parziale fino a euro 4 *pro die* non appare condivisibile, in quanto creerebbe una ingiustificata sproporzione rispetto alle altre tipologie di disservizio.

Si è ritenuto, invece, opportuno recepire a livello regolamentare l'orientamento espresso nelle decisioni di questa Autorità rispetto alle fattispecie di disservizi generalizzati, causati da eventi eccezionali o calamità naturali. In tali ipotesi, dunque, l'evento straordinario non può assumere la valenza di discriminante rispetto alle responsabilità degli operatori, qualora non dimostrino di aver operato con la diligenza necessaria per ripristinare il servizio nei tempi strettamente necessari, tenuto conto delle esigenze tecniche sottostanti.

MODIFICHE AL TESTO PROPOSTE IN CONSULTAZIONE CON LA DELIBERA N. 268/18/CONS

L'articolo 6 è stato così riformulato:

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.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

2. *Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento.*

3. *Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.*

4. *Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.*

5. *Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti.*

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Con riferimento al comma 1, Wind Tre ha proposto, sulla base delle medesime considerazione espresse in merito all'art. 5, di fissare un tetto massimo, pari a euro 750, per l'indennizzo. Anche in questo caso la proposta non risulta accoglibile, sulla scorta di quanto già evidenziato in precedenza.

Si ritiene, invece, ragionevole aumentare gli importi stabiliti ai commi 1 e 2, portandoli, rispettivamente, a euro 6 e 3.

Con riferimento al comma 2, si accoglie il suggerimento di Fastweb di inserire, in analogia col comma 1, l'inciso "imputabile all'operatore".

Rispetto alla disposizione del comma 5, tesa a regolamentare l'ipotesi di disservizi generalizzati dovuti a eventi eccezionali o calamità naturali, sia Vodafone che l'UNC hanno sollecitato maggiore chiarezza nella individuazione della fattispecie. Dal canto suo, TIM ha proposto il seguente testo alternativo "*nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali,*

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo coerente con gli interventi tecnici necessari”.

@iip, infine, seguita da BBELL, ha auspicato una integrazione del testo al fine di esplicitare che la responsabilità in termini compensativi dell'operatore è ipotizzabile solo per il ritardo rispetto allo scadere del periodo tecnicamente necessario per ripristinare la funzionalità del servizio, rimuovendo le cause del malfunzionamento.

Vodafone ha richiesto che la responsabilità dell'operatore vada valutata tenendo conto anche delle “*condizioni di sicurezza ritenute idonee per l'intervento*”.

Le ultime due richieste appaiono meritevoli di accoglimento, al fine di evitare dubbi interpretativi in ordine al *dies a quo* dal quale far decorrere il computo del periodo indennizzabile.

Diversamente, le altre istanze non possono trovare seguito, attesa la difficoltà di individuare una casistica più circoscritta sia sotto il profilo delle ipotesi di disservizio, sia sotto quello della tempistica di ripristino. Si tratta, evidentemente, di valutazioni che attengono alle circostanze particolari e al contesto dei singoli eventi e che, pertanto, non possono che essere affidate all'apprezzamento in concreto da parte dell'organo a cui è rimessa la decisione della controversia.

CONCLUSIONI

L'articolo 6 è così approvato:

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 6 per ogni giorno d'interruzione.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

2. *Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento.*

3. *Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.*

4. *Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.*

5. *Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.*

ARTICOLO 7 – INDENNIZZO PER OMESSA O RITARDATA PORTABILITÀ DEL NUMERO

1. *Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo; se la portabilità riguarda utenze mobili l'importo è ridotto alla metà.*

2. *In caso di sospensione o cessazione del servizio si applicano, comunque, gli indennizzi previsti dall'articolo 6.*

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

I singoli utenti partecipanti propongono di aumentare l'indennizzo giornaliero alla misura di euro 8 per la fattispecie di mancata portabilità della linea fissa e/o di linee mobili e di euro 5 per la tardata portabilità.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ RECEPITE CON IL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA 268/18/CONS

Non si ritiene di accogliere le osservazioni presentate, in quanto finalizzate a un aumento degli indennizzi per la fattispecie in esame non giustificato da specifiche esigenze e, comunque, foriero di creare una sproporzione rispetto agli indennizzi stabiliti per fattispecie di disservizio più gravi.

Tuttavia, in prospettiva sistematica, si è provveduto a riformulare l'art. 7, in modo da raccogliervi le due fattispecie di disservizio afferenti ai passaggi tra operatori. La rubrica, conseguentemente, è stata modificata e ora recita "*Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori*".

Così, al comma 1 è stata inserita la disposizione relativa alle fattispecie di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore che, nel caso non comporti interruzione del servizio o malfunzionamenti -per i quali è esplicitato il rinvio alla disposizione di cui all'art. 6- comporta la corresponsione di un indennizzo di 1 euro *pro die*.

Al comma 2, invece, si disciplina il caso in cui, sempre in assenza di disservizi più gravi, all'utente non viene garantita la fruibilità delle numerazioni per le quali ha chiesto la portabilità.

MODIFICHE AL TESTO PROPOSTE IN CONSULTAZIONE CON LA DELIBERA N. 268/18/CONS

L'articolo 7 è stato così riformulato:

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 euro 5 per ogni giorno di ritardo.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Wind Tre ritiene che in entrambi i commi dell'art. 7 debba essere inserita una disposizione per la quale il CORECOM provveda all'integrazione del contraddittorio d'ufficio.

Tale soluzione, tuttavia, non risulta praticabile, atteso che la materia è già disciplinata dall'art. 19 del regolamento di procedura, ove è previsto che l'integrazione venga disposta dal responsabile del procedimento su richiesta di una delle parti. D'altronde, la previsione di una simile procedura di integrazione del contraddittorio -disposta in maniera sostanzialmente automatica- confliggerebbe anche con le esigenze di economia procedimentale e di celerità della procedura.

Con riferimento al comma 1, ADOC e Federconsumatori hanno chiesto di riportare l'importo dell'indennizzo giornaliero al valore precedente. La richiesta risulta accoglibile.

L'UNC, con il proprio documento, ha manifestato l'opportunità di rendere più chiaro l'ambito di applicazione delle due disposizioni e di prevedere che "in seguito a ritardi di portabilità, sospensione o cessazione del servizio, l'indennizzo previsto sia pari a 5 euro al giorno".

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Al fine di recepire tale ultima istanza, allora, giova aggiungere al comma 2 l'avverbio "unicamente" con riferimento alla portabilità del numero, in modo che risulti più evidente che l'indennizzo ivi previsto si applica qualora il disservizio attenga solo al mancato utilizzo della numerazione, ferma restando, quindi, l'applicazione delle altre disposizioni (in specie gli artt. 4 e 6) nel caso di malfunzionamenti o ritardi nella attivazione dell'utenza. Non si ritiene, invece, di poter accogliere la richiesta di alcuni operatori di parificare l'importo dell'indennizzo previsto per la fattispecie di ritardo nella portabilità del numero a quello, di cui al comma 1, per il ritardo nel passaggio tra operatori, attesa la gravità del disservizio conseguente al mancato utilizzo della numerazione conseguente a tale fattispecie di ritardo.

CONCLUSIONI

L'articolo 7 è approvato come segue:

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 1,50 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 unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di ritardo.*

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

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 ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione.

2. Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato nella misura di un quinto.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

@iip, non condividendo la scelta dell'Autorità di individuare il *dies a quo* di computo degli indennizzi con il giorno in cui il fatto si è verificato, precisa che lo stesso debba essere individuato nel giorno di proposizione del reclamo da parte dell'utente, ritenendo che solo il reclamo attesta che l'utente ha ravvisato un disagio. Propone, pertanto, di inserire nella norma in esame l'espressa previsione della necessità di tempestivo reclamo.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ RECEPITE CON IL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA 268/18/CONS

L'Autorità ritiene opportuno anche per questa fattispecie far decorrere il calcolo dell'indennizzo dal momento in cui l'utente ha sporto reclamo all'operatore, fermo restando il diritto allo storno/rimborso degli importi illegittimamente addebitati. Si inserisce una apposita disposizione relativa al *dies a quo* per il calcolo degli indennizzi al comma 1 dell'art. 13.

Con riferimento all'importo indennitario di cui al comma 2, si ritiene proporzionato innalzarne il valore a euro 2,50, in analogia con la misura compensativa stabilita all'art. 4, comma 3 e per le medesime ragioni.

MODIFICHE AL TESTO PROPOSTE IN CONSULTAZIONE CON LA DELIBERA N. 268/18/CONS

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Nessuna modifica al comma 1 rispetto al testo sottoposto a consultazione.

Al comma 2, l'importo dell'indennizzo è stato modificato in euro 2,50.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Wind Tre propone di inserire al comma 1 un riferimento agli esiti della sperimentazione sui servizi a sovrapprezzo. Tale proposta non è accoglibile, non risultando di alcuna utilità inserire nel testo regolamentare un rinvio “in bianco” agli esiti incerti della sperimentazione in corso.

Con riferimento al comma 2, Fastweb ha manifestato la propria contrarietà alla misura indennitaria proposta, ritenuta sproporzionata, così come nel caso di mancata risposta al reclamo, di cui all'art. 11.

Anche tale eccezione non appare accoglibile, sulla scorta della considerazione che in virtù dell'art. 13, comma 1, il computo dell'indennizzo avverrà tenendo conto del momento in cui l'utente avrà segnalato al suo operatore l'illegittima attivazione. Pertanto, avendo l'operatore la possibilità di porre rimedio immediatamente al disservizio segnalato, è equo e proporzionato prevedere un importo indennitario più congruo, anche al fine di scoraggiare eventuali condotte proditorie.

Si ritiene, invece, accoglibile la richiesta di ADOC e Federconsumatori di prevedere anche la fattispecie di fornitura non richiesta di terminali e SIM tra quelle oggetto di indennizzo. Tuttavia, sulla scorta della considerazione che, per tale ipotesi, il disservizio può ritenersi perpetrato con l'invio del bene e che la cessazione degli effetti dello stesso dipendono da una attività (la restituzione) in parte dipendente dall'utente medesimo, si ritiene equo stabilire l'indennizzo in misura forfettaria, pari a euro 25 per ciascun bene fornito, corrispondente a 10 volte l'indennizzo giornaliero stabilito per i servizi accessori o i piani tariffari dal comma 2.

CONCLUSIONI

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

L'articolo 9 è approvato come segue:

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.

2. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura o SIM.

ARTICOLO 10 – INDENNIZZO IN CASO DI PERDITA DELLA NUMERAZIONE

1. Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00.

2. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

I singoli utenti partecipanti alla consultazione hanno proposto di aumentare l'indennizzo a euro 250 per ogni anno di attivazione dell'utenza (da quadruplicarsi in caso di utenza di tipo "affari" per ogni anno di attivazione), con il limite massimo di euro 2.500 (quadruplicato in caso di utente "business").

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ RECEPITE CON IL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA 268/18/CONS

L'Autorità ha ritenuto congrui gli importi sottoposti a consultazione.

Il comma 2, invece, risulta superfluo ed è stato eliminato.

MODIFICHE AL TESTO PROPOSTE IN CONSULTAZIONE CON LA DELIBERA N. 268/18/CONS

Il comma 2 è eliminato

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Wind Tre ha avanzato anche con riferimento all'art. 10 la proposta di prevedere l'integrazione d'ufficio del contraddittorio. La proposta non risulta accoglibile per le motivazioni già espresse con riferimento all'art. 7.

ADOC e Federconsumatori hanno sollecitato l'innalzamento del tetto massimo previsto per l'indennizzo. Considerato che, indubbiamente, il pregiudizio causato dalla perdita di una numerazione è proporzionale al periodo di precedente utilizzo, si ritiene proporzionato innalzare il tetto massimo fino alla misura di euro 1.500, equivalenti a un periodo di precedente utilizzo della numerazione pari a quindici anni.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

CONCLUSIONI

L'articolo 10 è approvato come segue:

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 1.500.

ARTICOLO 12 – INDENNIZZI PER OMISSIONE O RITARDO NELLA RISPOSTA AI RECLAMI

1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 600,00.

2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

Gli *stakeholders*, diversamente dalle associazioni di consumatori, hanno dichiarato di non condividere la maggiorazione proposta per l'indennizzo in caso di mancata risposta a reclamo in quanto ritengono che la misura dell'indennizzo attualmente previsto già rappresenta un importo rilevante e tale da costituire un adeguato deterrente alla mancata risposta. Inoltre, è stato sostenuto che la modifica proposta potrebbe incentivare la proposizione di istanze pretestuose e strumentali all'ottenimento di somme non dovute. NGI, in particolare, ha

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

osservato che l'incremento proposto si tradurrebbe in un aumento dei costi per l'azienda non in linea con la *ratio* del provvedimento, volta a compensare il disagio effettivamente subito dall'utente. Infine, è stata contestata (Telecom Italia) anche la misura dell'incremento proposto, ovvero il raddoppio degli importi originariamente previsti, in quanto ritenuta eccessiva e spropositata. H3G ha suggerito di raddoppiare l'indennizzo giornaliero rispetto al valore attualmente in vigore, lasciando inalterato il tetto massimo e, al fine di arginare i fenomeni di riproposizione del reclamo con lo scopo di lucrare l'indennizzo, ha proposto di esplicitare che, in caso di riproposizione del medesimo reclamo, l'indennizzo sarà calcolato tenendo conto solo del primo reclamo. Wind, viceversa, ferme restando le considerazioni di cui sopra in ordine all'importo dell'indennizzo, ha rappresentato la necessità che sia operata una distinzione tra i casi in cui un riscontro non sia stato fornito – né l'operatore sostenga il contrario – e i casi in cui l'operatore abbia traccia di averlo inviato e, eventualmente, abbia anche traccia della lettura dello stesso. In tale ultimo caso, pur considerando che detto riscontro dei sistemi informatici non abbia valenza di una formale ricevuta di ritorno, l'importo di indennizzo dovuto dovrebbe essere ridotto rispetto ai casi in cui non è stato fornito alcun riscontro.

La novità proposta è stata criticata da Vodafone e da Tiscali che, a supporto della contestata maggiorazione dell'indennizzo in questione, hanno rilevato che la stessa lo assimila in tutto a un vero risarcimento del danno, la cui liquidazione che non rientra tra i poteri decisionali dell'Autorità.

PosteMobile evidenzia che ciò che conta nella prospettiva della tutela dell'utenza non è il ricevimento di una risposta a un reclamo in quanto tale, quanto la soluzione in tempi ragionevoli della problematica riscontrata, ritenendo, dunque, che nel caso in cui la problematica oggetto di reclamo sia stata risolta non dovrebbero essere applicati indennizzi per omesso o ritardato riscontro al reclamo stesso o, quantomeno, che l'importo sia particolarmente limitato.

Le associazioni dei consumatori, diversamente, hanno accolto con particolare favore la modifica proposta, in considerazione dell'importanza che riveste, nell'ambito dei rapporti commerciali, l'interlocuzione con l'utenza, nonché dell'esigenza fondamentale per il cliente di ottenere comunque una risposta dal gestore. Gli utenti intervenuti nella consultazione, con il proprio contributo, hanno

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

proposto di prevedere un indennizzo giornaliero minimo di euro 3 e il limite massimo base non inferiore a euro 1.000 con applicazione, per le ipotesi in cui il reclamo abbia ad oggetto sospensioni, disattivazione, cessazione e perdita della numerazione, di un importo *pro die* massimo di euro 5 e un limite massimo di euro 1.500. Tale contributo ha, altresì, preso in esame la questione del *dies ad quem* per la liquidazione dell'indennizzo in esame, proponendo di individuarlo quantomeno nel giorno di scadenza del termine ordinatorio di 180 giorni (decorrente dalla data di presentazione dell'istanza) previsto dall'art. 16 del *Regolamento di procedura* per la conclusione del procedimento, ovvero, in subordine, nella data della udienza di discussione della controversia o, in caso di mancata fissazione della medesima, nella data in cui scade il termine assegnato alle parti per il deposito di controdeduzioni.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ RECEPITE CON IL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA 268/18/CONS

Con l'intento, per un verso, di garantire una certa valenza deterrente dell'indennizzo previsto in caso di mancata o ritardata risposta al reclamo (mediante l'aumento degli importi stabiliti *pro die*) e, per altro verso, di non incoraggiare il ricorso a condotte finalizzate alla realizzazione di vantaggi economici mediante il ricorso strumentale alle procedure di definizione delle controversie, si ritiene congruo confermare l'aumento dell'importo di indennizzo giornaliero a euro 2,50 lasciando invariato l'attuale tetto massimo, fissato in euro 300 (equivalenti, vale la pena sottolinearlo, a 120 giorni di ritardo nella risposta, decorsi i quali è ragionevole attendersi che un utente in buona fede dia avvio alle procedure per la risoluzione delle controversie). In tal senso, peraltro, si è espresso anche il Tavolo tecnico dei Dirigenti/Segretari CORECOM nel citato documento del 16 luglio 2015.

MODIFICHE AL TESTO PROPOSTE IN CONSULTAZIONE CON LA DELIBERA N. 268/18/CONS

L'articolo 12 è così riformulato:

Articolo 12. Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

- 1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.*
- 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.*

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Le associazioni ADOC e Federconsumatori hanno chiesto di riportare il tetto massimo al valore inizialmente proposto di euro 600. Tale richiesta, tuttavia, non risulta condivisibile, sulla scorta delle considerazioni sopra esposte.

CONCLUSIONI

L'articolo 12 è approvato come segue:

Articolo 12

Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami

- 1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.*
- 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.*

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

ARTICOLO 13 – IPOTESI SPECIFICHE

1. Nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità. Per le utenze mobili il servizio è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi.

2. Tenendo conto della distinzione tra servizi forniti su reti a banda stretta e larga e servizi offerti su reti a banda ultra-larga, se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio; nelle ipotesi di cui agli articoli 9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.

3. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1. Se non è possibile ricorrere all'applicazione per analogia prevista dal primo periodo, l'indennizzo è computato secondo equità.

4. Per i servizi di televisione a pagamento, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio o di sospensione amministrativa dell'utenza si applica l'indennizzo in misura di euro 3,00 per ogni giorno di disservizio. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti e di omissione o ritardo nella risposta al reclamo trovano applicazione, rispettivamente, le misure previste agli articoli 9 e 12.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

Gli utenti intervenuti nella consultazione hanno mostrato di non condividere il principio di unitarietà del servizio fornito su utenze mobili e, pertanto, hanno chiesto che il nuovo testo del Regolamento preveda sia in caso di utenza fissa che in caso di utenze mobili l'applicazione degli indennizzi spettanti per ciascuna fattispecie di disservizio su ciascun servizio principale, ovvero voce e dati. Gli utenti intervenuti, inoltre, si sono opposti alla previsione della differenziata misura degli indennizzi afferenti i servizi televisivi a

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

pagamento, rilevando che questi ultimi devono ritenersi servizi integrati in ragione della loro veicolazione anche attraverso la rete *internet*.

Rispetto al comma 3, ultimo periodo, sia Telecom Italia che PosteMobile hanno paventato il rischio che il ricorso al principio di equità, nell'ambito di un procedimento amministrativo, possa lasciare spazi discrezionali eccessivamente ampi, aprendo il varco a scelte applicative disomogenee, con conseguente disparità di trattamento, sia in termini di proporzionalità degli oneri a cui gli operatori sono esposti, sia riguardo all'utenza. In particolare, PosteMobile propone di applicare a tali fattispecie i medesimi indennizzi attualmente previsti per i servizi accessori (euro 1 per ogni giorno di disservizio sino ad un massimo di euro 300). Anche le osservazioni di UDICON si associano alla sopra riportata posizione degli operatori laddove rilevano che la valutazione equitativa degli indennizzi, per le ipotesi non espressamente previste, deve essere considerata l'ultima *ratio*.

In ordine al successivo comma 4, Mediaset Premium ha ritenuto condivisibile la scelta di prevedere specifici parametri di calcolo, tenuto conto della diversa utilità sociale svolta dai servizi televisivi rispetto agli altri servizi di comunicazione elettronica.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ RECEPITE CON IL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA 268/18/CONS

Rispetto alla versione sottoposta in consultazione si ritiene di dover introdurre due commi nuovi: uno per prevedere con una disposizione unica l'aumento dei parametri giornalieri nel caso di servizi offerti su banda ultra-larga (previsione che prima era inserita nei singoli articoli dedicati alle differenti fattispecie); l'altro, per stabilire il principio per il quale la *dies a quo* per il calcolo degli indennizzi decorre dal momento in cui l'utente ha sporto reclamo all'operatore, informandolo, quindi, della presenza del problema per tutte quelle fattispecie per le quali la segnalazione è essenziale al fine di stabilire la responsabilità dell'operatore, quantomeno rispetto al protrarsi del disservizio. È con il reclamo, infatti, che si ha la certezza, per un verso, del fatto che l'utente stia subendo un *patis* (considerato che esiste la possibilità che l'utente abbia subito un disservizio senza però avvertire, in concreto, alcun pregiudizio, tanto da non accorgersi della

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

presenza dello stesso), e, per altro verso, della consapevolezza dell'operatore dell'esistenza del problema, con il conseguente dovere di provvedere per la sua risoluzione.

Per quanto attiene alle osservazioni presentate rispetto al testo sottoposto a consultazione, le stesse non possono ritenersi accoglibili.

In particolare, quelle espone dagli utenti intervenuti rispetto alla valutazione unitaria del servizio per le utenze mobili e rispetto alla differenziazione effettuata per le *pay tv* non appaiono supportate da adeguate argomentazioni volte a sconfiggere le valutazioni espresse in merito da questa Autorità al fine di motivare la sperequazione rispetto ai servizi offerti su utenze fisse.

Analogamente, non possono condividersi le riserve espresse in ordine alla disposizione riguardante l'applicazione del criterio equitativo quale criterio residuale di computo per gli indennizzi –peraltro già presente nella versione originale del regolamento- trattandosi, per l'appunto, di una clausola di salvaguardia volta a evitare eventuali lacune nella remota ipotesi di fattispecie non inquadrabili tra quelle espressamente disciplinate dal regolamento.

MODIFICHE AL TESTO PROPOSTE IN CONSULTAZIONE CON LA DELIBERA N. 268/18/CONS

L'articolo 13 è stato così riformulato:

Articolo 13. Ipotesi specifiche

- 1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.*
- 2. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, sono aumentati di un terzo, quelli di cui all'articolo 6, commi 1 e 2, sono aumentati della metà.*

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

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.

4. Per i servizi di televisione a pagamento, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, di sospensione amministrativa dell'utenza o di interruzione del servizio per motivi tecnici si applica l'indennizzo in misura di euro 3 per ogni giorno di disservizio, fatto salvo quanto stabilito al comma 3. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti e di omissione o ritardo nella risposta al reclamo trovano applicazione, rispettivamente, gli indennizzi previsti agli articoli 9 e 12.

5. In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità.

6. Nel caso di utenze mobili, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi.

7. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità.

8. In caso di integrazione del contraddittorio disposto ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento di procedura, l'Autorità ordina agli operatori responsabili del disservizio di corrispondere all'utente l'indennizzo previsto in misura proporzionale alle rispettive responsabilità.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Con riferimento al comma 1, PosteMobile e Vodafone hanno chiesto di includere anche il richiamo agli artt. 4, 5 e 7 nel novero delle fattispecie per le quali l'indennizzo è calcolato a decorrere dalla data della segnalazione del disservizio all'operatore. Di contro, ADOC e Federconsumatori hanno chiesto di elidere il riferimento agli artt. 8 e 9.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Invero, a differenza delle fattispecie attualmente richiamate al comma 1, nel caso di ritardo nella attivazione del servizio (art. 4), di sospensione amministrativa dell'utenza (art. 5) e di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori (art. 7), per un verso il pregiudizio può ritenersi connaturale e coesistente rispetto al disservizio stesso (in quanto l'assenza di servizio o la mancata portabilità del numero sono oggettivamente limitanti, a prescindere dalla avvenuta segnalazione) e, per altro verso, la conoscenza del disservizio non dipende dalla segnalazione dell'interessato, trattandosi di procedure regolamentate e tracciate o, nel caso dell'art. 5, di una azione volontariamente posta in essere dall'operatore (sospensione in via amministrativa della linea). Pertanto, la differenziazione tra le fattispecie appena citate e quelle elencate al comma 1 trova piena giustificazione nelle evidenti differenze tra esse. Per le medesime ragioni, non risulta accoglibile neanche l'istanza, di senso opposto, avanzata dalle Associazioni di consumatori.

Rispetto al comma 2, gli operatori hanno ribadito la propria contrarietà alla differenziazione degli indennizzi previsti nel caso di utenze su banda ultra-larga. In subordine, Wind Tre ha chiesto di prevedere un tetto massimo per l'indennizzo, mentre Fastweb ha sostenuto la necessità di specificare quantomeno che le maggiorazioni riguardano solo i servizi di accesso a internet, essendo indifferente la tipologia di tecnologia utilizzata rispetto al servizio voce. Di opposto avviso, invece, Cittadinanzattiva.

In merito alle valutazioni di questa Autorità circa le motivazioni che giustificano la differenziazione operata rispetto ai servizi offerti su banda ultra-larga, si rimanda a quanto esposto con riferimento all'art. 4. Tuttavia, l'istanza avanzata dalla Fastweb risulta ragionevole, e pertanto si ritiene opportuno specificare che la maggiorazione in termini indennitari vada applicata solo con riferimento al servizio di accesso a internet. Nel caso di utenze mobili su banda ultra-larga, in virtù della previsione contenuta al comma 6, la maggiorazione troverà applicazione sempre, essendo il servizio di accesso considerato in maniera unitaria. Si ritiene, inoltre, più razionale prevedere in via generale la maggiorazione di 1/3 per tutte le tre fattispecie (artt. 4, 5 e 6) per le quali essa trova applicazione in caso di utenze su banda ultra-larga.

Con riferimento al comma 3, Wind Tre propone di evitare l'applicazione cumulativa delle maggiorazioni previste per le utenze *business* e delle maggiorazioni di cui al comma 2. La proposta, tuttavia, risulta contraria al principio di proporzionalità e potrebbe portare al

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

risultato di compensare in misura superiore le utenze non su banda ultra-larga rispetto a quelle, invece, che fruiscono della tecnologia superiore, pertanto non risulta accoglibile.

L'UNC ha segnalato la poca chiarezza del comma 5, e con riferimento al comma 6 ha manifestato la propria perplessità circa l'applicazione degli indennizzi considerando *“più utenze mobili come un unico servizio”*. In realtà, il comma 6 prevede che per ciascuna utenza mobile il servizio (voce e dati) è considerato come unico, fermo restando che l'ammontare complessivo, nel caso di più utenze mobili afferenti al medesimo soggetto, è determinato dalla somma degli indennizzi dovuti per ciascuna utenza. Al fine di rendere più chiaro il disposto del comma 6, il testo è modificato come segue: *“6. In caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi”*.

Con riguardo al comma 7, PosteMobile chiede di porre un tetto massimo, indicato in euro 300, agli indennizzi liquidati in via equitativa. La soluzione, tuttavia, non appare condivisibile, in quanto la fissazione di un tetto massimo comporterebbe inevitabilmente una perequazione di situazioni potenzialmente diverse, dunque contraria proprio al principio equitativo richiamato per la decisione del caso di specie.

CONCLUSIONI

L'articolo 13 è approvato come segue:

Articolo 13

Ipotesi specifiche

- 1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.*
- 2. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo.*

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

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.

4. Per i servizi di televisione a pagamento, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, di sospensione amministrativa dell'utenza o di interruzione o malfunzionamento del servizio per motivi tecnici si applica l'indennizzo in misura di euro 3 per ogni giorno di disservizio, fatto salvo quanto stabilito dal comma 3. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti e di omissione o ritardo nella risposta al reclamo trovano applicazione, rispettivamente, gli indennizzi previsti agli articoli 9 e 12.

5. In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità.

6. In caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi.

7. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità.

8. In caso di integrazione del contraddittorio disposto ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento di procedura, l'Autorità ordina agli operatori responsabili del disservizio di corrispondere all'utente l'indennizzo previsto in misura proporzionale alle rispettive responsabilità.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

ARTICOLO 14 – ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI

1. Nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

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

3. L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui ai commi 1 e 2 o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale evenienza, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.

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.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

In ordine alla previsione del comma 4, pur condividendo la precisazione introdotta nel nuovo testo, @iip e Mediaset Premium propongono, rispettivamente, di ridurre a 45 e a 30 giorni il termine entro il quale l'utente è tenuto a formalizzare il reclamo all'operatore, pena l'esclusione degli indennizzi previsti dal Regolamento. Diversamente, UDICON, ritenendo troppo breve il termine di 90 giorni indicato, propone di estenderlo a 150 giorni.

Gli utenti intervenuti in consultazione propongono che il termine entro il quale il reclamo debba essere presentato sia indicato in 120 giorni decorrenti dal giorno in cui l'utente ha avuto conoscenza o avrebbe dovuto conoscere il disservizio, usando l'ordinaria diligenza, ovvero, in caso contrario, dal giorno di proposizione del primo reclamo. Gli utenti chiedono che l'esclusione dell'indennizzo sia prevista

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

solo nel caso in cui nessun reclamo sia presentato entro 12 mesi dalla conoscenza o conoscibilità del fatto, secondo l'ordinaria diligenza, da parte dell'utente.

Anche Fastweb e H3G si dichiarano concordi con la proposta di intervento, tenuto conto dell'effetto disincentivante che andrebbe a determinare su eventuali comportamenti opportunistici degli utenti. Telecom Italia, nel condividere la finalità della norma in questione, ha suggerito di inserirla non nell'ambito del regolamento in materia di indennizzi, bensì nel provvedimento che disciplina la procedura, indicando come momento essenziale per il calcolo degli indennizzi la data di presentazione formale del reclamo. Tiscali ha proposto di precisare che, in assenza di tempestivo reclamo, non sono esclusi solo gli indennizzi previsti dal Regolamento, ma gli operatori non sono più tenuti a corrispondere nessun indennizzo, a qualunque titolo richiesto.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ RECEPITE CON IL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA 268/18/CONS

Alla luce delle contrapposte esigenze evidenziate dai soggetti partecipanti, si ritiene congruo confermare in 90 giorni il termine stabilito per la presentazione del reclamo da parte dell'utente interessato.

Al comma 4 si è ritenuto opportuno fare salvo il diritto dell'utente di ottenere, comunque, il rimborso di importi indebitamente corrisposti, anche nel caso in cui, non avendo segnalato il disservizio entro novanta giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, gli indennizzi previsti dal regolamento non trovano applicazione.

La proposta di Tiscali, in disparte da valutazioni di merito, non può trovare accoglimento, risolvendosi, di fatto, nella introduzione di una ipotesi di decadenza stabilita da una fonte regolamentare.

MODIFICHE AL TESTO PROPOSTE IN CONSULTAZIONE CON LA DELIBERA N. 268/18/CONS

Il comma 4 dell'articolo 14 è così riformulato:

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

*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 DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 268/18/CONS E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Sebbene il testo dell'art. 14 sia rimasto sostanzialmente immutato rispetto a quello originario, diversi operatori hanno chiesto una integrazione del comma 2 al fine di ricomprendervi altre fattispecie di possibile utilizzo anomalo del servizio. In verità, l'esercizio richiesto risulta eccessivamente gravoso, stante la pluralità di possibili scenari astrattamente riconducibili al concetto di utilizzo anomalo. Piuttosto, può risultare utile modificare il rinvio al comma 1 (ove è, appunto, descritta in modo generico la fattispecie) al fine di rendere esplicito che esso trova comunque applicazione, anche in casi diversi da quello descritto (traffico giornaliero finalizzato a autoricarica superiore a due ore di conversazione e a 50 SMS o MMS).

Con riferimento al termine di novanta giorni previsto al comma 4, gli operatori hanno ribadito la richiesta di un termine più breve (massimo 30 giorni), mentre le associazioni hanno chiesto di prolungarlo (l'UNC suggerisce un termine uguale a quello, pari a 120 giorni stabilito dall'art. 123, comma 2, del d. l.vo 196/03).

Come già detto, nel contemperare le opposte esigenze il termine di 90 giorni appare congruo, consentendo all'utente un ragionevole periodo di tempo per determinarsi a proporre reclamo e, al contempo, non risulta eccessivamente prossimo al termine richiamato proprio dall'UDC, decorso il quale l'operatore non ha più la disponibilità dei dati di traffico. Tuttavia risulta conveniente far riferimento al termine di tre mesi, piuttosto che di 90 giorni, al fine di consentire un più agevole calcolo della scadenza de predetto termine.

CONCLUSIONI

L'articolo 14 è così approvato:

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Articolo 14

Esclusione degli indennizzi

1. Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo

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

3. L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui ai commi 1 e 2 o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale evenienza, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.

4. Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi 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.

ARTICOLO 18 DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERA N. 173/07/CONS

Articolo 18 del Regolamento di procedura

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

(Allegato A alla delibera n. 173/07/CONS)

1. Se nel corso del procedimento emerge la necessità, a fini istruttori o di accertamento della responsabilità ai sensi ai sensi degli articoli 4, comma 5, e 6, comma 4, del “Regolamento in materia di indennizzi” approvato con delibera n. 73/11/CONS, di assicurare la partecipazione al procedimento di altri soggetti interessati, il responsabile del procedimento provvede, se del caso, a convocarli in udienza ovvero a rivolgere loro apposite richieste istruttorie.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

Sul punto le osservazioni dei partecipanti alla consultazione, già sopra illustrate, si sono concentrate eminentemente sulla *ratio* della previsione, più che sulla concreta disciplina delle modalità per consentire la partecipazione al procedimento di operatori terzi.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Come già anticipato nel paragrafo dedicato alle considerazioni generali, questa Autorità ritiene di dover assicurare la possibilità di procedere in maniera celere all'integrazione del contraddittorio qualora, nel corso del procedimento per la definizione della controversia, emerga l'esigenza (eventualmente rilevata dalle parti in causa) di coinvolgere un operatore terzo che, avendo intrattenuto rapporti contrattuali con l'utente, potrebbe risultare responsabile del disservizio subito da questi.

La procedura definita dall'art. 19 del regolamento di procedura, approvato con delibera n. 203/18/CONS, prevede la convocazione dell'operatore in udienza al fine di svolgere un preventivo tentativo di conciliazione, per procedere poi alla regolare istruttoria al fine di accertare le rispettive responsabilità di ciascun operatore.

CONCLUSIONI

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

LA MATERIA È STATA DISCIPLINATA CON LA DELIBERA N. 203/18/CONS.

ARTICOLO 6 DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERA N. 79/09/CSP

Articolo 6 del della Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche

(Allegato A alla delibera n. 79/09/CSP)

1. Gli operatori forniscono il servizio di assistenza clienti (customer care) previsto dal comma 1 dell'art. 15 di cui all'allegato A della delibera 26/08/CIR, assicurando, tra l'altro, il diritto dell'utente a presentare un reclamo e a parlare direttamente, a tale scopo, con un addetto attraverso un numero a ciò esclusivamente dedicato.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI SUL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 227/15/CONS

La disposizione in argomento, come anticipato, è quella che ha registrato unanime dissenso da parte delle imprese rispondenti per le motivazioni di seguito esposte. La crescente predisposizione di canali telematici dedicati alla ricezione dei reclami e il conseguente investimento economico da parte degli operatori mal si conciliano con l'imposizione di un obbligo che non appare rispondente alle reali esigenze del mercato.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Gli operatori hanno sostenuto che i canali dell'IVR esistenti consentono agevolmente ai clienti di accedere alla sezione dedicata alla ricezione dei reclami, mentre la predisposizione di una numerazione dedicata, nuova rispetto ai numeri di contatto esistenti e diffusamente conosciuti, non rappresenterebbe un significativo vantaggio per l'utenza, ma determinerebbe un serio aggravio dei costi per il settore. In tal senso la misura proposta, oltre che anacronistica, è apparsa sproporzionata ed eccessivamente onerosa, anche sotto il profilo degli oneri informativi che ne deriverebbero. Vodafone, come Telecom, hanno altresì rilevato che ogni modifica relativa alla delibera n. 79/09/CSP necessita di essere ricondotta nell'ambito del procedimento di consultazione pubblica, ad oggi ancora pendente, avviato con la delibera n. 588/12/CONS. BT Italia ritiene che la proposta dell'Autorità si pone in contrasto con le prescrizioni di cui all'art. 15 dell'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR, ove è stabilito che i numeri di assistenza clienti sono configurati come strumento generalizzato di assistenza al cliente e non limitato alla sola segnalazione del reclamo. Altri (Mediaset Premium, PosteMobile, NGI) hanno sostenuto che la modifica proposta non determinerebbe concreti vantaggi per gli utenti i quali, viceversa, ne sarebbero disorientati. Il contatto con l'operatore, infatti, dovrebbe presupporre, a monte, una valutazione in ordine alla richiesta che, di conseguenza, andrebbe canalizzata diversamente a seconda che trattasi di generica assistenza, ovvero di formale reclamo.

Le associazioni dei consumatori, invece, condividono la proposta dell'Autorità e, in particolare, UDICON ha suggerito di prevedere anche un indirizzo di posta elettronica certificata all'uopo dedicato.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Alla luce delle osservazioni presentate dai partecipanti alla consultazione si ritiene conveniente abbandonare la soluzione originariamente prospettata, rinviando al procedimento di modifica della delibera n. 79/09/CSP una più compiuta regolazione delle procedure di reclamo.

CONCLUSIONI

Nessuna modifica alla delibera n. 79/09/CONS.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

Sintesi dei contributi. Testo a fronte delle modifiche apportate all'allegato a) della delibera n. 73/11/CONS⁴

Testo di cui alla delibera n. 227/15/CONS	Testo di cui alla delibera 268/18/CONS	Testo approvato
<p style="text-align: center;">Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori</p> <p style="text-align: center;">Articolo 1 Definizioni</p> <p>1. Ai fini del presente <i>Regolamento</i> s'intendono per:</p> <p style="padding-left: 20px;">a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;</p>	<p style="text-align: center;">Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche</p> <p style="text-align: center;">Articolo 1 Definizioni</p> <p>1. Ai fini del presente regolamento s'intendono per:</p> <p style="padding-left: 20px;">a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;</p>	<p style="text-align: center;">Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche</p> <p style="text-align: center;">Articolo 1 Definizioni</p> <p>1. Ai fini del presente regolamento s'intendono per:</p> <p style="padding-left: 20px;">a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;</p>

⁴ Le modifiche rispetto al testo precedente sono evidenziate in **grassetto**.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>b) “Legge”, la legge 31 luglio 1997, n. 249;</p> <p>c) “Codice”, il <i>Codice delle comunicazioni elettroniche</i>, approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;</p> <p>d) “Regolamento di procedura”, il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS;</p> <p>e) “operatore”, ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;</p> <p>f) “utente”, ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>g) “indennizzi”, la compensazione economica che l’operatore deve corrispondere</p>	<p>b) “Legge”, la legge 31 luglio 1997, n. 249;</p> <p>c) “Codice”, il codice delle comunicazioni elettroniche, approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;</p> <p>d) “Regolamento di procedura”, il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, approvato con delibera n. 203/18/CONS;</p> <p>e) “operatore”, ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;</p> <p>f) “utente”, ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>g) “indennizzo”, la compensazione economica che l’operatore deve corrispondere</p>	<p>b) “Legge”, la legge 31 luglio 1997, n. 249;</p> <p>c) “Codice”, il codice delle comunicazioni elettroniche, approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;</p> <p>d) “Regolamento di procedura”, il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, approvato con delibera n. 203/18/CONS, e successive modifiche e integrazioni;</p> <p>e) “operatore”, ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;</p> <p>f) “utente”, ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>g) “indennizzo”, la compensazione economica che l’operatore deve corrispondere</p>
--	---	--

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>all'utente secondo le disposizioni del presente <i>Regolamento</i>;</p> <p>h) “indennizzi contrattuali”, la compensazione economica prevista dalle disposizioni contrattuali che l'operatore deve corrispondere all'utente in caso di disservizi nella fornitura del servizio;</p> <p>i) “indennizzi automatici”, la compensazione economica che l'operatore deve corrispondere all'utente in maniera automatica, a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell'utente, per le fattispecie indicate all'articolo 3, comma 1, del presente <i>Regolamento</i>, ferma restando la possibilità di ripetizione di quanto indebitamente versato;</p> <p>j) “reclamo”, la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti, l'utente segnala all'operatore un disservizio, ivi inclusa la segnalazione al numero telefonico dedicato, di cui all'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 79/09/CSP;</p> <p>k) “rete pubblica di comunicazione”, ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per</p>	<p>all'utente secondo le disposizioni del presente regolamento;</p> <p>h) “indennizzi contrattuali”, le compensazioni previste dalle disposizioni contrattuali che l'operatore deve corrispondere all'utente in caso di disservizi nella fornitura del servizio;</p> <p>i) “indennizzo automatico”, la modalità di corresponsione in maniera automatica degli indennizzi contrattuali a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell'utente, per le fattispecie indicate all'articolo 3, comma 1, del presente regolamento, ferma restando la possibilità di ripetizione di quanto indebitamente versato;</p> <p>j) “reclamo”, la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti, l'utente segnala all'operatore un disservizio, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, di cui all'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 79/09/CSP;</p> <p>k) “rete pubblica di comunicazione”, ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per</p>	<p>all'utente secondo le disposizioni del presente regolamento;</p> <p>h) “indennizzi contrattuali”, le compensazioni previste dalle disposizioni contrattuali che l'operatore deve corrispondere all'utente in caso di disservizi nella fornitura del servizio;</p> <p>i) “indennizzo automatico”, la modalità di corresponsione in maniera automatica degli indennizzi a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell'utente, per le fattispecie indicate all'articolo 3, comma 1, del presente regolamento, ferma restando la possibilità di ripetizione di quanto indebitamente versato;</p> <p>j) “reclamo”, la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti;</p> <p>k) “rete pubblica di comunicazione”, ogni rete di comunicazione elettronica</p>
--	---	--

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>l) “servizio di comunicazione elettronica”, i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, a esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell’informazione di cui all’articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;</p> <p>m) “servizi accessori”, i servizi aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione;</p> <p>n) “<i>carrier selection</i>”, prestazione che permette a un utente di scegliere un operatore</p>	<p>fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>l) “servizio di comunicazione elettronica”, i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, a esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell’informazione di cui all’articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;</p> <p>m) “servizi accessori”, i servizi aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione;</p> <p>n) “<i>carrier selection</i>”, prestazione che permette a un utente di scegliere un operatore</p>	<p>utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>l) “servizio di comunicazione elettronica”, i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, a esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell’informazione di cui all’articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;</p> <p>m) “servizi accessori”, i servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione;</p>
---	---	---

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>diverso da quello predefinito per chiamate nazionali o internazionali, cioè diverso da quello scelto in via preventiva dall'operatore con cui ha sottoscritto il proprio accesso alla rete;</p> <p>o) “<i>carrier pre-selection</i>”, prestazione che permette a un utente la selezione di un operatore di transito nazionale e internazionale alternativo, su base permanente, diverso da quello scelto dall'operatore di accesso;</p> <p>p) “utenza affari”, la tipologia di utenza, comunque denominata, riferibile ad un esercizio commerciale o professionale;</p> <p>q) “reti a banda ultra-larga”, reti di accesso cablate costituite in tutto o in parte da elementi ottici ed in grado di fornire servizi d'accesso a banda larga con caratteristiche più avanzate (quale una capacità di trasmissione superiore a 30 Mbit/s) rispetto a quelle fornite tramite le reti in rame esistenti.</p> <p>2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del Codice.</p>	<p>diverso da quello predefinito per chiamate nazionali o internazionali, cioè diverso da quello scelto in via preventiva dall'operatore con cui ha sottoscritto il proprio accesso alla rete;</p> <p>o) “<i>carrier pre-selection</i>”, prestazione che permette a un utente la selezione di un operatore di transito nazionale e internazionale alternativo, su base permanente, diverso da quello scelto dall'operatore di accesso;</p> <p>p) “utenza affari”, la tipologia di utenza, comunque denominata, riferibile a un esercizio commerciale o professionale;</p> <p>q) “reti a banda ultra-larga”, reti di accesso cablate costituite in tutto o in parte da elementi ottici e in grado di fornire servizi d'accesso a banda larga con caratteristiche più avanzate (quale una capacità di trasmissione superiore a 30 Mbit/s) rispetto a quelle fornite tramite le reti in rame esistenti.</p> <p>2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del <i>Codice</i>.</p>	<p>n) “<i>carrier selection</i>”, prestazione che permette a un utente di scegliere un operatore diverso da quello predefinito per chiamate nazionali o internazionali, cioè diverso da quello scelto in via preventiva dall'operatore con cui ha sottoscritto il proprio accesso alla rete;</p> <p>o) “<i>carrier pre-selection</i>”, prestazione che permette a un utente la selezione di un operatore di transito nazionale e internazionale alternativo, su base permanente, diverso da quello scelto dall'operatore di accesso;</p> <p>p) “utenza affari”, la tipologia di utenza, comunque denominata, riferibile a un esercizio commerciale o professionale;</p> <p>q) “reti a banda ultra-larga”, reti di accesso cablate costituite in tutto o in parte da elementi ottici e in grado di fornire servizi d'accesso a banda larga con caratteristiche più avanzate (quale una capacità di trasmissione superiore a 30 Mbit/s) rispetto a quelle fornite tramite le reti in rame esistenti.</p>
---	--	--

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p style="text-align: center;">Articolo 2 Ambito di applicazione e finalità</p> <p>1. Il presente <i>Regolamento</i> stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del <i>Regolamento di procedura</i>.</p> <p>2. Nella decisione delle controversie di cui al comma 1, si applicano gli indennizzi contrattuali qualora risultino superiori agli importi, calcolati su base giornaliera o riferiti a massimi totali, previsti dal presente <i>Regolamento</i>.</p> <p>3. Le disposizioni del presente <i>Regolamento</i> non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi automatici, previsti dall'articolo 3, prima dell'avvio della procedura di conciliazione di</p>	<p style="text-align: center;">Articolo 2 Ambito di applicazione e finalità</p> <p>1. Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, ai sensi dell'articolo 14 del <i>Regolamento di procedura</i>.</p> <p>2. Nella decisione delle controversie di cui al comma 1 si applicano gli indennizzi contrattuali se più favorevoli per l'utente rispetto a quelli previsti dal presente regolamento.</p> <p>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 <i>Regolamento di procedura</i>.</p>	<p>2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del <i>Codice</i>.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 2 Ambito di applicazione e finalità</p> <p>1. Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'articolo 14 del <i>Regolamento di procedura</i>.</p> <p>2. Nella decisione delle controversie di cui al comma 1 si applicano gli indennizzi contrattuali se più favorevoli per l'utente rispetto a quelli previsti dal presente regolamento.</p> <p>3. Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal</p>
--	--	---

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>cui all'articolo 3 del <i>Regolamento di procedura</i>.</p> <p>4. Le disposizioni del presente <i>Regolamento</i> non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima della presentazione dell'istanza per la definizione della controversia ai sensi dell'articolo 14 del <i>Regolamento di procedura</i>.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 3 Indennizzi automatici</p> <p>1. Gli operatori sono tenuti a corrispondere in maniera automatica gli indennizzi contrattualmente previsti per le fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, del presente Regolamento, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente alla segnalazione del disservizio, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.</p>	<p>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.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 3 Indennizzo automatico</p> <p>1. Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi contrattuali previsti per le fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente alla segnalazione del disservizio, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.</p>	<p>contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 3 Indennizzo automatico</p> <p>1. Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti per le fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio, o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.</p> <p>2. Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100, è corrisposta su richiesta dell'utente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite</p>
---	--	---

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>Il presente comma non si applica ai servizi di televisione a pagamento.</p> <p>2. Qualora la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura.</p> <p>3. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite sms o email.</p> <p>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 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio, ai sensi del comma 1.</p>	<p>2. Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100, è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura.</p> <p>3. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite sms o email.</p> <p>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.</p> <p>5. In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi 1 a 4 è applicabile la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della <i>Legge</i>.</p>	<p>dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura.</p> <p>3. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o <i>email</i>, entro sessanta giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. Il corrispettivo accreditato è considerato credito trasferibile e monetizzabile.</p> <p>4. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo erogato ai sensi del comma 1, 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, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro sessanta giorni rispettivamente dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte dell'utente.</p>
--	--	--

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>5. In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi 1 a 4 è applicabile la sanzione prevista dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 4</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per ritardata attivazione del servizio</p> <p>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 ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra larga.</p> <p>2. È applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli</p>	<p>6. Le disposizioni di cui ai commi precedenti non si applicano ai servizi di televisione a pagamento.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 4</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio</p> <p>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 per ciascun servizio non accessorio un indennizzo pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.</p> <p>2. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, il tempo necessario per l'attivazione del servizio o gli</p>	<p>5. In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi 1 a 4 è applicabile la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della <i>Legge</i>.</p> <p>6. Le disposizioni di cui ai commi precedenti non si applicano ai servizi di televisione a pagamento.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 4</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio</p> <p>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.</p> <p>2. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi</p>
---	---	---

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.</p> <p>3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto e sono corrisposti all'utente dall'operatore recipient che abbia omesso di fornirgli tempestivamente le informazioni circa i motivi del ritardo e i tempi necessari per completare la procedura.</p> <p>4. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00 per ciascun servizio accessorio.</p> <p>5. Qualora dall'attività istruttoria, disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del Regolamento di procedura, risulti che il ritardo di cui ai commi 1, 2, 3 e 4 è imputabile, in tutto o in parte, all'operatore donating o donor, ovvero al gestore della rete, l'Autorità condanna il soggetto responsabile a rimborsare l'operatore recipient per</p>	<p>eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.</p> <p>3. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50, fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio accessorio.</p>	<p>necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.</p> <p>3. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.</p>
--	---	---

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>L'indennizzo da corrispondere all'utente, in misura proporzionale alla sua responsabilità.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 5</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio</p> <p>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 ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra larga.</p> <p>2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si applica l'articolo 4, comma 4, del presente <i>Regolamento</i>.</p>	<p style="text-align: center;">Articolo 5</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio</p> <p>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.</p> <p>2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.</p>	<p style="text-align: center;">Articolo 5</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio</p> <p>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.</p> <p>2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.</p>
---	---	---

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

Articolo 6	Articolo 6	Articolo 6
Indennizzo per malfunzionamento del servizio	Indennizzo per malfunzionamento del servizio	Indennizzo per malfunzionamento del servizio
<p>1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 7,50 per i servizi forniti su reti a banda ultra larga.</p> <p>2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento. Per i servizi forniti su reti a banda ultra larga, l'indennizzo è pari ad euro 3,75.</p> <p>3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella</p>	<p>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.</p> <p>2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento.</p> <p>3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.</p>	<p>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 6 per ogni giorno d'interruzione.</p> <p>2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento.</p> <p>3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.</p>

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.</p> <p>4. Nei casi previsti dai commi precedenti se il malfunzionamento riguarda servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si applica l'articolo 4, comma 4, del presente <i>Regolamento</i>.</p> <p>5. Qualora dall'attività istruttoria, disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del <i>Regolamento di procedura</i>, risulti che il malfunzionamento di cui ai commi 1, 2 e 3 è imputabile, in tutto o in parte, a un operatore terzo o al gestore della rete, l'Autorità condanna il soggetto responsabile a rimborsare l'indennizzo che l'operatore contrattualmente vincolato è tenuto a corrispondere al cliente, in misura proporzionale alla sua responsabilità.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 7</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero</p>	<p>4. Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.</p> <p>5. Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 7</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori</p>	<p>4. Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.</p> <p>5. Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 7</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori</p>
--	--	--

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>1. Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo; se la portabilità riguarda utenze mobili l'importo è ridotto alla metà.</p> <p>2. In caso di sospensione o cessazione del servizio si applicano, comunque, gli indennizzi previsti dall'articolo 6.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 8</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di <i>carrier selection</i> o <i>carrier pre-selection</i></p> <p>1. In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di <i>carrier selection</i> o <i>carrier pre-selection</i>, l'operatore</p>	<p>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;</p> <p>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 euro 5 per ogni giorno di ritardo.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 8</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di <i>carrier selection</i> o <i>carrier pre-selection</i></p> <p>1. In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di <i>carrier selection</i> o <i>carrier pre-selection</i>, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere</p>	<p>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 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6.</p> <p>2. Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di ritardo.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 8</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di <i>carrier selection</i> o <i>carrier pre-selection</i></p> <p>1. In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di <i>carrier selection</i> o <i>carrier pre-selection</i>, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere</p>
---	---	---

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>responsabile è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 9</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti</p> <p>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 ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione.</p> <p>2. Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato nella misura di un quinto.</p>	<p>all'utente interessato un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 9</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti</p> <p>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.</p> <p>2. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione.</p>	<p>all'utente interessato un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 9</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti</p> <p>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.</p> <p>2. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione.</p>
---	--	---

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p style="text-align: center;">Articolo 10</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo in caso di perdita della numerazione</p> <p>1. Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00.</p> <p>2. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 11</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici</p> <p>1. L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui</p>	<p style="text-align: center;">Articolo 10</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo in caso di perdita della numerazione</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 11</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici</p> <p>1. L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del <i>Codice</i> comporta il diritto</p>	<p style="text-align: center;">Articolo 10</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo in caso di perdita della numerazione</p> <p>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 1.500.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 11</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici</p> <p>1. L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del <i>Codice</i> comporta il diritto</p>
--	---	--

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>all'articolo 55 del Codice comporta il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio.</p> <p>2. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 12</p> <p style="text-align: center;">Indennizzi per omissione o ritardo nella risposta ai reclami</p> <p>1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 600,00.</p> <p>2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed</p>	<p>dell'utente a ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 200 per ogni anno di disservizio.</p> <p>2. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di giustificata richiesta da parte dell'interessato.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 12</p> <p style="text-align: center;">Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami</p> <p>1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.</p> <p>2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di</p>	<p>dell'utente a ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 200 per ogni anno di disservizio.</p> <p>2. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di giustificata richiesta da parte dell'interessato.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 12</p> <p style="text-align: center;">Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami</p> <p>1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.</p> <p>2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di</p>
---	---	--

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 13 Ipotesi specifiche</p> <p>1. Nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità. Per le utenze mobili il servizio è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi.</p> <p>2. Tenendo conto della distinzione tra servizi forniti su reti a banda stretta e larga e servizi offerti su reti a banda ultra-larga, se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio; nelle ipotesi di cui agli articoli</p>	<p>reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 13 Ipotesi specifiche</p> <p>1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.</p> <p>2. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, sono aumentati di un terzo, quelli di cui all'articolo 6, commi 1 e 2, sono aumentati della metà.</p> <p>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</p>	<p>reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 13 Ipotesi specifiche</p> <p>1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.</p> <p>2. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo.</p> <p>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</p>
--	---	---

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.</p> <p>3. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente <i>Regolamento</i> trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento di procedura, le misure di indennizzo giornaliere previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 4. Se non è possibile ricorrere all'applicazione per analogia prevista dal primo periodo, l'indennizzo è computato secondo equità.</p> <p>4. Per i servizi di televisione a pagamento, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio o di sospensione amministrativa dell'utenza si applica l'indennizzo in misura di euro 3,00 per ogni giorno di disservizio. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti e di omissione o ritardo nella risposta al reclamo trovano applicazione, rispettivamente, le misure previste agli articoli 9 e 12.</p>	<p>4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11.</p> <p>4. Per i servizi di televisione a pagamento, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, di sospensione amministrativa dell'utenza o di interruzione del servizio per motivi tecnici si applica l'indennizzo in misura di euro 3 per ogni giorno di disservizio, fatto salvo quanto stabilito al comma 3. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti e di omissione o ritardo nella risposta al reclamo trovano applicazione, rispettivamente, gli indennizzi previsti agli articoli 9 e 12.</p> <p>5. In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità.</p> <p>6. Nel caso di utenze mobili, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi.</p>	<p>4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11.</p> <p>4. Per i servizi di televisione a pagamento, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, di sospensione amministrativa dell'utenza o di interruzione o malfunzionamento del servizio per motivi tecnici si applica l'indennizzo in misura di euro 3 per ogni giorno di disservizio, fatto salvo quanto stabilito dal comma 3. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti e di omissione o ritardo nella risposta al reclamo trovano applicazione, rispettivamente, gli indennizzi previsti agli articoli 9 e 12.</p> <p>5. In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità.</p> <p>6. In caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi.</p>
---	--	---

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p style="text-align: center;">Articolo 14 Esclusione degli indennizzi</p> <p>1. Nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione</p>	<p>7. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità.</p> <p>8. In caso di integrazione del contraddittorio disposto ai sensi dell'articolo 19 del <i>Regolamento di procedura</i>, l'Autorità ordina agli operatori responsabili del disservizio di corrispondere all'utente l'indennizzo previsto in misura proporzionale alle rispettive responsabilità.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 14 Esclusione degli indennizzi</p> <p>1. Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla</p>	<p>7. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità.</p> <p>8. In caso di integrazione del contraddittorio disposto ai sensi dell'articolo 19 del <i>Regolamento di procedura</i>, l'Autorità ordina agli operatori responsabili del disservizio di corrispondere all'utente l'indennizzo previsto in misura proporzionale alle rispettive responsabilità.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 14 Esclusione degli indennizzi</p> <p>1. Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla</p>
--	--	--

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente <i>Regolamento</i> per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.</p> <p>2. In particolare, nel caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" ai fini del comma 1 il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 sms o mms.</p> <p>3. L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui ai commi 1 e 2 o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale evenienza, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.</p> <p>4. Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente <i>Regolamento</i> se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro novanta giorni dal momento in cui ne è venuto</p>	<p>causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo</p> <p>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.</p> <p>3. L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui ai commi 1 e 2 o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale evenienza, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.</p> <p>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,</p>	<p>causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo</p> <p>2. In particolare, nel caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" il traffico giornaliero finalizzato a autoricarica superiore a due ore di conversazione e a 50 SMS o MMS, fatto salvo quanto previsto dal comma 1.</p> <p>3. L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui ai commi 1 e 2 o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale evenienza, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.</p> <p>4. Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a</p>
--	---	---

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS

<p>a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 15 Informazioni agli utenti</p> <p>1. Gli operatori sono tenuti a informare gli utenti, mediante apposita comunicazione da pubblicare sui rispettivi siti <i>web</i> e nelle condizioni di contratto, in ordine alle fattispecie per le quali è previsto l'indennizzo automatico e ai relativi importi, nonché alle modalità per richiedere gli indennizzi non automatici.</p>	<p>fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 15 Informazioni agli utenti</p> <p>1. Gli operatori informano gli utenti, mediante apposita comunicazione da pubblicare sui rispettivi siti <i>web</i> e nelle condizioni di contratto, delle fattispecie per le quali è previsto l'indennizzo automatico e dei relativi importi, nonché delle modalità per richiedere gli ulteriori indennizzi.</p>	<p>conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 15 Informazioni agli utenti</p> <p>1. Gli operatori informano gli utenti, mediante apposita comunicazione da pubblicare sui rispettivi siti <i>web</i> e nelle condizioni di contratto, delle fattispecie per le quali è previsto l'indennizzo automatico e dei relativi importi, nonché delle modalità per richiedere gli ulteriori indennizzi.</p>
---	---	--