



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Verbale dell'Audizione congiunta nell'ambito del procedimento di consultazione pubblica avviato in ordine alla modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di cui alla delibera 227/15/CONS.

Il giorno 19 giugno 2018, presso la sede di Napoli e in collegamento con la sede di Roma dell'Autorità, si è tenuta l'audizione congiunta, di cui alla delibera n. 268/18/CONS, nell'ambito del procedimento di consultazione pubblica avviato in ordine alla modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di cui alla delibera n. 227/15/CONS.

Per l'Autorità è presente il Vice Direttore della Direzione Tutela Consumatori, Enrico Maria Cotugno, nonché Alessandra Mauro, funzionario della medesima Direzione.

Sono presenti le seguenti Associazioni di consumatori:

Adoc, rappresentata da Elvira Cocca in collegamento dalla sede di Roma dell'Autorità;

Adiconsum, rappresentata da Tania Sarti, in collegamento dalla sede di Roma dell'Autorità;

Cittadinanzattiva, rappresentata da Claudia Ciriello, in collegamento dalla sede di Roma dell'Autorità;

Federconsumatori, rappresentata da Valeria Caforio, in collegamento dalla sede di Roma dell'Autorità.

Sono presenti i seguenti Operatori e associazioni di categoria:

AIIP, rappresentata da Giulia Toraldo Serra e Stefano Manuali (interventato alle ore 11.45);

BT Italia S.p.A., rappresentata da Liliana Alvarez Suarez e Alessandra Diana;

FASTWEB S.p.A., rappresentata da Giulia Pietropaoli e Simona Serchi;

ILIAD Italia S.p.A. rappresentata da Caterina Migani;

NOVERCA S.r.l. (Kena Mobile), rappresentata da Paola Pescatore;

POSTE MOBILE, rappresentata da Sonia Romano;

SKY Italia S.r.l. rappresentata da Lucia De Filippo;

TELECOM ITALIA S.p.A. rappresentata da Iacopo Fuscagni, Claudia Carla Francesca Crisafi e Gaetano Nunziata;

VODAFONE Italia S.p.A. rappresenta da Cecilia Lugato, Francesco Pergolini, Valentina Bontempi e Daniela Casella;

WIND Tre S.p.A., rappresentata da Raffaella Tondi e Paola Imberti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La riunione ha inizio alle ore 11.15.

L'Avv. Cotugno introduce l'argomento oggetto dell'audizione, illustrando brevemente il testo sottoposto a consultazione, precisando che trattasi di sostituzione del Regolamento vigente e non di modifica. In particolare, per grandi linee, richiama le innovazioni proposte rispetto al testo sottoposto a consultazione con la delibera n. 227/15/CONS attinenti: alla possibilità di fare intervenire altri operatori nell'ambito della controversia tra un operatore e il proprio cliente; alla revisione degli importi di alcuni indennizzi; alla regolamentazione delle ipotesi di guasti generalizzati, dovuti a cause naturali o eventi dolosi. Precisa, inoltre, che si tratta di modifiche che recepiscono a livello regolamentare i criteri applicativi cristallizzati nelle decisioni assunte dall'Autorità nel corso degli anni, e quindi già adottati nell'attività di risoluzione delle controversie; tuttavia, alla luce dell'avvio della nuova piattaforma telematica, si è ritenuto utile renderli espliciti in modo da assicurarne la uniforme applicazione su tutto il territorio nazionale.

Con riferimento alla modalità di consultazione odierna, si precisa che si tratta di una integrazione della consultazione avviata con delibera n. 277/15/CONS, nell'ambito della quale i partecipanti hanno già avuto modo di presentare compiutamente le proprie osservazioni. L'Autorità ha ritenuto opportuno effettuare la presente audizione in considerazione del mutato contesto regolamentare (approvazione delibera n. 203/18/CONS) e dell'intervallo di tempo rispetto a detta consultazione, tuttavia, in considerazione della necessità di adottare il nuovo regolamento prima della entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb e della portata limitata delle modifiche proposte, riprodotte di criteri già applicati nella pratica, lo strumento dell'audizione congiunta è stato ritenuto adeguato allo scopo.

Si passa, poi, a una disamina degli interventi proposti, in merito ai quali si chiede agli intervenuti di illustrare le proprie osservazioni.

AIPP eccepisce che la presente consultazione rappresenta un nuovo procedimento, non può essere considerata nell'ambito di quello di cui alla delibera n. 277/15/CONS, il cui termine di 120 giorni dalla pubblicazione del provvedimento di avvio è ampiamente scaduto. D'altronde, il breve preavviso fornito (pari a 4 giorni lavorativi) non ha dato modo di ricevere contributi dai numerosi associati e presentare adeguate osservazioni nell'interesse dell'Associazione, e dunque si chiede un termine per presentare osservazioni nel rispetto dei termini minimi previsti dall'art. 11 del Codice delle comunicazioni elettroniche (30 giorni). Si sottolinea che essendo trascorsi 3 anni il contesto regolamentare è mutato e mutati sono anche i soggetti presenti sul mercato, sicché non è ragionevole considerare questa una mera modifica alla proposta del 2015 già commentata. Fermo quanto precede, nel merito si accolgono con favore alcune migliorie quali quelle relative al reclamo ma si insiste sulla presenza di forti criticità nelle modifiche rispetto al regolamento vigente. Al riguardo, AIPP si richiama integralmente alla posizione espressa nel contributo allegato alla audizione del 2015 e relativo verbale per tutto quanto non superato dalle ultime modifiche. La maggiore criticità concerne le previsioni in materia di indennizzi automatici rispetto alle quale AIPP ribadisce tutto quanto già scritto e ritiene che sia fondamentale chiarire che l'operatore deve poter verificare preventivamente la fondatezza del reclamo nel termine di 45 giorni allo scopo previsto e solo poi liquidare l'indennizzo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

che risulti dovuto sulla base dei valori contrattualmente previsti. Rispetto ai servizi forniti su banda ultra-larga si ribadisce quanto già evidenziato circa l'irragionevolezza della maggiorazione proposta, e in subordine si chiede di escludere dalle maggiorazioni i servizi voce. Si chiede, inoltre, di specificare che i servizi accessori siano comunque servizi di comunicazioni elettroniche. Si chiede di limitare l'ambito di applicazione ai clienti consumatori o quantomeno ai contratti per adesione. Con riferimento all'art. 6, comma 5, si chiede di specificare che l'operatore in tali casi può essere considerato responsabile unicamente per l'eventuale ritardo di ripristino al tempo tecnicamente necessario allo scopo

Tutti gli **operatori** si associano a tale eccezione e alla richiesta di un termine di almeno 30 giorni dalla pubblicazione del documento di consultazione per presentare le proprie osservazioni tenuto conto che si tratta di un nuovo testo, con ulteriori modifiche rispetto a quello all'epoca sottoposto in consultazione con la delibera 227/15/CONS rispetto al quale gli operatori hanno il diritto di presentare formalmente i propri contributi.

FASTWEB S.p.A. richiamando quanto già dedotto nei precedenti contributi nonché nei verbali delle audizioni relative alla consultazione pubblica in merito alla modifica della delibera n. 73/11/CONS, e riservandosi di inviare il proprio contributo scritto, per il quale, in considerazione degli impatti delle misure previste, ribadisce la necessità che sia concesso un termine non inferiore a 30 giorni, osserva preliminarmente quanto segue. All'art. 2, comma 4, si chiede di prevedere un termine più congruo, da far coincidere con il termine per presentare memorie in sede di procedimento di definizione. All'art. 3, comma 1, si chiede di prevedere un termine preciso, indipendentemente dalla fatturazione. Con riferimento all'art. 9, comma 2, si ritiene sproporzionato l'importo previsto, così come per la mancata risposta al reclamo. Rispetto ai servizi forniti su banda ultra-larga si ribadisce quanto già evidenziato, e si chiede di precisare che gli indennizzi debbano riguardare esclusivamente il servizio di accesso a internet, essendo indifferente la tipologia di tecnologia utilizzata rispetto al servizio voce. Chiede inoltre che sia previsto un termine di implementazione di almeno 12 mesi dalla data di entrata in vigore della delibera.

BT Italia S.p.A., si associa alla richiesta di prevedere un congruo termine per l'adeguamento al nuovo regolamento.

ILIAD Italia si riserva di intervenire nel procedimento, di cui attualmente non è parte, e di produrre un contributo scritto nel termine di trenta giorni dalla pubblicazione sul sito della proposta ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche.

NOVERCA, ugualmente, si riserva di produrre un documento scritto.

POSTE MOBILE avanza le seguenti osservazioni: con riferimento all'art. 1 si richiede di integrare la definizione di "servizi accessori" specificando che si tratta dei "servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione" (aggiunta in grassetto).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Rispetto all'art. 2 si richiede di integrare il comma 4 precisando che gli indennizzi non si applicano neanche se l'Utente impedisce o non collabora per la corresponsione degli indennizzi contrattuali (ad esempio non fornendo un codice IBAN).

Rispetto all'art. 3 si fa presente che l'accredito nella prima fattura utile è un termine troppo restrittivo e operativamente difficilmente rispettabile nonostante la volontà dell'operatore; ad esempio nel caso in cui la segnalazione del disservizio avvenga con un anticipo talmente breve rispetto all'emissione della fattura che l'operatore non ha il tempo per verificare la fondatezza del reclamo. Del tutto sproporzionata poi appare la conseguenza della ipotetica violazione di questa tempistica è sproporzionata (sanzione di importo compreso tra 10 mila e 250 mila euro...). Al comma 2 si dovrebbe lasciare comunque la possibilità di continuare la compensazione nelle fatture successive. 30 giorni appare inoltre un termine eccessivamente stringente e di difficile applicazione (si noti ad esempio che al successivo comma 4 se ne prevedono 60).

Relativamente all'art. 13 si richiede di includere al comma primo anche le casistiche di cui agli articoli 4, 5 e 7, perché appare proporzionato e coerente con l'onere di diligenza di tutte le parti del rapporto ritenere che se non vi è reclamo dell'Utente, quest'ultimo di fatto non sta subendo un vero disservizio. Si richiede di precisare al comma 7 che anche nei casi di uso di criteri equitativi l'indennizzo massimo erogabile non può superare i 300 euro.

Infine, in merito all'art. 14, si richiede di precisare al comma 2 che sono fatte salve altre ipotesi di uso anomalo, visto che nella pratica si riscontrano casistiche di anomalia diverse dall'autoricarica. I 90 giorni del comma 4 sono in ogni caso un termine troppo lungo perché costringe a tenere uno storico troppo ampio sulle utenze e anche in relazione agli obblighi di cancellazione dei dati di traffico. Un tempo proporzionato potrebbe essere 30-45 giorni, anche per disincentivare comportamenti strumentali (vi sono casi di soggetti che avviano contestazioni a molti mesi di distanza proprio per avvantaggiarsi della mancanza di dati).

SKY Italia si riporta integralmente a tutto quanto dichiarato e precisato nella propria comunicazione di partecipazione alla presente audizione.

TELECOM ITALIA S.p.A. nel richiamare integralmente quanto già espresso nella precedente fase di Consultazione, rappresenta quanto segue: con riferimento all'art. 2, comma 4, si richiede di mantenere l'attuale formulazione in quanto 10 gg. non è un termine compatibile con i tempi tecnici necessari a disporre un accredito in fattura o il pagamento di un importo mediante bonifico o eventuale modalità alternativa tramite assegno.

Rispetto all'art. 3 si concorda nella necessità che l'automatismo dell'indennizzo può essere applicato sempre e solo dopo una segnalazione/reclamo da parte del cliente e ciò al fine di verificare l'eventuale responsabilità a carico dell'operatore per il relativo diritto del cliente.

In merito all'art. 6, comma 5, si richiede la modifica del testo come segue: “[...] qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo ~~strettamente necessario~~ coerente con ~~tenuto conto~~ degli interventi tecnici necessari ~~dovuti~~”.

In ordine all'art. 14, comma 4, si richiede la modifica del termine di 90 gg in 30 gg in quanto a fronte di un disservizio il cliente deve avere interesse a presentare la segnalazione tempestivamente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'interesse del cliente all'indennizzo è infatti strettamente correlato al ristoro del disagio lamentato. Tale principio è peraltro confermato con l'introduzione dell'art. 13, comma 1, che chiarisce che il calcolo dell'indennizzo deve essere effettuato dalla data di presentazione del reclamo.

Infine, con riferimento all'aumento del valore degli indennizzi, in linea di principio si dichiara contraria a un aumento degli attuali valori considerati equi e coerenti con il ristoro in sede di definizione considerando che si applicano già gli indennizzi contrattuali se più favorevoli per l'utente. Nello specifico per i servizi in fibra si conferma la contrarietà a una quantificazione superiore in quanto non coerente con il principio di neutralità tecnologica né tantomeno con giustificazioni di carattere economico.

Si riserva di fornire un eventuale altro documento di dettaglio.

VODAFONE Italia S.p.A., fermo restando quanto evidenziato da AIIP in ordine alla illegittima procedura comunicata con email del 12 giugno us in violazione del procedimento e delle relative tempistiche, in primo luogo ribadisce sul tema degli indennizzi automatici la necessità di replicare nella versione finale del nuovo Regolamento la procedura attuale che prevede: i) la segnalazione da parte dell'utente, ii) l'accertamento o meno della responsabilità dell'operatore entro 45 giorni successivi alla segnalazione e iii) solo in caso di responsabilità dell'operatore la corresponsione da parte di quest'ultimo degli indennizzi automatici previsti dagli artt. 4 e 5 del Regolamento. Tale indennizzo dovrà essere corrisposto dall'operatore entro 60 giorni e non nei termini di 10 giorni previsti dall'attuale art. 2, comma 4 che risultano totalmente non in linea con le procedure amministrative aziendali. In ogni caso, con riferimento al rapporto tra i commi 3 e 4 dell'art. 2 si chiede di chiarire meglio cosa accada nel caso in cui l'utente avvii la procedura di conciliazione prima della scadenza del termine per corrispondere gli indennizzi automatici tenuto conto dei conseguenti profili sanzionatori previsti dal successivo art. 3, comma 5. Sul punto Vodafone precisa che gli indennizzi automatici, ferma restando la procedura sopra indicata potranno essere corrisposti anche in sede conciliativa. Si ribadisce, inoltre, quanto già comunicato in generale sull'aumento degli indennizzi. Tale aumento non si condivide tanto più in caso di servizi a banda ultra-larga, che vanno comunque declinati con maggiore dettaglio. Vodafone sul punto si riporta al proprio posizionamento del 2015 ed in subordine si chiede eventualmente di considerare a tal fine esclusivamente gli accessi FTTH. Rifacendosi a quanto osservato da Telecom Italia, si chiede di specificare meglio la disposizione di cui all'art. 6, comma 5, che altrimenti potrebbe prestarsi a un abuso, a maggior ragione tenuto conto che spesso il ripristino del servizio non dipende esclusivamente da attività dell'operatore. Con riguardo all'art. 13 comma 1 si richiede che siano specificatamente indicate anche le fattispecie relative agli indennizzi automatici.

In relazione all'art. 14 recante i casi di esclusione degli indennizzi si richiede di fare riferimento anche alle pratiche di abnorme accumulo del credito che tendono a celare condotte del tutto estranee alla normale fruizione del servizio.

WIND Tre S.p.A. con riferimento all'art. 2, comma 3, chiede di eliminare il termine decadenziale per la corresponsione degli indennizzi automatici fatto coincidere con l'avvio della procedura di conciliazione: l'operatore deve poter corrispondere gli indennizzi automatici previsti dal proprio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contratto e non quelli degli artt. 4-5 del Regolamento anche durante l'udienza di conciliazione, con accredito entro i successivi 60 giorni.

Con riferimento al comma 4 si chiede di prevedere un termine congruo per l'erogazione degli indennizzi pari almeno a 60 giorni.

WIND Tre si associa ai rilievi già evidenziati dagli altri operatori in ordine alla necessità di coordinare meglio i commi 3 e 4 dell'art. 2 con il comma 5 dell'art 4.

Con riferimento agli indennizzi di cui all'art. 7 si chiede di prevedere che l'integrazione del contraddittorio venga effettuata d'ufficio dal Corecom.

Quanto all'art. 13, comma 2, si chiede di non prevedere indennizzi maggiorati in quanto non giustificati da variazioni nelle offerte commerciali di tale rilevanza; la necessità di non differenziare tra tali tecnologie si giustifica anche in ottica di net neutrality.

Sulle ipotesi di indennizzi quadruplicati per l'utenza business, si chiede di prevedere al massimo importi raddoppiati.

Infine con riferimento all'art. 14, comma 2, si chiede di estendere il concetto di traffico "anomalo" anche a casistiche ulteriori rispetto all'autoricarica, individuate in tutti i casi di servizio non conforme all'uso personale o effettuato a fini di lucro.

Quanto al comma 4, si chiede di assoggettare ad un limite temporale anche il diritto dell'utente "al rimborso di somme indebitamente corrisposte", in quanto va tenuto presente che dopo sei mesi, per normativa privacy, l'operatore si trova nell'impossibilità di potersi difendere rispetto a contestazioni di addebito per traffico non riconosciuto.

ADOC e FEDERCONSUMATORI congiuntamente rappresentano quanto segue. Innanzitutto si dichiarano contrarie alla previsione di tetti massimi per gli indennizzi, così come a tutte le limitazioni rispetto al cumulo degli indennizzi per le utenze mobili e per gli utenti multilinea. Nello specifico, con riferimento all'art. 2, comma 4, se ne chiede l'espunzione. Con riferimento agli indennizzi per perdita del numero, si chiede di aumentare il tetto massimo per adeguarlo ai valori più adeguati all'attualità, così come per la mancata risposta al reclamo si chiede di riportare il tetto massimo a euro 600. Si chiede, inoltre, di eliminare le fattispecie di cui agli art. 8 e 9 dal novero di quelle per cui l'indennizzo si calcola a partire dal reclamo. Le due associazioni si riservano, comunque, di presentare un documento scritto.

ADICONSUM chiede di precisare meglio il meccanismo di applicazione degli indennizzi automatici e il rapporto con gli indennizzi contrattuali e si riserva di produrre un contributo scritto

CITTADINANZATTIVA chiede di declinare meglio la disciplina degli indennizzi automatici e di indicare in premessa qual è il settore di riferimento della disciplina; chiede, inoltre, di chiarire meglio i concetti di servizi accessori e l'eventuale cumulo dei disservizi in tali fattispecie. Analogamente alle altre associazioni si riserva la produzione di un contributo scritto.

Preso atto della richiesta dei partecipanti, l'Autorità chiede ai partecipanti di presentare eventuali contributi scritti entro le ore 17.00 del 25 giugno p.v., al fine di meglio argomentare quanto oggi osservato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'audizione termina alle ore 13.45

Per l'Autorità

Per le Associazioni

Per gli Operatori