



Spett.le

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

**Direzione Tutela dei Consumatori**

**Ufficio Garanzie e Tutele**

c.a. **E.M. Cotugno** – *Vice Direttore*

Inviata via PEC all'indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

Prot. CLR/RAD/065/2018

Roma, 25 giugno 2018

**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 di cui alla Delibera n. 268/18/CONS-Contributo BT Italia**

Si trasmettono di seguito le considerazioni della società allo schema di provvedimento 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 ("Regolamento indennizzi") di cui all'Allegato B della delibera in oggetto.

L'Autorità ha inteso con delibera 268/18/Cons, pubblicata il 13 giugno, indire una Audizione congiunta nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera 227/15/Cons concernente la modifica del Regolamento indennizzi; l'allegato B della delibera in oggetto tuttavia presenta modifiche rispetto quanto proposto da codesta Autorità con delibera 227/15/Cons che tra l'altro risale al maggio 2015.

La delibera 268/18/Cons non può che considerarsi, quindi, procedimento autonomo rispetto la consultazione avviata nel 2015 che deve tra l'altro ritenersi procedimento concluso per decorrenza dei termini di 120 giorni previsti dalla delibera 227/15/Cons. E come tale dovrebbe rispondere al dettame dell'articolo 11 del decreto legislativo 259/2003 ("Codice TLC") che dispone sia concesso alle parti un termine non inferiore ai trenta giorni al fine di presentare le proprie osservazioni sulla proposta di provvedimento.

Pur contestando l'assunto che la presente consultazione possa essere un prosieguo di quella di cui alla delibera 227/15/Cons e qualora l'Autorità non accogliesse tale eccezione procedurale, la scrivente si richiama a quanto comunicato in commento alla proposta di modifica del 2015 nei limiti di quanto ancora pertinente.

Di seguito le osservazioni della scrivente in merito ai singoli articoli.

#### **Articolo 1 lettera q) ed articolo 13 "servizi a banda ultra larga"**

L'Autorità propone di differenziare i servizi a banda ultra larga dagli altri servizi definendo per i primi una maggiorazione di un terzo nei casi di mancata corresponsione degli indennizzi automatici e della metà per i casi di malfunzionamento del servizio.

##### **Sede Legale**

20134 Milano  
via Tucidide, 56

Tel: 02.75292.1  
Fax: 02.75292778

##### **Sede Secondaria**

00142 Roma  
via Mario Bianchini, 15

Tel 06.8741.1111  
Fax: 06.8741.5700

20019 Settimo Milanese  
Via Darwin, 85

Tel: 02.32863.1  
Fax: 02. 328637701

##### **BT Italia S.p.A.**

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento  
di British Telecommunications plc

Capitale sociale euro 74.998.588 i.v.  
Registro Imprese di Milano,  
Cod. Fiscale e P.IVA 04952121004  
R.E.A. Milano n. 1488555  
[www.bt.com](http://www.bt.com)

La scrivente non ritiene tale differenziazione giustificata né proporzionata tenendo in considerazione che in ottica del cliente finale trattasi pur sempre di servizi voce e dati che non necessariamente presentano condizioni economiche maggiori rispetto gli altri servizi.

Preme sottolineare che, in linea teorica, l'importo degli indennizzi ha un legame con i prezzi *retail* applicati al mercato i quali, come riconosciuto dalla stessa Autorità nelle diverse Relazioni Annuali, ogni anno tendono a diminuire grazie al gioco concorrenziale senza che però questo dato porti, tuttavia, ad una proposta di diminuzione degli stessi ma piuttosto ad un illogica ipotesi di incremento in funzione della tecnologia utilizzata per l'erogazione dei servizi finali e non solo, come si evidenzierà in prosieguo.

La *ratio* che secondo l'Autorità giustifica l'applicazione di una maggiorazione per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga, inoltre, è la "considerazione del particolare interesse che rivestono per lo sviluppo del mercato e del Paese". Quanto l'Autorità propone appare del tutto incoerente con tale scopo, anzi, tenuto conto anche del contesto di mercato attuale gravato da una perenne crisi economica, rischia di costituire un ostacolo ulteriore allo sviluppo di offerte più competitive.

Si fa presente, infatti, che la *ratio* che giustifica l'applicazione di un indennizzo è quella di ristorare l'utente per un disagio subito, ebbene, a parità di fattispecie di disservizio il disagio percepito dal cliente non può che essere identico per tutti i servizi.

Premesso quanto sopra, si chiede a codesta Autorità di stralciare dalla proposta di Regolamento la lettera "q" di cui all'articolo 1 e il comma 2 dell'articolo 1.3 relativi ai servizi su reti a banda larga.

Nella denegata ipotesi che l'Autorità non volesse accogliere la richiesta della scrivente di stralciare la parte relativa alla differenziazione tra servizi a banda ultra larga, si chiede che l'indennizzo maggiorato debba essere previsto soltanto per disservizi relativi alla componente dati del servizio commercializzato. Se l'assunto dell'Autorità è quello di voler ristorare in modo maggiorato disservizi su servizi più performanti in quanto erogati su reti a banda ultra larga, la parte fonica deve esserne esclusa in quanto indifferente qualitativamente alla rete sottostante, che sia rame o fibra. L'unico servizio che potrebbe risentire qualitativamente della innovazione tecnologica delle reti NGN sarebbe il servizio dati.

### **Articolo 2 comma 3 in combinato disposto con articolo 3 comma 1 e 5 "indennizzo automatico"**

Prima di commentare la proposta dell'Autorità si ritiene utile riportare il testo dell'attuale Regolamento indennizzi nella parte relativa agli indennizzi automatici per confrontarlo con la proposta di modifica.

| <b>Regolamento indennizzi vigente<br/>Delibera 73/11/Cons</b>  | <b>Regolamento indennizzi proposto di cui alla delibera<br/>268/18/Cons</b>  |
|--|--|
| <p><b>Articolo 2<br/>(Indennizzi automatici)</b></p> <p>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</p> | <p><b>Articolo 3<br/>Indennizzo automatico</b></p> <p>1. Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi contrattuali previsti per le fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, 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.</p> |

|  |  |
|--|--|
| <p>45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente.</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 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.</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 ad 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 da 1 a 4 sarà applicabile la sanzione prevista dall'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 14 novembre 1995, n. 481.</p> | <p>2. Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100, 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, 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 1, comma 31, della Legge.</p> <p>6. Le disposizioni di cui ai commi precedenti non si applicano ai servizi di televisione a pagamento.</p> |
|--|--|

In sostanza l'Autorità propone di eliminare la fase di accertamento che l'operatore svolge a seguito di segnalazione, prima di corrispondere l'indennizzo.

In aggiunta, la nuova procedura di corresponsione dell'indennizzo automatico prevede ex articolo 2 comma 3 che in caso gli operatori non corrispondano l'indennizzo automatico prima dell'avvio della fase di conciliazione si applicheranno gli indennizzi dal Regolamento.

La procedura così come descritta rischia di non poter trovare concreta attuazione.

Fermo restando il principio indiscusso, e confermato anche dal nuovo Regolamento proposto, che l'indennizzo avviene solo a seguito di una segnalazione dell'utente, è impensabile che si voglia imporre agli operatori l'obbligo di corrispondere gli indennizzi senza avere la possibilità di poter verificare ad es. a chi sia imputabile il disservizio.

A nulla serve, infatti, la previsione ulteriore che fa salva la possibilità di *"ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate"* in quanto non indica in quale sede e con quali modalità l'operatore può ripetere l'indebito.

È verosimile che l'utente una volta ricevuto l'indennizzo non adisca l'Autorità e non attivi più la fase istruttoria che è l'unico momento in cui l'operatore può far valere eventuali eccezioni per far accertare la mancata responsabilità, dunque non vi sarebbero altre vie per lo stesso di ripetere quanto pagato.

La procedura che emerge dalla lettura del nuovo Regolamento prevede una sorta di responsabilità oggettiva dell'operatore per il solo fatto di essere il fornitore dell'utente. All'automatismo della corresponsione dell'indennizzo non seguirebbe un automatismo nella ripetizione dell'indebito in favore dell'operatore. La procedura così definita sarebbe monca in quanto

non chiarirebbe in quale fase e con quale modalità l'operatore potrebbe dimostrare che il disservizio non è ad esso imputabile.

Non solo l'operatore si troverebbe a dover corrispondere un indennizzo senza la possibilità di ripetere quanto indebitamente pagato ma, in caso di mancata corresponsione dell'indennizzo, sarebbe passibile della sanzione di cui all'articolo 1, comma 31 della Legge 31 luglio 1997 n. 249 per un ammontare fino a fino a 250.000 euro.

La procedura prevista per la corresponsione dell'indennizzo così come proposta è oltremodo sproporzionata ed illegittima.

*In primis*, dunque, si richiede di mantenere la vigente formulazione di cui all'articolo 2 come sopra richiamato al fine di conservare la necessaria preventiva fase di accertamento svolta dall'operatore. L'operatore dunque, come oggi avviene, effettuerà il pagamento a partire dalla prima fattura emessa a seguito di tale accertamento, compatibilmente con i tempi operativi propri di ciascun operatore.

È necessario, poi, modificare la previsione che dispone che l'operatore che non ha corrisposto gli indennizzi automatici prima dell'avvio della fase di conciliazione non può più corrisponderli su base contrattuale. Così come proposto, infatti, l'articolo non tiene conto della possibilità che l'utente, contestualmente o poco dopo la segnalazione del disservizio, avvii una controversia. In tal caso, l'operatore che non ha avuto il tempo tecnico per corrispondere l'indennizzo, si troverebbe a non poter più corrisponderlo come da contratto neanche in fase conciliativa.

In sintesi, la procedura per la corresponsione dell'indennizzo automatico non può prescindere dalle seguenti fasi: 1. Segnalazione del disservizio da parte dell'utente; 2. Accertamento da parte dell'operatore; 3. Pagamento dell'indennizzo contrattuale nei termini operativi necessari.

Si chiede, infine, di eliminare la proposta di cui al comma 3 articolo 2.

#### **Articolo 2 comma 4 "Termini per concedere indennizzi contrattuali"**

Nel testo proposto dall'Autorità si dispone che l'operatore ha a disposizione dieci giorni dal fallito esito della fase conciliativa per concedere gli indennizzi su base contrattuale ed evitare gli indennizzi su base Regolamento. L'operatore può altresì pagare gli indennizzi contrattuali prima dell'avvio dell'istanza di definizione da parte dell'utente.

La finalità di questa disposizione è quella di modificare quanto disposto dall'articolo 2 comma 1 del Regolamento vigente di cui all'Allegato A della Delibera 73/11/Cons nella parte che si riporta di seguito:

*"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".*

La scrivente non ritiene necessario introdurre alcuna modifica all'attuale previsione e richiede pertanto di preservarla.

Qualora si procedesse invece con la modifica si fa presente che i termini concessi agli operatori, 10 giorni, rischiano di vanificare la portata della disposizione. Purtroppo i tempi operativi e tecnici per disporre gli accrediti sono più lunghi di quelli prospettati dall'Autorità e vanno ben oltre i 10 giorni ipotizzati. Si chiede pertanto di adeguare la norma concedendo all'operatore un termine congruo che si propone in 45-60 giorni.

### **Articolo 13 comma 1 “ipotesi specifiche”**

Tale articolo indica che per alcune tipologie di disservizi il calcolo dell'indennizzo decorra dalla data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Si richiede a codesta Autorità di aggiungere alle casistiche previste anche quelle di cui ai comma 4, 5 e 7 del Regolamento di cui alla delibera in oggetto.

### **Articolo 13 comma 7 “criteri equitativi”**

L'articolo in commento dispone che per le fattispecie di disservizio non contemplate si procede per analogia avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogia si procede secondo equità.

La scrivente richiede di specificare nel Regolamento che, in caso si utilizzino criteri equitativi, ad ogni modo, l'indennizzo non possa superare il tetto massimo dei 300 euro.

### **Articolo 14 comma 1 e 2 “uso anomalo”**

L'articolo dispone che i disservizi derivanti da un uso anomalo da parte del cliente del servizio comportino la non applicazione degli indennizzi come da Regolamento. Il comma 2 indica poi come uso anomalo nel caso delle utenze mobili, il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione e a 50 SMS o MMS.

La scrivente richiede sia chiarito ulteriormente che la fattispecie di utilizzo anomalo di cui al comma 2 rappresenta solo una delle casistiche possibili di traffico anomalo e che non si intende un elenco esaustivo ma, a contrario, un mero esempio.

### **Articolo 14 comma 4 “rimborso utente somme indebitamente corrisposte”**

L'articolo in commento dispone l'esclusione degli indennizzi del Regolamento qualora l'utente non abbia segnalato il disservizio entro 90 giorni. Fa salvo, tuttavia, il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente pagate.

La scrivente osserva che il termine concesso agli utenti per segnalare è piuttosto ampio. L'interesse primario del cliente infatti dovrebbe essere quello di risolvere il disservizio, tramite la segnalazione all'operatore. Secondariamente l'utente avrà interesse ad essere ristorato per il disagio subito.

Ebbene, appare singolare che un utente patisca realmente un pregiudizio ad esempio per un guasto ovvero una mancata attivazione o per la sospensione di un servizio e si attivi per la sua risoluzione solo a distanza di 90 giorni.

La scrivente fa presente, inoltre, che anche il diritto al rimborso delle somme indebitamente corrisposte dall'utente deve essere sottoposto ad un termine di decadenza. Si ricorda che l'operatore per motivi di privacy non può conservare i dati di traffico per più di 6 mesi. Eventuali richieste di rimborso successive a tale termine compromettono il diritto di difesa dell'operatore in caso di contestazione sui cartellini di traffico.

### **Tempistiche di implementazione**

L'Autorità non ritiene di concedere alcun termine agli operatori per recepire le modifiche del nuovo Regolamento. Si chiede di integrare il testo con la previsione di un termine non inferiore a 6 mesi affinché gli operatori possano implementare il nuovo Regolamento.

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento si porgono distinti saluti.

Liliana Álvarez Suárez  
*Responsabile Affari Regolamentari*  
BT Italia SpA