



Roma, 25 giugno 2018

Spett.le AGCom  
Direzione tutela dei consumatori  
agcom@cert.agcom.it

C.A. Responsabile del procedimento  
Avv. Enrico Maria Cotugno  
e.cotugno@agcom.it

**OGGETTO: Consultazione pubblica in ordine alla modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.**

Spett.le Autorità,

In merito alla delibera in oggetto, le scriventi associazioni desiderano preliminarmente rilevare quanto segue.

L'intero impianto di delibera proposto, riteniamo, tenda ad una riduzione significativa delle tutele e delle possibilità di ristoro per i consumatori, non tenendo in dovuto conto la situazione generale di un mercato che si è reso sempre più agguerrito e spregiudicato, creando confusione ed esasperazione per i cittadini.

Ne chiediamo perciò la radicale modifica, in linea con i recenti ed equilibrati orientamenti di Codesta Spett.le Autorità tesi a fornire agli utenti strumenti adeguati alla dissuasione di comportamenti spavaldi o opportunisti da un lato e che inducano i gestori a comportamenti commercialmente corretti dall'altro.

Esprimiamo inoltre preoccupazione per quanto previsto dalla delibera sulle procedure approvata in questi giorni, che congiuntamente alla delibera oggetto della consultazione in corso, tendono a ridurre un accesso alle procedure di definizione delle controversie, qualitativamente soddisfacente per gli utenti consumatori, da una parte per l'introduzione di una piattaforma on-line da cui le AACC sono state inizialmente escluse e dall'altro per una delibera che limita il riconoscimento di congrui indennizzi, prevedendo tetti massimi e limitazioni per utenti multilinea (sia mobili che fissi), oltre ad aver abbassato, in alcune fattispecie il valore minimo dell'indennizzo stesso.

Tutto ciò ci pare aumentare lo squilibrio fra gestori e consumatori, imponendo a questi ultimi responsabilità e doveri che non fanno che abbassarne le tutele.

Auspichiamo infine che, il problema delle migrazioni a cui AGCOM ha già dimostrato di essere particolarmente sensibile, avendo inserito nella delibera sulle procedure la necessità di avocare a sé i relativi contenziosi, trovi maggior soddisfazione attraverso l'inserimento della possibilità di sanzionare gli operatori in caso di mancata trasparenza e impossibilità a stabilire a quale operatore attribuire la responsabilità della mancata migrazione della linea con i conseguenti evidenti disagi a carico dell'utente.

Nello specifico in merito alle modifiche apportate:

## **Art. 2 Ambito di applicazione e finalità**

### **Comma 4**

Ne chiediamo la integrale espunzione, in quanto oltre ad apparirci come la concessione di una "estrema" possibilità di composizione della controversia, non ne afferriamo le motivazioni di merito. Non si comprende la ratio per cui si debba concedere agli operatori la possibilità di erogare gli indennizzi contrattuali (evidentemente fino a quel momento non erogati) entro dieci giorni dall'udienza di conciliazione o comunque prima della presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

## **Art. 3 Indennizzo automatico**

In merito all'orientamento dell'Autorità di introdurre gli indennizzi automatici, come del resto già previsto da tempo in altri settori (energia), vogliamo esprimere apprezzamento ma allo stesso tempo porre una riflessione sull'efficacia degli stessi. Risulta evidente che per molti consumatori sarà, se correttamente applicato, un importante passo in avanti per la tutela dei loro diritti, essendo necessaria per ottenerli una semplice chiamata di segnalazione. Al contempo rileviamo come l'assoluta discrezionalità lasciata ai gestori possa non soddisfare pienamente le previsioni di tale articolo.

Unitamente a questi specifici e rilevanti dubbi, onde evitare una "giungla" di indennizzi, dovuta alle differenze fra i gestori delle Carte dei Servizi, chiediamo di poter valutare la possibilità di identificare un valore economico omogeneo per tutti i gestori.

Infine riteniamo necessario esplicitare le procedure a disposizione del consumatore in caso di mancata inadempienza e/o non corrispondenza tra quanto lamentato e quanto riconosciuto dal gestore in termini di indennizzo automatico.

## **Art. 4 Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio**

È fondamentale a nostro avviso considerare gli indennizzi relativamente al contratto complessivamente stipulato e non esclusivamente alla tipologia di servizio (accessorio-non accessorio). In particolar modo riteniamo che un utente disservito per la mancata attivazione del pacchetto contrattuale (ad es. attivazione della componente fonia ma non della componente dati) debba vedersi riconoscere un indennizzo omogeneo a prescindere da quale servizio specifico non sia stato attivato dall'operatore.

## **art. 6 Indennizzo per malfunzionamento del servizio**

comma 1: Ci troviamo in disaccordo con l'impostazione dell'Autorità di ridurre ad euro 5,00 il valore dell'indennizzo da riconoscere in caso di interruzione del servizio. Troviamo assolutamente incomprensibile quali siano gli aspetti sulla base dei quali possa differenziarsi la tipologia di disagio patita dall'utente che non vede attivarsi il servizio entro i termini previsti.

Comma 2: si chiede di prevedere un indennizzo di euro 5,00 e non euro 2,50.

## **Art. 7 Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori**

Si chiede di ripristinare la precedente formulazione e di riferirsi a tutte "*le ipotesi di procedure di portabilità del numero*"

## **Art. 9 Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti**

Le scriventi AACC osservano che sarebbe auspicabile introdurre - tra le fattispecie previste come indennizzabili - anche quella riguardante l'invio di apparati e/o prodotti non richiesti.

L'attivazione di servizi e/o piani tariffari della medesima natura - cioè non volontariamente sottoscritti dal consumatore - spesso è infatti accompagnata dall'invio di cellulari, modem o sim card non menzionate nell'offerta contrattuale e, dunque, non richieste dal consumatore. In considerazione della frequenza con cui tali casi si verificano, riteniamo opportuno procedere ad una riflessione in ordine all'introduzione di un possibile indennizzo in tal senso.

## **Art. 10 Indennizzo in caso di perdita della numerazione**

Si rappresenta una forte perplessità in merito alla previsione di un tetto massimo per la perdita della numerazione. Le scriventi AACC, infatti, non comprendono il motivo per il quale dovrebbe essere penalizzato l'intestatario di una numerazione pluridecennale. In considerazione della necessità di ricostruire il diritto del consumatore ad essere l'intestatario sine die della numerazione ad egli assegnata, a fronte - naturalmente - del corrispettivo pattuito, si richiede che tale limite massimo venga eliminato dal testo in consultazione.

Si ritiene di dover stimolare l'Autorità ad una seria riflessione sul tema della perdita della numerazione a fronte di una richiesta da parte del consumatore, nel caso in cui essa sia stata indotta da una grave inadempienza contrattuale da parte dell'operatore oppure obbligata o artatamente indotta dall'operatore stesso come unica soluzione - ad esempio - per ristabilire il servizio interrotto da lunghissimo tempo per motivi tecnici, oppure a fronte di una procedura di migrazione non andata a buon fine e di una sospensione altrettanto lunga del servizio. In tali casi si ritiene che debba essere valutata l'ipotesi di riconoscere l'indennizzo al consumatore per perdita della numerazione, a causa dell'inadempienza o colpa grave dell'operatore.

## **Art. 12 Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami**

In considerazione di quanto previsto nel Codice del Consumo all'art.141 bis comma 2 lettera e), secondo il quale può essere rifiutata la trattazione di una determinata controversia *se il consumatore non ha presentato la domanda all'organismo ADR entro un limite di tempo prestabilito, che non deve essere inferiore a un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista*, sembra coerente conservare il limite previsto ad €600, come nella precedente formulazione.

Inoltre le AACCC scriventi suggeriscono vivamente di introdurre e definire, come mancata risposta al reclamo, anche la risposta evasiva o non esplicativa fornita dall'operatore. Si ritiene, infatti, che tale precisazione potrebbe evitare quelle risposte che, ancor oggi, vengono fornite per rispettare in termini meramente formali gli impegni contrattualmente previsti, ma che non sono realmente di chiarimento alle rimostranze del consumatore.

### **Art.13 Ipotesi specifiche**

Comma 1: si ritiene di suggerire l'eliminazione delle fattispecie indicate agli artt. 8 e 9, relative all'attivazione o disattivazione della CS e CPS e a servizi e profili tariffari non richiesti. In entrambi i casi, infatti, sembra corretto indennizzare il consumatore non dal momento in cui ha presentato istanza di reclamo, ma dal momento in cui è stata posta in atto la condotta scorretta da parte dell'operatore.

Comma 2: coerentemente con quanto già precedentemente osservato in merito all'art.4 e 6, in ordine alla comparazione degli indennizzi rispettivamente previsti, si chiede di prevedere al comma citato che, in caso di servizi forniti su banda ultra-larga, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, comma 1 e 5, comma 1, siano corrisposti nella misura maggiorata di €10,00.

Comma 5: se ne chiede l'integrale eliminazione.

Si ritiene che il presente comma lasci dei margini di discrezionalità eccessivamente ampi alla valutazione del responsabile del procedimento; margini che andrebbero quanto meno definiti con maggiore accuratezza.

Comma 6: se ne chiede l'integrale eliminazione.

Non si comprende, in effetti, la ratio di una esclusione tanto discriminatoria: a fronte del pagamento di un corrispettivo per ciascun servizio prestato su ciascuna numerazione, si ritiene che sia una conseguenza logica e lapalissiana applicare gli indennizzi per ciascun numero coinvolto - benché afferente al medesimo contratto - in considerazione delle specifiche ipotesi di violazione.

### **Art.14 Esclusione degli indennizzi**

Comma 2: se ne chiede l'integrale eliminazione.

Si ritiene più coerente e significativo lasciare alle condizioni generali di contratto l'onere di definire cosa si intenda per "uso anomalo", e all'attività antifrode delle singole compagnie l'onere di vigilare e avvisare preventivamente - in osservanza degli impegni contrattuali assunti - il consumatore proprio cliente del verificarsi di tali circostanze.

Comma 4: se ne chiede l'integrale eliminazione.

Manifestiamo forti dubbi sulla proposta di Agcom, in primo luogo con riferimento all'onere della prova tipicamente a carico dell'operatore. Sembra legittimo chiedersi se e come il consumatore possa dimostrare di aver segnalato il disservizio, dal momento che è ammesso il reclamo telefonico, ancor di più ci preoccupa la discrezionalità nella valutazione della ordinaria diligenza.

Adoc  
Elvira Cocca

Federconsumatori  
Renza Barani  
Valeria Caforio