



Direzione External Affairs

Spett.le

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

Direzione Tutela dei Consumatori

Centro Direzionale, Isola B5 Torre Francesco

80143 Napoli

c.a.

*Vice Direttore*

*Enrico Maria Cotugno*

Inviata via PEC agli indirizzi [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it); [e.cotugno@agcom.it](mailto:e.cotugno@agcom.it)

Roma, 12 luglio 2018

**Prot. n. 302/2018**

**Oggetto: Delibera n. 268/18/CONS recante "Audizione congiunta nell'ambito della consultazione pubblica relativa alla modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", integrata da Delibera 295/18/CONS – Osservazioni e proposte di modifica.**

Con riferimento alla Delibera in oggetto come integrata dalla Delibera 295/18/CONS recante "*Nuovo termine per la presentazione di contributi in merito alla proposta di regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui alla delibera n. 268/18/CONS*" si rappresenta quanto segue.

In primo luogo, la scrivente Società richiama integralmente, per tutto quanto non espressamente scritto nel presente documento, i precedenti contributi prodotti, nell'ambito delle consultazioni avviate con la delibera 227/15/CONS recante "*Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori*" e 268/18/CONS come modificata dalla Delibera 295/18/CONS ed in particolare alle osservazioni del 25 giugno u.s., prot. n. 280/18/CONS e le precedenti presentate il 24 giugno 2015, prot. n. 258/2015. In un'ottica di facilità di lettura si allegano i predetti documenti (all. 1). Si richiama, altresì, in quanto connesse con il presente documento quanto espresso nel corso della audizione del 19 giugno u.s.



In particolare, con riguardo ai macro temi di essenziale rilevanza per la Scrivente si richiamano nuovamente i seguenti:

1. Modalità di funzionamento della corresponsione degli indennizzi automatici
2. Accertamento della effettiva responsabilità dell'operatore incluso il donor o donating soprattutto nell'ambito delle procedure di portabilità del numero fisso.

Sul primo punto si ribadisce che la corresponsione dell'indennizzo automatico, nelle specifiche fattispecie indicate nella delibera 268/18/CONS (art. 4, comma 1 e art. 5, comma 1) non può prescindere dalle seguenti fasi ed attività :

- a) La segnalazione da parte dell'utente
- b) L'analisi finalizzata alla identificazione del disservizio e all'accertamento della causa scatenante lo stesso;
- c) L'adozione di azioni idonee alla risoluzione del disservizio
- d) L'erogazione dell'indennizzo proporzionato al pregiudizio arrecato qualora sia stata accertata entro un congruo termine la responsabilità dell'operatore.

Ciò tenuto conto che gli indennizzi automatici previsti agli articoli 4 e 5 sono relativi a prestazioni complesse in cui vanno a sommarsi responsabilità in capo a soggetti diversi. Infatti, con particolare riferimento ai casi in cui la fornitura del servizio al cliente finale richiede l'interazione di processi tra diversi operatori (ci si riferisce in particolare ai casi di omessa o ritardata attivazione di linee unbundling, bitstream e fibra) l'adozione di processi automatici tout court che possano determinare la corresponsione di indennizzi agli utenti senza l'accertamento preventivo di quale sia l'operatore effettivamente responsabile del disservizio, oltre che a non essere percorribile appare anche iniqua e sproporzionata.

Come noto il problema della qualità dei servizi wholesale di rete fissa rimane un tema costante non ancora completamente risolto.

La stessa Autorità ha nel corso del 2017 proseguito nella definizione delle condizioni attuative degli obblighi regolamentari imposti nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa, ai sensi della delibera n. 623/15/CON ed in particolare stabilendo le condizioni tecniche e organizzative del modello di disaggregazione delle attività di provisioning ed assurance dei servizi di unbundling del local loop (ULL) e di sub-loop unbundling (SLU) (delibera n 321/17/CONS) che ad oggi non è ancora implementato ed attivo.



[Redacted content]





In merito all'**art. 3, comma 1, "Indennizzo automatico"** si richiede la modifica del testo come segue:

1. Gli operatori, previa segnalazione del disservizio da parte dell'utente, corrispondono in maniera automatica gli indennizzi contrattuali previsti per le fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito entro le ~~dalla e prima e 3 fatture e emesse~~ successivamente alla segnalazione all'accertamento del disservizio. ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate. Il predetto accertamento dovrà essere compiuto entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente.

In merito all'**art. 4, comma 4, "Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio"** si richiede la modifica del testo come segue:

4. 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, e 3 è imputabile, in tutto o in parte, all'operatore donating o donor, ovvero al gestore della rete, l'Autorità condanna il soggetto responsabile a corrispondere all'utente, l'indennizzo in misura proporzionale alla sua responsabilità.

In merito all'**art. 5, comma 1, "Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio"** si richiede la modifica del testo come segue:

1. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo automatico, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50. ~~per ogni giorno di sospensione.~~

In merito all'**art. 6, comma 5, "Indennizzo per malfunzionamento del servizio"** si richiede la modifica del testo come segue:

5. Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, quali terremoti, alluvioni ovvero estesi black out, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi, eccezion fatta per le ipotesi non esclusivamente riconducibili ad esso, qualora non dimostri di aver



ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza ritenute idonee per l'intervento.

*In merito all'art. 7, comma 2, "Indennizzo per malfunzionamento del servizio" si richiede la modifica del testo come segue:*

2. Se il ritardo riguarda la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo, è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 2,505 per ogni giorno di ritardo.

*In merito all'art. 13, comma 2, "Ipotesi specifiche" si richiede la modifica del testo come segue:*

2. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, intendendosi per essi esclusivamente gli accessi FTTH, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, sono aumentati fino a un terzo; quelli di cui all'articolo 6, commi 1 e 2, sono aumentati della metà.

In merito all'art. 14, comma 2, "Esclusione degli indennizzi" si richiede la modifica del testo come segue:

2. In particolare, nel caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" ai fini del comma 1 il traffico giornaliero finalizzato a autoricarica superiore a due ore di conversazione e a 50 SMS o MMS. Si considera, altresì, anomalo, e pertanto escluso dall'ambito di applicazione del presente Regolamento, l'anormale accumulo di credito diretto ad eludere l'uso corretto e lecito dei servizi di comunicazione elettronica.

Restando a disposizione per ogni chiarimento e approfondimento, si porgono distinti saluti.

Maria Luisa Cesaro

*Head of Regulation & Competition Affairs*