



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**Allegato B alla Delibera n. 227/15/CONS**

**Documento per la consultazione pubblica concernente la modifica del  
*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie  
tra utenti ed operatori approvato con delibera n. 73/11/CONS***

---

**Allegato B**

**SCHEMA DI PROVVEDIMENTO**



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **I. Premessa: motivazioni ed obiettivi del provvedimento**

Con il *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori* (di seguito “*Regolamento*”), approvato con delibera n. 73/11/CONS, l’Autorità ha risposto all’esigenza, nell’ambito dell’attività di definizione delle controversie tra utenti ed operatori, di assicurare uniformità di trattamento delle varie fattispecie di disservizio, individuando un adeguato criterio minimo di calcolo per gli indennizzi dovuti, indipendentemente dall’operatore interessato, nonché di prevedere una adeguata sperequazione di tale misura a seconda della gravità del disservizio accertato. In particolare, si è provveduto ad individuare una serie di misure compensative minime specifiche per ciascuna delle fattispecie di disservizio individuabili in base alle disposizioni del *Codice delle comunicazioni elettroniche*.

Il *Regolamento* si è rivelato uno strumento fondamentale per la tutela degli utenti, creando un sistema certo di qualificazione delle fattispecie di disservizio e della relativa quantificazione in termini indennizzatori.

Tuttavia, alla luce di questi primi quattro anni di esperienza applicativa, si ritiene opportuno procedere ad alcune modifiche ed integrazioni, al fine, soprattutto, di cristallizzare i principi enucleati dall’attività di definizione delle controversie svolta dall’Autorità, con particolare riferimento ai criteri di calcolo degli indennizzi, garantendone, così, l’uniforme applicazione su tutto il territorio nazionale.

Va tenuto presente, infatti, che il sistema decentrato di risoluzione delle controversie, che vede il coinvolgimento, ad oggi, di ben quindici Co.Re.Com, potrebbe portare a decisioni non uniformi in assenza di criteri ben definiti per l’applicazione, ancorché predeterminati, dei parametri indennizzatori.

Oltre, poi, alle modifiche di natura meramente redazionale, si ritiene appropriato operare una differenziazione, sempre con riferimento ai criteri di quantificazione degli indennizzi, tra i servizi di televisione a pagamento ed i servizi di telefonia e di accesso ad internet. I primi, infatti, al momento soggiacciono alla medesima disciplina stabilita per i servizi di telecomunicazione o di accesso ad internet, dai quali si differenziano in modo sostanziale, sia per le modalità di erogazione (tramite trasmissione di un segnale via etere, da captare tramite antenna e da decrittare attraverso un *decoder*), sia in termini di funzione svolta (di intrattenimento e non di comunicazione), sia, di conseguenza, per il pregiudizio arrecato all’utente in caso di disservizio.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **NOTA**

LE MODIFICHE NON SARANNO APPLICATE SECONDO LA TECNICA DELLA NOVELLA, MA CON SOSTITUZIONE INTEGRALE DEL TESTO DEL REGOLAMENTO. A TAL FINE, UN TESTO CON LA NUOVA VERSIONE DEL REGOLAMENTO É PRODOTTO IN CALCE AL PRESENTE DOCUMENTO.

IN PARTICOLARE, SI PRECISA CHE, ESSENDO INTRODOTTO UN NUOVO ARTICOLO 3, LA NUMERAZIONE DEGLI ARTICOLI È SOGGETTA A VARIAZIONE RISPETTO A QUELLA VIGENTE. NEL TESTO IN CALCE SONO RIPORTATE TUTTE LE MODIFICHE CONSEGUENTI, COMPRESI I RINVII A COMMII E ARTICOLI IN BASE ALLA NUOVA NUMERAZIONE.

PER FACILITARE LA COMPrensIONE DEL NUOVO ARTICOLATO, NEL PRESENTE DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE SI FARÀ RIFERIMENTO ALLA NUOVA NUMERAZIONE, INDICANDO CONTEMPORANEAMENTE QUELLA VIGENTE (CONNOTANDOLA CON UN “EX” – PUR SE, A STRETTO RIGORE, QUEST’ULTIMA RIMARRÀ INVARIATA FINO ALLA ENTRATA IN VIGORE DELLE MODIFICHE).

## **II. La base giuridica del provvedimento**

L’approvazione del regolamento ha trovato la sua principale e più recente base giuridica nell’articolo 84 del *Codice*, a mente del quale *“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”*.

La legge 481 del 1995, all’articolo 2, comma 12, d’altronde, annovera tra le funzioni cui le Autorità sono chiamate al fine di tutelare gli interessi degli utenti, anche quella di controllare *“lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell’utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio [...]”*. Detta funzione è esercitata dal Consiglio dell’Autorità in virtù dell’articolo 1, comma 6, *lettera c)*, n. 14, della l. 249/97.

Più in generale, poi, va rammentato che la Direttiva comunitaria n. 2002/22/CE (cd. direttiva *“Servizio Universale”*) riconosce nelle premesse l’importanza di assicurare adeguata informativa agli utenti circa la misura degli indennizzi previsti, sottolineando che *“i consumatori dovrebbero beneficiare di un livello minimo di certezza del diritto nelle loro relazioni contrattuali con il proprio fornitore diretto di servizi telefonici,*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*garantita dal fatto che i termini del contratto, le condizioni, la qualità del servizio, le modalità di rescissione del contratto e di cessazione del servizio, le misure di indennizzo e le modalità di risoluzione delle controversie sono precisate nel contratto stesso”.*

### **III. Il contenuto del provvedimento**

Gli interventi di modifica, che, dopo un preventivo confronto con i Co.Re.Com., si sottopongono alla consultazione dei soggetti interessati, sono i seguenti.

#### **III. 1. Definizioni.**

Con riferimento alle definizioni, di cui all'articolo 1, si ritiene opportuno unificare la definizione di “utente” con quella di “utente finale”, ed utilizzare la prima, atteso che il Regolamento si applica solo alle controversie che investono gli utenti finali.

Alla *lettera j)*, quindi, si intende inserire la definizione di “reclamo”, utile ai fini delle modifiche dell'articolo 14 (ex articolo 13), di cui si dirà in seguito.

Infine, onde evitare il rischio di confusione con le definizioni del Codice delle comunicazioni elettroniche, si ritiene utile evitare l'utilizzo del termine “correlati” con riferimento ai servizi accessori.

Parallelamente, l'Autorità intende chiarire, all'interno delle definizioni, la differenza tra le diverse tipologie di indennizzi (nuove lettere *lettere g, h, e i*)

Infine, solo per chiarezza, si cambia la definizione di Regolamento, aggiungendo una dizione più completa e volta a non ingenerare confusione (“*Regolamento di procedura*”: nuova *lettera d*). Conseguentemente, tutte le volte in cui la parola “*Regolamento*” compare all'interno del testo, è sostituita dalla nuova dizione.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1 Definizioni	
<p>1. Ai fini del presente regolamento s'intendono per:</p> <p>[...]</p> <p>d) "Regolamento", il regolamento approvato con delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;</p> <p>[...]</p> <p>f) "utente", ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;</p> <p>g) "utente finale", ogni utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico.</p>	<p>1. Ai fini del presente regolamento s'intendono per:</p> <p>[...]</p> <p>d) "<b>Regolamento di procedura</b>": il regolamento <b>in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti</b>, approvato con delibera n. 173/07/CONS <del>e successive modifiche ed integrazioni</del>;</p> <p>[...]</p> <p>f) "utente", ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico <b>e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico</b>;</p> <p>g) "<del>utente finale</del>", <del>ogni utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico</del> "indennizzi", la compensazione economica che l'operatore deve a corrispondere 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</p>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

<p>h) "rete pubblica di comunicazione", ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>i) "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, ad 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>j) "servizi accessori", i servizi correlati a quelli di accesso alla rete di comunicazione;</p> <p>k) "<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>possibilità di ripetizione di quanto indebitamente versato;</p> <p><b>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;</b></p> <p><b>hk) "rete pubblica di comunicazione", ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</b></p> <p><b>il) "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;</b></p> <p><b>jm) "servizi accessori", i servizi correlati aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione;</b></p> <p><b>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</b></p>
---	--



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

<p>l) “<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>m) “utenza affari”, la tipologia di utenza, comunque denominata, riferibile ad un esercizio commerciale o professionale.</p>	<p>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) “<b>reti a banda ultra-larga</b>”, <b>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;</b></p>
---	---

### III. 2. Applicazione degli indennizzi contrattualmente previsti.

Con riferimento al comma 1, dell’articolo 2, si ritiene opportuno prevedere una disciplina differenziata per le fattispecie di indennizzo automatico, previste dall’articolo 2 della delibera n. 73/11/CONS (che comunque sarà riportato all’interno del nuovo testo del presente *Regolamento*: si v. *infra*, le modifiche apportate al nuovo articolo 3), al fine di garantire l’effettiva applicazione di tale automatismo. Pertanto, mentre nelle altre ipotesi di indennizzo resta fermo il meccanismo per il quale se l’operatore eroga l’indennizzo contrattualmente stabilito prima della istaurazione della procedura per la definizione della controversia il Regolamento non trova applicazione, nel caso di indennizzi automatici tale esclusione opera solo se l’operatore rispetta i termini e le modalità stabilite dal citato articolo 2 (che, come anticipato, diviene l’“articolo 3” del presente *Regolamento*) per la corresponsione in via automatica. Questo comporta che se l’utente non riceve l’indennizzo secondo le predette modalità, potrà richiedere l’indennizzo nella misura stabilita dal Regolamento anche in fase di conciliazione, e, successivamente, avrà diritto ad ottenerlo in sede di definizione della stessa. Queste modifiche sono introdotte nei nuovi commi 3 e 4 dell’articolo 2.

Al fine, poi, di evitare il riproporsi di problemi nell’applicazione concreta di quanto stabilito dall’articolo 2, comma 2, la formulazione della disposizione è resa più chiara, specificando che, nel caso in cui gli indennizzi contrattualmente stabiliti siano



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

d'importi unitari più alti di quelli previsti dal *Regolamento*, si applicheranno i primi qualora il risultato finale, anche in considerazione degli eventuali limiti fissati dal contratto, sia più favorevole per l'utente.

A ben vedere, infatti, l'applicazione delle norme contrattuali solo *in parte qua*, senza tenere conto, quindi, anche dei tetti massimi fissati per l'indennizzo, potrebbe portare a risultati non rispondenti ai principi di proporzionalità ed equità, oltre a fungere da disincentivo, per gli operatori, a fissare importi per gli indennizzi superiori a quelli di cui al presente *Regolamento*.

Per evitare il rischio di incertezze e oscillazioni applicative, si propone la seguente formulazione “[n]ella decisione delle controversie di cui al comma 1, si applicano gli indennizzi contrattuali qualora risultino superiori agli indennizzi, calcolati su base giornaliera o riferiti a massimi totali, previsti dal presente regolamento”.

Grazie alla disposizione, si applicano gli indennizzi contrattuali in tutti i casi in cui questi risultino superiori agli indennizzi giornalieri, oppure ai tetti massimi regolamentari, senza possibilità di oscillazione o di applicazione di casi palesemente eccessivi che a volte sono emersi nella prassi.

<b>Articolo 2</b> <b>Ambito di applicazione e finalità</b>	
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. 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 dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi.	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 <b>Regolamento di procedura</b> .
2. Resta salva l'applicazione, nella decisione delle controversie ai sensi del comma 1, degli indennizzi	<b>2. Nella decisione delle controversie di cui al comma 1, si applicano gli indennizzi contrattuali qualora risultino</b>



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti.	<b>superiori agli importi, calcolati su base giornaliera o riferiti a massimi totali, previsti dal presente regolamento.</b>
	<b>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 cui all'articolo 3 del <i>Regolamento di procedura</i>.</b>
	<b>4. Le disposizioni del presente regolamento non si applicano, altresì, 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>.</b>

### **III. 3. Indennizzi in caso di servizi accessori o per le fattispecie non contemplate dal regolamento.**

Al fine di individuare, come nelle altre fattispecie, un criterio di calcolo certo ed immediato per stabilire il *quantum* dell'indennizzo, all'articolo 4 (*ex* articolo 3), comma 4, come criterio per la quantificazione della compensazione dovuta per il ritardo nell'attivazione dei servizi accessori (e quindi anche per gli altri disservizi inerenti ai servizi accessori, in virtù del richiamo a tale disposizione contenuto negli articoli 5, comma 2 e 6, comma 3 – si tratta sempre della nuova numerazione) si ritiene appropriato eliminare il riferimento al doppio del canone mensile del servizio, per cui, nel caso di servizi accessori, la sperequazione tra quelli gratuiti e quelli a pagamento è affidata alla differenza nel limite massimo indennizzabile.

Inoltre, sempre al comma 4, si specifica che gli importi previsti, a fine di maggiore tutela dell'utente e di garanzia di serietà nell'esecuzione delle prestazioni, sono applicati a "ciascun servizio accessorio".



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

<b>Articolo 4 (ex articolo 3)</b> <b>Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio</b>	
4. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino a un massimo di euro 300,00; 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.	4. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 1,00, fino a un massimo di euro 300,00 <b>per ciascun servizio accessorio</b> ; in caso di servizi gratuiti <b>l'indennizzo è applicato</b> fino a un massimo di euro 100,00 <b>per ciascun servizio accessorio</b> .

Analogamente, si ritiene di modificare anche l'articolo 13 (*ex* articolo 12), comma 3, nella parte che stabilisce il criterio da applicare nella quantificazione degli indennizzi per ipotesi non previste dal *Regolamento*.

<b>Articolo 13 (ex articolo 12)</b> <b>Ipotesi specifiche</b>	
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 in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio ovvero, per i servizi gratuiti, secondo equità.	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 <i>Regolamento controversie operatori-utenti</i> , 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 <del>in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio ovvero, per i servizi gratuiti,</del> secondo equità.

### III. 4. Indennizzi e rimborsi in caso di disservizi causati da operatori terzi.

Sempre all'articolo 4 viene inserito un nuovo comma 5. La disposizione intende contribuire all'equilibrio sostanziale nei rapporti tra operatori, ristabilendo le rispettive



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

responsabilità e tutelando l'operatore tenuto a indennizzare il cliente, qualora il ritardo non sia ad esso imputabile.

### **Articolo 4 (ex articolo 3)**

#### **Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio**

**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.**

Si intende operare nella stessa direzione per quanto riguarda le ipotesi di malfunzionamento. In particolare, si intende introdurre analoga disposizione all'interno di un nuovo comma 5 dell'articolo 6 (ex articolo 5).

### **Articolo 6 (ex articolo 5)**

#### **Indennizzo per malfunzionamento del servizio**

**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.**

In diretta conseguenza delle predette modifiche, si propone di mettere a consultazione, già in questa fase, una modifica puntuale dell'articolo 18, comma 1, della delibera n. 173/07/CONS, al fine di prevedere che l'estensione del "contraddittorio" possa essere disposta a fini non solo istruttori (come da testo vigente), ma anche di accertamento delle responsabilità per le specifiche ipotesi previste nel regolamento indennizzi. La disposizione che s'intende introdurre prevede quanto segue: «1. All'articolo 18, comma 1, della delibera n. 173/07/CONS, dopo le parole "a fini istruttori", sono inserite le seguenti "o di accertamento della responsabilità ai sensi degli articoli 4, comma 5, e 6, comma 4, del Regolamento indennizzi"».

Si riporta, a fini di chiarezza, il testo risultante dell'articolo 18 del *Regolamento di procedura*, come risultante dalle modifiche proposte.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

### Articolo 18 del Regolamento di procedura

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

1. Se nel corso del procedimento emerge la necessità, ai soli fini istruttori, 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.	1. Se nel corso del procedimento emerge la necessità, <del>ai soli</del> <b>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</b> , 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.
---	--

### III. 5. Criteri per il calcolo degli indennizzi.

#### III. 5.1. Disposizioni generali.

In via generale, si ritiene utile affermare, confermando quanto già stabilito dall’Autorità nella definizione delle controversie, il principio secondo il quale la funzione dell’indennizzo non può che essere quella di compensare, sebbene secondo parametri predeterminati, un disagio concretamente subito dall’utente a causa di un disservizio addebitabile all’operatore.

Pur avendo valutato ipotesi alternative (nella specie, la possibilità di far coincidere la decorrenza dell’indennizzo dal giorno del reclamo, e non da quello del fatto), l’Autorità ritiene di confermare la propria impostazione, ritenendo il *dies a quo* come il giorno del fatto, in quanto ritenuto più garantista rispetto alla ipotesi del reclamo.

Inoltre, tenuto conto che nell’ipotesi in cui l’utente si rende conto che il proprio servizio, accessorio o non, presenta dei malfunzionamenti da un lato continua a pagare per quel servizio, ma dall’altro non ne può usufruire, si ritiene opportuno modificare il primo comma dell’articolo 8, con l’aggiunta di una precisazione, volta a sancire *il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo in caso di servizi o profili tariffari non richiesti*.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

<b>Articolo 8</b> <b>Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti</b>	
1. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad 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, calcolato a decorrere dalla data del reclamo con il quale l'utente segnala il disservizio.	1. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti <b>di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi</b> <del>ad</del> <b>o di</b> 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.

Tuttavia, all'interno dell'articolo 14 (*ex* articolo 13), concernente le ipotesi di esclusione, si prevede che il reclamo debba essere presentato dall'utente entro dodici mesi dalla conoscenza del fatto.

<b>Articolo 14 (<i>ex</i> articolo 13)</b> <b>Esclusione degli indennizzi</b>
<b>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.</b>

### **III. 5.2 I servizi forniti su reti a banda ultra-larga.**

Vengono introdotte alcune disposizioni per le nuove reti NGN. Nello specifico, vengono definita una differenziazione degli indennizzi (maggiorati) per i servizi offerti su tali reti, in considerazione del particolare interesse che rivestono per lo sviluppo del mercato e del Paese.

Si ritiene che il coefficiente di maggiorazione rispetto alle reti tradizionali possa essere valutato pari a una volta e mezzo degli importi stabiliti per queste ultime.

Conseguentemente, vengono apportate puntuali modifiche all'articolo 4 (*ex* articolo 3) per le ipotesi di ritardo nell'attivazione del servizio, all'articolo 5 (*ex* articolo 4) per le ipotesi di sospensione, cessazione, irregolare o discontinua erogazione del servizio e all'articolo 6 (*ex* articolo 5), per le ipotesi di malfunzionamento.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

<b>Articolo 4 (ex articolo 3)</b> <b>Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio</b>	
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.	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 <b>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.</b>

<b>Articolo 5 (ex articolo 4)</b> <b>Indennizzo sospensione o cessazione del servizio</b>	
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.	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 <b>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.</b>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

<b>Articolo 6 (ex articolo 5) Indennizzo per malfunzionamento del servizio</b>	
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.	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 <b>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.</b>
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.	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. <b>Per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga, l'indennizzo è pari ad euro 3,75.</b>

### III. 5.3 Indennizzi nel caso di ritardo nel passaggio tra operatori.

Entrando nel merito delle specifiche ipotesi di indennizzo, con riferimento agli indennizzi dovuti in caso di ritardo nelle procedure di passaggio tra operatori che non comportino l'interruzione del servizio, disciplinate dal comma 3, dell'articolo 4 (ex articolo 3), si ritiene utile ribadire che l'indennizzo all'utente deve essere corrisposto dall'operatore *recipient*, in quanto titolare del rapporto contrattuale con il cliente, verso il quale si è impegnato ad attivare il servizio entro un termine contrattualmente stabilito o a tenerlo informato circa eventuali impedimenti tecnici, fatto salvo il diritto di tale operatore di rivalersi, eventualmente, nei confronti dell'operatore *donating* o *donor*, o del gestore della rete, nel caso in cui il ritardo sia stato determinato dal mancato rispetto degli obblighi derivanti dalle norme che disciplinano tali procedure.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

<b>Articolo 4 (ex articolo 3)</b> <b>Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio</b>	
3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto.	3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto <b>e sono corrisposti all'utente dall'operatore recipient che abbia omesso di fornirgli tempestivamente le informazioni circa i motivi del ritardo e la tempistica necessaria per completare la procedura.</b>

### III. 5.4 Mancata o omessa risposta ai reclami.

Si intende rendere più significativo l'indennizzo in caso di mancata risposta al reclamo, che viene considerato un comportamento piuttosto grave e, dunque, da assoggettare a un regime diverso da quello attuale.

La rubrica dell'articolo 12 viene modificata e, quindi, vengono innalzati gli importi degli indennizzi, raddoppiandoli (si passa da 1,00 a 2,00 euro giornalieri e, conseguentemente, da un massimo di 300,00 a 600,00 euro).

<b>Articolo 12 (ex articolo 11)</b> <b>Indennizzi per omissione o ritardo nella risposta ai reclami</b>	
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 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00".	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 <b>2,00</b> per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro <b>600,00</b> .

### III. 5.5 Indennizzi per servizi di televisione a pagamento.

Come già accennato, si ritiene appropriato, ai fini dell'applicazione del Regolamento, prevedere una disciplina specifica per i servizi di televisione a pagamento, non potendoli considerare, sotto il profilo dell'utilità sociale, alla stregua di quelli di accesso alla rete telefonica o a internet.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Pertanto, un nuovo comma 4 dell'articolo 13 (*ex* articolo 12) detta un parametro di calcolo specifico (3 euro *pro die*), applicabile alle sole fattispecie per le quali, alla luce delle particolari modalità di erogazione dei servizi di televisione a pagamento, risulta accertabile la responsabilità dell'operatore nell'ambito del procedimento di definizione delle controversie dinanzi all'Autorità o ai CORECOM. Nel caso di malfunzionamento, invece, sarebbe estremamente improbabile riuscire ad accertare in tempi brevi e tramite un'istruttoria sommaria le cause tecniche del disservizio, potendo derivare da problemi inerenti agli apparati (l'antenna o la parabola, *in primis*) di proprietà dell'utente, o comunque nella sua piena disponibilità. Le restanti fattispecie previste dal regolamento, invece, risultano non applicabili ai servizi di televisione a pagamento (portabilità del numero, *carrier selection* o *pre-selection*, perdita della numerazione, inserimento negli elenchi telefonici pubblici), fatte salve le ipotesi di attivazione di servizi non richiesti o ritardo nella risposta ai reclami, per le quali, non essendovi sostanziale differenza nel pregiudizio arrecato all'utente rispetto agli altri servizi di comunicazioni elettroniche, i parametri indennizzatori sono i medesimi.

### Articolo 13 (*ex* articolo 12)

#### Ipotesi specifiche

**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.**

### III. 6. Indennizzi automatici.

Innanzitutto, viene introdotto un nuovo articolo 3, relativo agli indennizzi automatici, nel quale confluisce l'attuale articolo 2 della delibera n. 73/11/CONS. L'inserimento all'interno del Regolamento viene effettuato a fini di semplificazione del plesso regolamentare (*conseguentemente, viene alterata la numerazione degli articoli successivi*). Il testo riprende l'attuale articolo 2 della delibera, con due modifiche (riguardanti il comma 1) illustrate a seguire.

Nello specifico, alla luce della maggiore incisività che il meccanismo degli indennizzi automatici verrà ad acquisire in virtù della nuova formulazione dell'articolo 2, comma 1, del Regolamento, emerge l'esigenza di trovare un'adeguata soluzione per le criticità evidenziate dagli operatori nel corso dei lavori del *Tavolo tecnico* avviato a



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

valle dell'approvazione della delibera n. 73/11/CONS, in particolare avendo riguardo a due aspetti: le ipotesi di applicazione e i servizi di media audiovisivi.

Con riferimento al primo aspetto, si opera una modifica al primo comma del "nuovo" articolo 3 del *Regolamento* (vale a dire l'attuale articolo 2 della delibera n. 73/11/CONS, che, come visto, si intende riportare all'interno del *Regolamento*), lì dove, nel prevedere le fattispecie di indennizzo automatico, richiama quelle individuate dagli articoli "3, comma 1", e "4" (rispettivamente, in base alla nuova numerazioni, articoli "4, comma 1" e "5") del *Regolamento* allegato alla medesima delibera. L'articolo 4 (*ex* articolo 3) descrive l'ipotesi di ritardo nell'attivazione del servizio e di trasloco della linea, ed il richiamo esclusivo al comma 1 tende ad escludere dall'indennizzo automatico i servizi accessori, in quanto contemplati dal comma 5 (*ex* articolo 4) del medesimo articolo. Il richiamo generico, invece, all'articolo 5 (*ex* articolo 4), dedicato alla sospensione amministrativa del servizio senza giustificati motivi, autorizzerebbe ad includere tra le fattispecie di indennizzo automatico anche i servizi accessori di cui al comma 2. Il che, hanno segnalato alcuni operatori, crea una ingiustificata differenziazione tra le due fattispecie, oltre ad un aggravio notevole per gli operatori, chiamati a gestire in maniera automatica anche la liquidazione di indennizzi per fattispecie tutto sommato marginali e di impatto ridotto per gli utenti.

Pertanto, si ritiene giustificato limitare l'applicazione dell'indennizzo automatico ai soli servizi non accessori anche nella fattispecie di cui all'articolo 5 (*ex* articolo 4) del *Regolamento* approvato con la delibera n. 73/11/CONS, in quanto, trattandosi di fattispecie che comportano un pregiudizio tendenzialmente limitato a danno degli utenti, può considerarsi proporzionato che la liquidazione avvenga su iniziativa dell'interessato, qualora ne manifesti l'interesse. In caso contrario il meccanismo indennizzatorio introdotto dalla delibera *de qua*, ivi inclusa l'eventuale appendice sanzionatoria, dovrebbe applicarsi anche a casi di minimo impatto sulla clientela, in spregio al criterio di proporzionalità delle misure imposte agli operatori.

La seconda criticità è stata rilevata dagli operatori di servizi di televisioni a pagamento ed attiene all'applicazione del meccanismo di indennizzo automatico a tale tipologia di servizi. In proposito è stato evidenziato come l'estensione anche ai servizi di *pay tv* della disciplina degli indennizzi automatici troverebbe un ostacolo insormontabile nella diversa natura di detti servizi rispetto a quelli di comunicazioni elettroniche, in quanto tale diversità renderebbe impossibile l'applicazione della norma sia sotto il profilo giuridico che, più in generale, sotto il profilo pratico.

Dal punto di vista squisitamente giuridico, è stato fatto notare come la legittimità degli indennizzi automatici discenda dalla legge n. 481/1995 che, fra i servizi di pubblica utilità, annovera esclusivamente quelli relativi alla fornitura di energia elettrica e gas e quelli di telecomunicazioni. Dunque, avendo riguardo alla "base giuridica" della delibera, l'estensione del nuovo regime al settore della *pay-tv* non troverebbe



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

giustificazione.

Con riferimento all'aspetto pratico, invece, si è rimarcato come, a differenza delle comunicazioni elettroniche, nei servizi televisivi a pagamento, per ragioni di ordine tecnico ed industriale, l'avvio del servizio dipende, quasi completamente, dal comportamento dell'utente (che ha un ruolo attivo ed insostituibile nel processo di attivazione del servizio), dalla conformità e buon funzionamento degli apparati nella sua disponibilità (*decoder*, tessera, antenna, tv, scheda cam, e relative derivazioni) e da altre circostanze preliminari (ad es. la disponibilità di un segnale digitale di buona qualità nella zona in cui è domiciliato il cliente). Pertanto, è sicuramente possibile che il servizio, puntualmente attivato "a monte" (tramite l'invio dei diritti da parte dell'operatore), "a valle" risulti non attivo, per cause estranee all'operatore medesimo. Ne consegue che, per effetto delle caratteristiche tecniche dei servizi di televisione a pagamento e delle specifiche modalità di erogazione degli stessi, gli operatori potrebbero non essere in condizione di compiere (né nei quarantacinque giorni stabiliti dal "nuovo" articolo 3 del Regolamento – *ex* articolo 2 della delibera n. 73/11/CONS, né in un lasso di tempo più ampio) verifiche sugli apparati dell'utente ovvero circa la corretta esecuzione, sempre da parte del cliente, delle procedure di attivazione descritte nei contratti.

L'Autorità ha valutato le argomentazioni avanzate dagli operatori ritenendo condivisibili quelle relative alle peculiarità tecniche che fondano i dubbi circa l'opportunità di includere, tra i casi per i quali deve essere corrisposto dall'operatore un indennizzo automatico, anche i servizi di televisione a pagamento. E ciò in quanto l'operatore di *pay-tv* non è effettivamente in grado di verificare se una specifica tessera prepagata sia stata attivata od abbia credito sufficiente per poter garantire la fruizione degli specifici pacchetti graditi al cliente. Dette informazioni, infatti, sono accessibili dagli utenti tramite il menu del decoder digitale, che legge la tessera e fornisce i relativi dati sullo schermo tv. Conseguentemente, l'operatore potrebbe essere impossibilitato a prevenire eventuali difficoltà ed inconvenienti degli utenti, e a porvi rimedio prima che si possa verificare un ritardo di attivazione; né può contattarli ed assisterli durante la fase dell'attivazione, in difetto di una loro preventiva segnalazione o richiesta di assistenza.

Alla luce delle suesposte ragioni di ordine tecnico, quindi, l'Autorità ritiene opportuno escludere i servizi di televisione a pagamento dai casi di indennizzo automatico per le ipotesi di ritardo nell'attivazione o sospensione del servizio.

Pertanto, si propone di escludere tali servizi dall'ambito applicativo dell'articolo 3 del *Regolamento* (*ex* articolo 2 della delibera n. 73/11/CONS), attraverso l'inserimento di un nuovo periodo alla fine dello stesso comma 1 (dopo le parole "[i]l predetto accertamento dovrà essere compiuto entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente").



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Delibera n. 73/11/CONS Articolo 2 (Indennizzi automatici)	Articolo 3 Indennizzi automatici
1. Gli operatori sono tenuti a corrispondere in maniera automatica, a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell'utente, gli indennizzi contrattualmente previsti per le fattispecie individuate agli articoli 3, comma 1, e 4 del Regolamento di cui all'articolo 1, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore. Il predetto accertamento dovrà essere compiuto entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente.	<b>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.</b>
2. Qualora la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore ad 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.	<b>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.</b>
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.	<b>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.</b>
4. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore ad euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a	<b>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</b>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio, ai sensi del comma 1.	<b>dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio, ai sensi del comma 1.</b>
5. In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi da 1 a 4 sarà applicabile la sanzione prevista dall'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 14 novembre 1995, n. 481.	<b>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.</b>

Allo stesso tempo si ritiene opportuno inserire nel testo regolamentare, all'articolo 15, la disposizione attualmente inserita come articolo 4, della delibera n. 73/11/CONS, inerente agli obblighi informativi in favore degli utenti posti in capo degli operatori con riferimento agli

Delibera n. 73/11/CONS Articolo 4 (Indennizzi automatici)	<b>Articolo 15 Informazioni agli utenti</b>
1. Gli operatori sono tenuti ad informare gli utenti, mediante apposita comunicazione da pubblicare sui rispettivi siti web e nelle condizioni di contratto, in ordine alle fattispecie per le quali è previsto l'indennizzo automatico ed ai relativi importi, nonché alle modalità per richiedere gli indennizzi non automatici.	<b>1. Gli operatori sono tenuti a informare gli utenti, mediante apposita comunicazione da pubblicare sui rispettivi siti web 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.</b>

### III. 7. Numerazione dedicata per i reclami.

In considerazione dell'importanza che viene ad assumere la certezza circa la data di proposizione dei reclami (in virtù dell'introduzione, all'articolo 14, del comma 4), si ritiene necessario modificare il comma 1, dell'art. 6 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 da parte dei propri clienti. Attualmente, infatti, numerosissimi utenti lamentano la difficoltà di rivolgere segnalazioni al proprio operatore tramite il call center, a causa della complessità degli alberi di navigazione degli "IVR" o dei tempi di attesa troppo lunghi.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **Articolo 6 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.

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.**



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE APPORTATE  
ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS<sup>1</sup>

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
<b>REGOLAMENTO IN MATERIA DI INDENNIZZI APPLICABILI NELLA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI ED OPERATORI</b>	<b>REGOLAMENTO IN MATERIA DI INDENNIZZI APPLICABILI NELLA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI ED OPERATORI</b>
<b>Articolo 1</b> <b>Definizioni</b>	<b>Articolo 1</b> <b>Definizioni</b>
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", il regolamento approvato con delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche ed 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	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 <i>Codice delle comunicazioni elettroniche</i> approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259; d) " <i>Regolamento di procedura</i> ", il <b>regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie</b> , approvato con delibera n. 173/07/CONS <del>e successive modifiche ed integrazioni</del> ; e) "operatore", ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o

<sup>1</sup> Le modifiche proposte sono evidenziate in **grassetto**; le parti del testo vigente da eliminare sono anche **barrate**.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
<p>pagamento;</p> <p>f) "utente", ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;</p> <p>g) "utente finale", ogni utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico.</p> <p>h) "rete pubblica di comunicazione", ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>i) "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, ad 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>j) "servizi accessori", i servizi correlati a quelli di accesso alla rete di</p>	<p>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 <b>e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</b></p> <p>g) <del>"utente finale", ogni utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico</del> "indennizzi", la compensazione economica che l'operatore deve corrispondere 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,</p>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
<p>comunicazione;</p> <p>k) “<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>l) “<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>m) “utenza affari”, la tipologia di utenza, comunque denominata, riferibile ad un esercizio commerciale o professionale.</p>	<p><b>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;</b></p> <p><b>h k)</b> “rete pubblica di comunicazione”, ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p><b>i l)</b> “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><b>j m)</b> “servizi accessori”, i servizi <b>aggiuntivi rispetto</b> a quelli di accesso alla rete di comunicazione;</p> <p><b>k n)</b> “<i>carrier selection</i>”, prestazione che permette a un utente di scegliere un operatore diverso da quello predefinito per chiamate nazionali o internazionali,</p>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<p>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><del>m-p</del>) “utenza affari”, la tipologia di utenza, comunque denominata, riferibile ad un esercizio commerciale o professionale.</p>
2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del Codice.	<b><u>Nessuna modifica</u></b>
<p style="text-align: center;"><b>Articolo 2</b> <b>Ambito di applicazione e finalità</b></p> <p>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. 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 dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Articolo 2</b> <b>Ambito di applicazione e finalità</b></p> <p>1. Il presente <b>Regolamento</b> 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.</p>
2. Resta salva l'applicazione, nella	2. <b>Nella decisione delle controversie di</b>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
decisione delle controversie ai sensi del comma 1, degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti.	cui al comma 1, si applicano gli <b>indennizzi contrattuali qualora risultino superiori agli importi, calcolati su base giornaliera o riferiti a massimi totali, previsti dal presente Regolamento.</b>
	<b>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.</b>
	<b>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.</b>
Articolo non presente nel testo vigente e ripreso dall'articolo 2 della delibera n. 73/11/CONS, che confluisce all'interno del Regolamento con due modifiche al comma 1 del "nuovo" articolo 3 (nella specie, le parole "comma 1" e l'ultimo periodo).	<b>Articolo 3 Indennizzi automatici</b> <b>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</b>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<p>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>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><b>Articolo 3</b> <b>Indennizzo per ritardata attivazione del servizio</b></p> <p>1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del</p>	<p><b>Articolo 3 4</b> <b>Indennizzo per <del>ritardata</del> ritardo nell'attivazione del servizio</b></p> <p>1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del</p>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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.	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 <b>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.</b>
2. Ai fini di cui al comma 1, 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.	2. <del>Ai fini di cui al comma 1,</del> <b>È</b> 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.	3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto <b>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.</b>
4. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00; 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.	4. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo <del>maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma</del> <b>di euro 1,00 per ciascun servizio accessorio,</b> fino ad un massimo di euro 300,00; in caso di servizi gratuiti <del>si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo,</del> l'indennizzo è applicato fino a un massimo di euro 100,00 <b>per ciascun servizio accessorio.</b>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<b>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.</b>
<b>Articolo 4</b> <b>Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio</b>  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.	<b>Articolo 4 5</b> <b>Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio</b>  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 <b>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.</b>
2. Se la sospensione o cessazione riguarda solo servizi accessori, si applicano gli importi di cui al comma 4 dell'articolo 3.	2. Se la sospensione o cessazione riguarda <b>solo</b> servizi accessori, si applicano gli importi di cui al accessori, <b>ai fini del calcolo dell'indennizzo, si applica l'articolo 4, comma 4, del presente Regolamento.</b>
<b>Articolo 5</b> <b>Indennizzo per malfunzionamento del</b>	<b>Articolo 5 6</b> <b>Indennizzo per malfunzionamento del</b>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
<p><b>servizio</b></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 ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione.</p>	<p><b>servizio</b></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 ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione, <b>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.</b></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.</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. <b>Per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga, l'indennizzo è pari ad euro 3,75.</b></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><b><u>Nessuna modifica</u></b></p>
<p>4. Nei casi previsti dai commi precedenti se il malfunzionamento riguarda solo i servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si applicherà l'articolo 3, comma 4 del presente regolamento.</p>	<p>4. Nei casi previsti dai commi precedenti, se il malfunzionamento riguarda <del>solo i</del> servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si <b>applica l'articolo 4, comma 4, del presente Regolamento.</b></p>
	<p><b>5. Qualora dall'attività istruttoria, disposta ai sensi dell'articolo 18, comma</b></p>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<b>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.</b>
<b>Articolo 6</b> <b>Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero</b>  1. Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà 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 5.	<b>Articolo 6 7</b> <b>Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero</b>  1. Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo <b>sarà</b> 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.
<b>Articolo 7</b> <b>Indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection</b>  1. In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di <i>carrier selection</i> o <i>carrier pre-selection</i> ,	<b>Articolo 7 8</b> <b>Indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection</b>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
<p>l'operatore 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><b><u>Nessuna modifica</u></b></p>
<p><b>Articolo 8</b> <b>Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti</b></p> <p>1. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad 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, calcolato a decorrere dalla data del reclamo con il quale l'utente segnala il disservizio.</p>	<p><b>Articolo 8 9</b> <b>Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti</b></p> <p>1. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti <b>di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi ad o di</b> 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>2. Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo <b>di cui al comma 1</b> è applicato nella misura di <del>euro 1,00 per ogni giorno di attivazione un</del> <b>quinto.</b></p>
<p><b>Articolo 9</b> <b>Indennizzo in caso di perdita della numerazione</b></p> <p>1. L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un</p>	<p><b>Articolo 9 10</b> <b>Indennizzo in caso di perdita della numerazione</b></p> <p>1. <del>L'utente, nel</del> <b>Nel</b> caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, <del>avrà</del> <b>l'utente ha</b> diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente</p>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
massimo di euro 1.000,00.	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.	<b><u>Nessuna modifica</u></b>
<b>Articolo 10</b> <b>Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici</b>  1. L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui 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.	<b>Articolo <del>10</del> 11</b> <b>Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici</b>  <b><u>Nessuna modifica</u></b>
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.	<b><u>Nessuna modifica</u></b>
<b>Articolo 11</b> <b>Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami</b>  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 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di	<b>Articolo <del>11</del> 12</b> <b>Indennizzi per omissione o ritardo nella risposta ai reclami</b>  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 <del>1</del> 2,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
euro 300,00.	euro <del>300</del> 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.	<b><u>Nessuna modifica</u></b>
<b>Articolo 12</b> <b>Ipotesi specifiche</b>  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.	<b>Articolo <del>12</del> 13</b> <b>Ipotesi specifiche</b>  <b><u>Nessuna modifica</u></b>
2. 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.	<b><u>Nessuna modifica</u></b>
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	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



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
<p>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 in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio ovvero, per i servizi gratuiti, secondo equità.</p>	<p>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 <del>in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio ovvero, per i servizi gratuiti,</del> secondo equità.</p>
	<p><b>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.</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Articolo 13</b> <b>Esclusione degli indennizzi</b></p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Articolo <del>13</del> 14</b> <b>Esclusione degli indennizzi</b></p> <p style="text-align: center;"><b><u>Nessuna modifica</u></b></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 style="text-align: center;"><b><u>Nessuna modifica</u></b></p>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO VIGENTE	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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.	<b><u>Nessuna modifica</u></b>
	<b>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 a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.</b>
Viene inserito nel "nuovo" articolo 15 del <i>Regolamento</i> l'articolo 4 della delibera n. 73/11/CONS.	<b>Articolo 15</b> <b>Informazioni agli utenti</b>  <b>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.</b>



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

<p>TESTO DEL REGOLAMENTO DI CUI ALL' ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 73/11/CONS RISULTANTE DALLE MODIFICHE PROPOSTE</p>
---

## REGOLAMENTO IN MATERIA DI INDENNIZZI APPLICABILI NELLA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI ED OPERATORI

### **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 operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, 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;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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;

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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **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 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*.

## **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.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

### **Articolo 4**

#### **Indennizzo per ritardata 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 ommesso di fornirgli tempestivamente le informazioni circa i motivi del ritardo e i tempi necessari per completare la procedura.

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.

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.

### **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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

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*.

### **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*.

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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **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.

## **Articolo 8**

### **Indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier selection* o *carrier pre-selection***

1. In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier selection* o *carrier pre-selection*, l'operatore 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.

## **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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **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.

### **Articolo 11**

#### **Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici**

1. L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui 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.

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.

### **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.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 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 di procedura*, 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.

## 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

### **Articolo 15**

#### **Informazioni agli utenti**

1. Gli operatori sono tenuti a informare gli utenti, mediante apposita comunicazione da pubblicare sui rispettivi siti *web* 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.