

Roma, lì 14 giugno 2018

Spett.le AGCOM
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni-
Direzione Tutela dei Consumatori
C.a. Vice Direttore Enrico Maria Cotugno
Sede di Napoli Centro Direzionale, Isola B5 - 80143 Napoli
Sede di Roma Via Isonzo 21/B - 00198 Roma
PEC agcom@cert.agcom.it
e.cotugno@agcom.it

Oggetto: Osservazioni di Cittadinanzattiva sulla “Audizione Regolamento Indennizzi”

Premessa

Con il seguente documento Cittadinanzattiva Onlus esprime le proprie osservazioni in merito alla Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 268/18/CONS, ai fini dell'adozione di ulteriori misure di tutela per gli utenti del servizio delle comunicazioni elettroniche.

Cittadinanzattiva Onlus è un movimento di partecipazione civica che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Nasce nel 1978, è presente in Italia con 20 sedi regionali e circa 250 assemblee locali. La *mission* di Cittadinanzattiva trova il suo fondamento nell'art.118 della Costituzione, che recita: "Stato, regioni, province, città metropolitane, comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio della sussidiarietà".

Cittadinanzattiva, tramite il proprio servizio PiT di informazione, consulenza e tutela ai cittadini raccoglie ogni anno le principali criticità nel settore delle telecomunicazioni, a partire dalle segnalazioni dei cittadini e predispone un elaborato dettagliato con il report relativo ai diversi aspetti del settore telecomunicazioni.

Nell'ultimo [rapporto PiT Servizi elaborato da Cittadinanzattiva](#) emerge che a distanza di più di 20 anni dalla liberalizzazione del mercato delle comunicazioni elettroniche la situazione non sembra migliorare, tanto che il settore delle telecomunicazioni occupa ancora una volta il primo posto nella classifica delle segnalazioni giunte al PiT registrando un dato in crescita in termini di criticità sia per il fisso (56,2%) che per il mobile (40,1%), e in calo (3,7%) per i servizi televisivi. Su un totale di 8.067 segnalazioni, il 28% afferisce alle telecomunicazioni che, pur essendo il settore più liberalizzato, dimostra di essere ancora una volta quello con maggiori criticità.

Le principali anomalie lamentate dai cittadini a Cittadinanzattiva afferiscono in particolare, alla contestazione delle fatture (30,2%), alla disdetta (14%), alle problematiche contrattuali (13,9%), al cambio operatore (11,9%), alle attivazioni di contratti e servizi non richiesti (9,8%), e alla scarsa qualità dei servizi erogati (9,1%) e le voci maggiormente segnalate dai consumatori si riferiscono alla contestazione delle fatture e alle problematiche legate a disdetta e recesso dal contratto, entrambe strettamente correlate anche alle problematiche contrattuali e alle

attivazione di servizi non richiesti se si pensa ai costi che queste *malpractice* messe in atto dagli operatori telefonici generano sui propri clienti sia in termini di disservizio, che di disagio economico.

La **contestazione delle fatture** - che ricomprende entrambi gli ambiti del fisso e del mobile (dati inclusi) - può ricollegarsi a diversi fenomeni, primo fra tutti a quello della doppia fatturazione e della fatturazione oltre la chiusura del contratto, rispettivamente legati al tema dei ritardi e della complessità della procedura della migrazione e alle procedure di disdetta o recesso dal contratto. Soprattutto per la telefonia fissa e le offerte convergenti, il diritto di recedere infatti, il più delle volte non viene recepito secondo le tempistiche previste dalle condizioni generali di contratto delle compagnie telefoniche, vuoi per rimpalli di responsabilità tra operatori, vuoi per ritardo nella gestione della richiesta inoltrata dall'utente, che si trova così con addebiti ingiustificati in bolletta che dovrà contestare con un reclamo formale al proprio operatore.

Il filone dei ritardi e del mancato rispetto degli standard di qualità previsti spesso dalle medesime carte di qualità dei singoli operatori è una costante che si reitera negli anni, ed emerge soprattutto durante alcune procedure specifiche quali ad esempio, la migrazione, attivazione e/o disattivazione, trasloco delle utenze.

In merito al tema **oggetto della Consultazione** suindicata, contenuto nello **schema di provvedimento Allegato B alla delibera 268/18/CONS**, Cittadinanzattiva esprime in primis un forte apprezzamento nei confronti di codesta Autorità per aver focalizzato l'attenzione sul tema degli indennizzi, per aver disposto la Consultazione pubblica e coinvolto le Associazioni dei consumatori a far pervenire proposte e osservazioni sul tema spinoso e precipuo della materia consumeristica.

In particolare Cittadinanzattiva **a integrazione della audizione** pubblica svoltasi in data **19 giugno u.s.** presso la sedi di Napoli e di Roma dell'Autorità, osserva quanto segue.

In primo luogo accoglie con favore l'introduzione formale del reclamo come prima evidenza di anomalia da parte dell'utente finalizzata al riconoscimento degli indennizzi, che responsabilizza in qualche modo il consumatore ad attivarsi secondo le procedure e i termini indicati nel Regolamento e a non dover pretendere il petitum a prescindere dal rispetto dei termini a pena di decadenza;

Allo stesso tempo si auspica che l'introduzione del reclamo non si traduca di fatto in rimpalli di responsabilità tra operatori e/o in rigetti dei reclami con provvedimenti non debitamente motivati ;

In merito all'art.14 co. 4 del presente Regolamento, si ritiene non congruo il termine dei 90 giorni indicato entro il quale l'utente dovrebbe segnalare il disservizio subito, che dovrebbe essere esteso almeno a 180 giorni, allineandosi al termine massimo dei 6 mesi fissato per gli operatori per la conservazione dei tabulati ;

Si richiede inoltre, a codesta Autorità di esplicitare meglio se la segnalazione del disservizio da parte dell'utente debba prevedere una espressa richiesta di indennizzo o se invece sia sufficiente la segnalazione della anomalia riscontrata;

Cittadinanzattiva richiede a codesta Autorità di declinare al meglio la disciplina degli indennizzi automatici, ritenendo opportuno che gli indennizzi automatici vengano riconosciuti all'utente "in automatico" in fase di reclamo come già previsto dal regolamento in oggetto, e che l'operatore applichi l'indennizzo automatico sulla base delle verifiche di traffico (dati e/o voce effettuato dall'utente nel periodo di riferimento della segnalazione) entro il termine previsto di riscontro dalle condizioni generali di contratto dei singoli operatori o dalle delibere Agcom;

L'indennizzo automatico, come anche l'indennizzo contrattuale, dovrebbero essere riconosciuti agli utenti già in fase di reclamo in ragione della loro specifica previsione all'interno del regolamento indennizzi, così riequilibrando i reciproci obblighi contrattuali (utente/impresa);

La procedura "automatizzata" andrebbe a garantire una maggiore forma di tutela per il consumatore e renderebbe il processo più virtuoso avendo inoltre potere deflattivo in termini di "contenzioso";

Nel caso in cui gli indennizzi automatici o gli indennizzi contrattuali non venissero riconosciuti in fase di reclamo (secondo i termini previsti e suindicati), gli stessi potranno essere pretesi dall'utente in sede di conciliazione con reciproca soddisfazione delle parti;

In tal caso l'utente potrebbe attivare la procedura di definizione per richiedere esclusivamente eventuali ulteriori e diversi indennizzi non ricompresi in quelli già riconosciuti in sede conciliativa ;

Qualora in sede conciliativa l'operatore non riuscisse a garantire gli indennizzi automatici e/o contrattuali, l'utente sarà legittimato a pretendere l'applicazione di eventuali ulteriori indennizzi previsti dall' Autorità nel presente Regolamento;

Art 3 co. 4 laddove la disciplina prevede che: "*se la somma da indennizzare è superiore a euro 1001 a corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico entro 60 giorni....*" si ritiene opportuno introdurre la specifica anche in caso di indennizzo inferiore a euro 100 ;

All'art.4 co. 1 vedi refuso inserire la parola indennizzo **automatico**;

Art 7 co. 1: Si richiede a codesta Autorità di specificare qual è l'operatore responsabile del ritardo poiché, considerata la complessità della procedura di migrazione per le utenze fisse e i rimpalli di responsabilità che spesso avvengono, l'indennizzo potrebbe non essere erogato in tempi certi con il rischio di allungare inutilmente i "tempi del contenzioso";

Si richiede inoltre a codesta Autorità di estendere la previsione di indennizzo -non automatico- (secondo il dettato dell'art. 4 co.2) anche alle procedure di passaggio tra operatori previste dal presente Regolamento all'art 7;

All'art. 7 si ritiene congruo rendere più omogeneo l'indennizzo da riconoscere al disservizio per la migrazione e per la portabilità a oggi fissato rispettivamente in euro 1 e euro 5 per ogni giorno di disservizio;

In generale laddove il Regolamento fa riferimento a un servizio accessorio e/o a un servizio non accessorio si ritiene opportuno specificare se l'indennizzo si applica per ciascun servizio - accessorio e non (es fonia , dati;) -: in entrambi i casi si ritiene utile specificare se gli indennizzi previsti siano cumulabili per ogni servizio attivo sulla propria utenza (non accessorio o accessorio), tetti massimi inclusi laddove specificati;

Si ritiene opportuno codificare la disciplina dell'indennizzo automatico anche per le ipotesi di sospensioni e malfunzionamenti da "*black out*" riconducibili agli operatori;

In caso di riconoscimento di un indennizzo si ritiene utile prevederne la comunicazione all'utente anche via sms o email per tutte le previsioni indicate nel presente Regolamento;

Art. 13 co.2: Cittadinanzattiva accoglie con favore la previsione del riconoscimento di indennizzo aumentato nella misura di un terzo e della metà come meglio specificato all'articolo in esame e ritiene opportuno venga declinato meglio cosa codesta Autorità intenda per "banda ultralarga" con preghiera di ricomprendere anche servizi di "fonia" oltre che "dati";

Come già indicato in sede di audizione, si rinnova la richiesta di specificare in premessa a quali tipi di operatori (telecomunicazioni, pay tv,) si applica la disciplina degli indennizzi e in quale misura, differenziando anche in maniera chiara i soggetti destinatari (consumer , business);

Per Cittadinanzattiva nulla osta alla pubblicazione delle osservazioni rese per le quali si resta a disposizione per eventuali chiarimenti.

Cordiali saluti

Distinti saluti

Segretario Generale
Antonio Gaudio

Handwritten signature of Antonio Gaudio in black ink.

Referente del procedimento di consultazione

Claudia Ciriello

T.06 36718312

F.06 36718333

E. c.ciriello@cittadinanzattiva.it