

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori
Centro Direzionale, Isola B5 - Torre Francesco
80143 - Napoli
c.a. Avv. Enrico Maria Cotugno

Roma, 25 giugno 2018

Protocollo n.12069/GP

Via PEC

Via email a e.cotugno@agcom.it

Oggetto: Delibera 268/18/CONS " *Consultazione pubblica in ordine alla modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" - Contributo Fastweb

Con la presente, fermo restando quanto già rappresentato nell'ambito dell'audizione del 19 giugno u.s. in merito alla necessità di prevedere un congruo termine, non inferiore a 30 giorni ai sensi di quanto previsto dal CCE, per fornire il proprio contributo sulla proposta di consultazione in ordine alla modifica del "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di cui alla delibera n. 227/15/CONS*", con la presente Fastweb riporta di seguito alcune preliminari osservazioni in merito al nuovo schema di provvedimento posto in consultazione.

Come noto, in data 19 giugno 2018, presso la sede di Napoli dell'Autorità si è tenuta l'audizione congiunta prevista dalla delibera n. 268/18/CONS in merito alla consultazione in oggetto. Nel corso di tale audizione tutti gli operatori, compresa Fastweb, hanno evidenziato ad AGCOM il mancato rispetto delle garanzie procedurali e partecipative previste dal CCE e formulato la richiesta di veder riconosciuto un termine, non inferiore a 30 giorni dalla pubblicazione sul sito della delibera n. 268/18/CONS, ovvero entro il 13 luglio 2018, per l'invio dei propri contributi in merito al nuovo testo posto in consultazione.



Tale tempistica è prevista e garantita dalle disposizioni normative attualmente vigenti e, in particolare:

- dall'art. 11 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il quale prevede che *“Fatti salvi i casi che rientrano nel campo di applicazione degli articoli 12, comma 6, 23 e 24, il Ministero e l’Autorità, quando intendono adottare provvedimenti in applicazione del Codice che abbiano un impatto rilevante sul mercato di riferimento, **consentono alle parti interessate di presentare le proprie osservazioni sulla proposta di provvedimento entro un termine non inferiore a trenta giorni**, a decorrere dalla notifica alle parti interessate della proposta di provvedimento”*;
- dall'art. 83 del Codice delle comunicazioni elettroniche a norma del quale *“Il Ministero e l’Autorità, nell’ambito delle rispettive competenze, **tengono conto, attraverso meccanismi di consultazione, del parere degli utenti finali e dei consumatori**”*.

Tali previsioni normative sono d'altronde richiamate dalla stessa Autorità nel documento di cui all'Allegato A alla delibera 268/18/CONS, con il quale è stata comunicata la data di audizione e sono state rese note le modalità di partecipazione alla consultazione pubblica.

L'Autorità ha infatti invitato gli operatori a comunicare le proprie osservazioni in merito al documento posto in consultazione *“ai sensi degli articoli 11 e 83 del Codice delle comunicazioni elettroniche”*. È la stessa Autorità, quindi, che rinviando nella comunicazione di avviso dell'audizione e nella relativa delibera a quanto previsto dalle disposizioni normative sopra richiamate, riconosce agli operatori un termine non inferiore a 30 giorni per l'invio di eventuali osservazioni al nuovo testo posto in consultazione, nonché la necessità di tener conto degli eventuali contributi dei soggetti interessati.

Si ritiene opportuno evidenziare, peraltro, che il caso in esame rientra senza dubbio nella casistica di cui all'articolo 11 CCE, non sussistendo sicuramente motivi di urgenza né, tantomeno, circostanze straordinarie tali da giustificare una deroga alla procedura ordinaria prevista dalle disposizioni normative vigenti. Al contrario, le nuove misure proposte hanno senza dubbio un impatto rilevante sul mercato di riferimento, tale da richiedere un termine congruo che consenta alle parti interessate di esprimere



compiutamente le proprie osservazioni al testo posto in consultazione, a garanzia del diritto di partecipazione e contraddittorio e anche in considerazione degli oltre tre anni passati dalla precedente consultazione e delle evoluzioni intercorse nel frattempo nel mercato. Agli operatori è stato invece concesso un termine di appena 4 giorni lavorativi (uno di meno agli operatori che hanno avuto conoscenza dell'audizione solo tramite la comunicazione sul sito *web* di AGCOM e non anche tramite PEC) per valutare gli impatti delle misure riportate nel nuovo testo posto in consultazione e, eventualmente, comunicare le proprie osservazioni e fornire il proprio contributo al riguardo.

È evidente che il termine assegnato - sia prima dell'audizione del 19 giugno u.s. che successivamente a quest'ultima, per le eventuali ulteriori osservazioni da inviare, come da verbale, entro i successivi 4 giorni lavorativi - è oltremodo esiguo, considerato che il contributo da inviare in Autorità ha per oggetto un **nuovo testo**, con ulteriori modifiche rispetto a quello precedentemente posto in consultazione con la delibera n. 227/15/CONS e rispetto al quale gli operatori hanno il diritto di presentare le proprie osservazioni ed i propri contributi.

Sarebbe infatti erroneo ritenere questa nuova proposta di testo una mera modifica rispetto a quanto già sottoposto in passato a consultazione ed in merito al quale gli operatori hanno già fornito le proprie osservazioni, essendo trascorsi più di 3 anni dall'avvio della consultazione ed essendo, di conseguenza, fortemente mutato il contesto regolamentare nonché i soggetti che operano nel mercato, anche a seguito dell'ingresso in quest'ultimo di nuovi operatori.

La consultazione di cui alla delibera n. 268/18/CONS rappresenta a tutti gli effetti un nuovo procedimento e non può essere in alcun modo considerata un mero prosieguito della consultazione di cui alla delibera n. 277/15/CONS, avviata il 25 maggio 2015 ed il cui termine di 120 giorni dalla pubblicazione del provvedimento di avvio è già ampiamente scaduto da anni.

L'adozione di un testo, peraltro relativamente ad una tematica con un impatto notevole sugli operatori quale quella relativa all'applicazione degli indennizzi nelle controversie con gli utenti, senza il necessario contraddittorio con tutti gli attori ad oggi presenti sul mercato, frusterebbe le esigenze partecipative di questi ultimi, ai quali imporrebbe l'attuazione di modifiche ai propri sistemi senza la previa necessaria valutazione delle loro osservazioni in merito alle misure poste in consultazione.



Particolare rilievo assume inoltre la proposta dell'Autorità di far decorrere l'entrata in vigore del provvedimento finale dall'1 luglio 2018, una data eccessivamente prossima e ravvicinata per poter consentire una corretta implementazione da parte degli operatori, considerati gli impatti e le criticità delle misure previste (tra tutte, l'automatismo degli indennizzi).

Fermo restando che una valutazione compiuta potrà essere fatta solo a valle della pubblicazione del testo definitivo, in considerazione degli impatti sui sistemi di fatturazione e gestionali degli operatori, è necessario prevedere un adeguato periodo di tempo per l'implementazione delle nuove misure a partire dalla pubblicazione del provvedimento definitivo.

Si stima, allo stato, che tale periodo non possa essere inferiore a 9/12 mesi. Fastweb ritiene infatti tale tempistica idonea a consentire la completa e corretta implementazione delle misure previste dalla delibera e necessario per poter modificare i propri sistemi al fine di risultare conforme alle nuove disposizioni, anche alla luce della necessità di analizzare gli impatti, elaborare i requisiti tecnici, pianificare eventuali nuovi sviluppi ed interventi sui sistemi, individuare le specifiche, i fornitori esterni, tenendo altresì conto degli sviluppi già in corso e pianificati a livello aziendale.

Solo nell'ipotesi in cui venissero accolte le proposte di modifica avanzate da Fastweb, come evidenziato nel prosieguo, relativamente agli art. 2, comma 4 e 3, comma 1 - in relazione ai quali le misure proposte dall'Autorità risultano particolare critiche e comportano impatti rilevanti sui sistemi degli operatori - si potrebbe valutare una tempistica di implementazione più breve, di 60 giorni dall'entrata in vigore della nuova delibera, non essendo necessaria in tale caso un'integrale revisione dei sistemi di fatturazione e gestionali dei clienti.

Ferme le considerazioni di cui sopra, in un'ottica di collaborazione, Fastweb riporta di seguito le osservazioni preliminari e le proprie proposte in merito ai singoli punti del documento posti in consultazione, riservandosi di fornire un contributo integrativo entro 30 giorni dalla pubblicazione della delibera n. 268/18/CONS.



A. Articolo 2: "Ambito di applicazione e finalità"

Comma 2

AGCOM ha inserito nello schema in consultazione, all'interno del **comma 2**, la previsione secondo la quale nella decisione delle controversie si applicano gli indennizzi contrattuali, se più favorevoli per l'utente rispetto a quelli previsti dal regolamento.

Su tale aspetto, si ritiene che possano essere applicati esclusivamente gli indennizzi previsti dal Regolamento AGCOM.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo dell'art. 2, comma 2, posto in consultazione:

2. "Nella decisione delle controversie di cui al comma 1 si applicano gli indennizzi ~~contrattuali se più favorevoli per l'utente rispetto a quelli~~ previsti dal presente regolamento."

Comma 4

Nello schema in consultazione AGCOM ha proposto, all'interno del **comma 4**, che gli indennizzi non si applicano nel caso in cui l'operatore eroghi indennizzi contrattuali entro 10 giorni dall'udienza di conciliazione: *"Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore eroga gli indennizzi contrattuali entro dieci giorni dall'udienza di conciliazione, nell'ipotesi di cui all'articolo 12, comma 2, ultimo periodo, del Regolamento di procedura o, comunque, prima della presentazione dell'istanza per la definizione della controversia, ai sensi dell'articolo 14 del medesimo regolamento."*

Tale previsione è oltremodo limitativa in quanto il termine di soli 10 giorni proposto dall'Autorità è eccessivamente restrittivo e non attuabile dal punto di vista dei processi e sistemi aziendali. Si ritiene pertanto che debba essere mantenuta la precedente previsione di cui alla delibera n. 73/11/CONS, per cui gli indennizzi stabiliti dal regolamento non si applicano nei casi in cui, in esito ad un verbale di conciliazione, sono state già definite le modalità di corresponsione degli indennizzi contrattuali, prevedendo un termine massimo di 45 giorni dal verbale di conciliazione.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 2, comma 4:



4. Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se ~~l'operatore eroga gli indennizzi contrattuali entro dieci giorni dall'udienza di conciliazione, nell'ipotesi di cui all'articolo 12, comma 2, ultimo periodo, del Regolamento di procedura o, comunque, prima della presentazione dell'istanza per la definizione della controversia, ai sensi dell'articolo 14 del medesimo regolamento~~ 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 entro un termine massimo di 45 giorni.

B. Articolo 3: "Indennizzo automatico"

Comma 1

Nello schema in consultazione AGCOM propone al **comma 1** che gli operatori corrispondano gli indennizzi all'utente in maniera automatica, a partire dal momento della segnalazione del disservizio, senza alcuna valutazione preventiva in merito alla legittimità degli stessi: *"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"*.

E' evidente come tale meccanismo sia del tutto impraticabile sia per gli enormi impatti sui sistemi gestionali e di fatturazione degli operatori (che dovrebbero prevedere la possibilità di inserimento di un importo di indennizzo ad hoc per cliente e poi lo storno dello stesso in un momento successivo), sia per gli impatti sui clienti che appunto si vedrebbero accreditare un importo e poi rifatturato lo stesso in un momento successivo, con conseguente aumento del contenzioso tra utenti ed operatore.

Appare sicuramente più efficiente ed efficace da tutti i punti di vista prevedere che l'operatore proceda all'erogazione dell'indennizzo solo dopo una fase di verifica dei presupposti e della legittimità dello stesso, nel rispetto dei limiti temporali stabiliti per tale verifica.

È evidente infatti che l'indennizzo può e deve essere corrisposto solo nel momento in cui viene effettivamente accolto il reclamo dell'utente, in quanto la mera segnalazione del disservizio potrebbe non indicare la fondatezza del reclamo e, pertanto, l'accoglimento



dello stesso. Nello scenario in cui gli indennizzi venissero corrisposti al momento della segnalazione del disservizio, si verrebbero a creare significative problematiche nelle interazioni fra l'operatore e il cliente, sia per una evidente difficoltà nel poter ripetere le somme nei casi di indennizzo ingiustificato e non dovuto, sia per l'ulteriore complessità nella gestione della fatturazione e dei rapporti tra cliente ed operatore.

Al fine di tutelare il cliente e l'operatore, sarebbe più corretto prevedere un termine massimo per la verifica da parte dell'operatore della fondatezza del reclamo (i.e. 45 giorni previsti dalla normativa vigente), a seguito della quale procedere, in caso di esito positivo, al riconoscimento dello stesso.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 3, comma 1:

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 entro 45 giorni dall'accoglimento del reclamo.~~

Comma 2

Nello schema in consultazione AGCOM prevede l'obbligo di corrispondere tramite assegno o bonifico bancario, entro 30 giorni dall'emissione della fattura, gli importi superiori a 100 euro in eccesso rispetto all'importo della prima fattura utile: *"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"*.

Tale previsione risulta eccessivamente limitativa, sia nel contenuto che nella tempistica, e dovrebbe essere riformulata al fine di riconoscere all'operatore la possibilità di corrispondere eventuali indennizzi anche in termini di storno di più fatture, ferma restando la possibilità per il cliente di richiedere la corresponsione tramite bonifico o assegno bancario (ampliando tuttavia il termine da 30 a 60 giorni dal riconoscimento dell'indennizzo).



Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 3, comma 2:

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 accrediti sulle fatture successive o in alternativa la somma potrà essere corrisposta** mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di ~~trenta sessanta~~ **trenta sessanta** giorni dall'emissione della fattura.

Comma 4

Le stesse osservazioni sopra riportate sussistono anche relativamente al **comma 4** dell'articolo 3.

AGCOM propone infatti che: *"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 60 giorni dall'accertamento del disservizio, ai sensi del comma 1".*

Anche nelle ipotesi di cessazione del rapporto contrattuale, l'indennizzo non può essere corrisposto al momento della segnalazione del disservizio, in quanto non necessariamente alla segnalazione del disservizio corrisponde l'effettivo accoglimento del reclamo.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 3, comma 4:

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 60 giorni dall'~~accertamento del disservizio~~ **accoglimento del reclamo** ai sensi del comma 1.



Comma 6

La proposta presentata da AGCOM relativamente al **comma 6**, prevede che *“Le disposizioni di cui ai commi precedenti non si applicano ai servizi di televisione a pagamento”*.

La previsione di escludere dal pagamento degli indennizzi gli operatori pay-tv costituirebbe una grave discriminazione nei confronti degli operatori di telecomunicazioni e non trova alcuna ragionevole giustificazione.

Si richiede pertanto che venga reintrodotta la previsione contenuta nella precedente consultazione di cui alla delibera n. 227/15/CONS per cui le disposizioni si applicano anche ai servizi di televisione a pagamento e che pertanto venga cancellato il nuovo comma 6.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 3, comma 6:

<p>6. Le disposizioni di cui ai commi precedenti non si applicano ai servizi di televisione a pagamento.</p>
--

C. Articolo 4: "Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio"

Comma 1

Nel **comma 1**, AGCOM prevede che l'indennizzo in caso di ritardo rispetto ai termini contrattuali nell'attivazione del servizio venga corrisposto indipendentemente dalla responsabilità dell'operatore nel ritardo: *“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”*.

Tale previsione è del tutto illegittima in quanto è evidente che l'indennizzo possa essere corrisposto al cliente solo nei casi in cui la responsabilità per il ritardo nell'attivazione del servizio sia effettivamente imputabile all'operatore con cui il cliente ha definito il rapporto contrattuale.

Sarebbe paradossale che l'operatore sia tenuto a fornire un indennizzo nel caso di responsabilità di terzi o anche del cliente stesso (ad esempio perché non era rintracciabile o non presente all'appuntamento tecnico). È pertanto fondamentale che



venga precisato che l'indennizzo per ritardata attivazione del servizio sia dovuto esclusivamente per responsabilità "imputabile all'operatore", in analogia d'altronde con quanto già previsto da AGCOM nei casi di indennizzi per malfunzionamento o perdita del numero.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 4, comma 1:

1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio per responsabilità **imputabile all'operatore** rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere per ciascun servizio non accessorio un indennizzo pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.

Comma 3

Nello schema in consultazione AGCOM propone di aumentare l'indennizzo per ritardo nell'attivazione di servizi accessori dal precedente valore di 1 euro a 2,50 euro. Si ritiene tale aumento non giustificato anche alla luce dell'andamento dei prezzi finali e pertanto si richiede che venga mantenuto il precedente importo di 1 euro e specificato che l'importo massimo si applica complessivamente e non per ciascun servizio accessorio.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 4, comma 3:

3. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro ~~2,50~~ **1**, fino a un massimo di euro 300 ~~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 per ciascun servizio accessorio.

Comma 4

Con riferimento alla responsabilità degli indennizzi, si richiede il ripristino della previsione aggiunta nell'originario schema di consultazione di cui alla delibera n. 227/15/CONS secondo cui *"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."

Inserendo tale previsione, l'Autorità potrebbe infatti chiamare in causa l'operatore effettivamente responsabile del disservizio.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 4, con l'introduzione di un comma 4 con il seguente testo:

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, 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, nelle modalità che verranno definite da AGCOM, in misura proporzionale alla sua responsabilità.

D. Articolo 6: "Indennizzo per malfunzionamento del servizio"

Comma 2

Si concorda con la proposta dell'Autorità di cui al comma 1 per cui l'indennizzo può essere corrisposto solo se il malfunzionamento è imputabile all'operatore: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, **imputabili all'operatore**, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 5 per ogni giorno di interruzione".

Tale previsione di prevedere un indennizzo per fatti imputabili all'operatore deve necessariamente essere estesa anche agli altri casi di indennizzo di cui all'art. 6, comma 2. Una diversa previsione sarebbe discriminatoria ed ingiustificata.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 6, comma 2.

2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, **imputabile all'operatore**, 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 a euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento.

Comma 3 (NUOVO)

Si ritiene opportuno specificare che nel caso di contestazione relativa alla qualità del servizio dati, è necessario allegare al reclamo anche la certificazione NEMESYS, già richiesta da AGCOM nella delibera 244/08/CSP.

Si riporta di seguito il testo del comma 3 da aggiungere all'art. 6:

3. Nel caso in cui la contestazione riguardi il mancato rispetto degli standard qualitativi relativi al servizio dati, l'utente deve allegare al reclamo la certificazione Nemesys attestante l'effettiva velocità della propria linea.

Comma 5

Si concorda con l'aggiunta del comma 5 (non presente nel regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS) relativamente ai casi di disservizio dovuti a calamità naturali o eventi eccezionali.

E. Articolo 9: "Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti"

Comma 1 e 2

Nello schema di provvedimento AGCOM propone il mantenimento dell'indennizzo di 5 euro al giorno per l'attivazione di servizi non richiesti (comma 1) e l'aumento del 250% degli indennizzi dal precedente valore di 1 euro (ovvero di 1/5 rispetto al valore di 5 euro previsto al comma 1) a 2,50 euro/gg per servizi accessori o profili tariffari non richiesti (comma 2): *"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 a euro 5,00 per ogni giorno di attivazione. 2. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione."*



Tali indennizzi sono eccessivi in quanto vanno a sommarsi al rimborso/storno dei corrispettivi fatturati per tali servizi non richiesti. Si ritiene pertanto che entrambi gli indennizzi di cui al comma 1 e 2 siano riportati ad un valore massimo di 1 euro al giorno. In via secondaria, si richiede che con riferimento al comma 2 venga lasciato inalterato il valore precedente di 1 euro previsto dalla delibera n. 73/11/CONS, in quanto non vi sono i presupposti per prevedere un tale aumento.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 9, comma 1 e 2.

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 a euro ~~5,00~~ 1,00 per ogni giorno di attivazione.
2. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura di euro ~~2,50~~ 1,00 per ogni giorno di attivazione."

F. Articolo 12: "Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami"

Comma 1

AGCOM propone un aumento del 250% del precedente importo previsto dalla delibera n. 73/11/CONS nei casi in cui l'operatore non fornisca risposta ai reclami entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, per ogni giorno di ritardo. Tale aumento è del tutto ingiustificato e sproporzionato e pertanto si richiede il mantenimento del valore previsto dalla delibera n. 73/11/CONS.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 12, comma 1.

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 a ~~euro 2,50~~ euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.



G. Articolo 13: "Ipotesi specifiche"

Comma 2

AGCOM propone un significativo aumento degli indennizzi nei casi di servizi forniti su banda ultra larga, con un aumento di un terzo per gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, e della metà per quelli di cui all'articolo 6, commi 1 e 2: *"Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, sono aumentati di un terzo, quelli di cui all'articolo 6, commi 1 e 2, sono aumentati della metà"*.

La proposta di AGCOM non è condivisibile o giustificata in quanto gli indennizzi previsti per i servizi forniti su banda ultra larga non possono essere maggiori rispetto agli indennizzi accordati per i servizi voce o dati a banda larga, dal momento che il prezzo dei servizi in banda ultra larga è sostanzialmente uguale al prezzo dei servizi a banda larga. Questa discrepanza negli indennizzi potrebbe generare una discriminazione ingiustificata tra le diverse categorie di utenti.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 13, comma 2.

<p>2. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, sono aumentati di un terzo, quelli di cui all'articolo 6, commi 1 e 2, sono aumentati della metà</p>
--

Comma 3

AGCOM propone di aumentare del 400% gli indennizzi per utenze *business* per i casi di cui agli artt. 10 e 11 (perdita numerazione e omessa/errata indicazione negli elenchi telefonici) rispetto a quanto previsto dalla delibera n. 73/11/CONS (pari al quadruplo di quelli previsti per utenze residenziali), mentre negli altri casi (ritardo attivazione o malfunzionamento) gli indennizzi per clienti affari sono pari al doppio.

Si ritiene corretto prevedere anche per i casi di cui agli artt. 10 e 11 il raddoppio degli indennizzi per utenze *business* in coerenza con quanto previsto per le altre fattispecie,



dal momento che la previsione di un aumento del 400% rispetto alle utenze residenziali è oggettivamente sproporzionato.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 13, comma 3.

3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al **quadruplo doppio** in quelle di cui agli articoli 10 e 11.

H. Articolo 14: "Esclusione degli indennizzi"

Comma 4

AGCOM propone un termine di 90 giorni entro cui l'utente può segnalare il disservizio all'operatore. Si ritiene che tale termine sia eccessivo e vada ridotto ad un massimo di 30 giorni, termine del tutto adeguato a consentire al cliente di accorgersi del disservizio e segnalarlo tempestivamente. La tempestività della segnalazione è necessariamente responsabilità del cliente, sia per la segnalazione all'operatore del disservizio subito e conseguente richiesta di intervento e risoluzione dello stesso, sia per ottenere un indennizzo a titolo di ristoro del danno subito.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 14, comma 4:

4. Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro **novanta trenta** giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Si riportano qui di seguito delle tabelle riassuntive delle proposte formulate dall'Autorità, confrontate con le proposte avanzate da Fastweb:



	Proposta Agcom	Proposta Fastweb
Articolo 2: Ambito di applicazione e finalità	<p>2. Nella decisione delle controversie di cui al comma 1 si applicano gli indennizzi contrattuali se più favorevoli per l'utente rispetto a quelli previsti dal presente regolamento.</p> <p>4. Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore eroga gli indennizzi contrattuali entro 10 giorni dall'udienza di conciliazione nell'ipotesi di cui all'articolo 12, comma 2, ultimo periodo, del Regolamento di procedura o comunque prima della presentazione dell'istanza per la definizione della controversia, ai sensi dell'articolo 14 del medesimo regolamento.</p>	<p>2. Nella decisione delle controversie di cui al comma 1 si applicano gli indennizzi contrattuali se più favorevoli per l'utente rispetto a quelli previsti dal presente regolamento.</p> <p>4. Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se <u>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, entro un termine massimo di 45 giorni.</u></p>
Articolo 3: Indennizzo automatico	<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>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>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 <u>all'accoglimento del reclamo.</u></p> <p>2. Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile la parte in <u>eccesso sarà corrisposta mediante accrediti sulle fatture successive o in alternativa la somma potrà essere corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario entro 60 giorni dall'accoglimento del reclamo.</u></p> <p>4. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti,</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 60 giorni dall'accertamento del disservizio, ai sensi del comma 1.</p> <p>6. Le disposizioni di cui ai commi precedenti non si applicano ai servizi di televisione a pagamento</p>	<p>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 60 giorni dall'accoglimento del reclamo ai sensi del comma 1.</p> <p>6. Le disposizioni di cui ai commi precedenti non si applicano ai servizi di televisione a pagamento</p>
<p>Articolo 4: Indennizzi per ritardo nell'attivazione del servizio</p>	<p>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.</p> <p>3. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50, fino a un massimo di euro 300 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 per ciascun servizio accessorio.</p>	<p>1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio per responsabilità <u>imputabile all'operatore</u> rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere per ciascun servizio non accessorio un indennizzo pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.</p> <p>3. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di <u>euro 1</u>, fino a un massimo di euro 300 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 per ciascun servizio accessorio.</p> <p>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, 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</p>



		responsabile a rimborsare l'operatore recipient per l'indennizzo da corrispondere all'utente, in misura proporzionale alla sua responsabilità.
Articolo 6: Indennizzo per malfunzionamento del servizio	<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 a euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento</p>	<p>2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, 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 a euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento.</p> <p>3. Nel caso in cui la contestazione riguardi il mancato rispetto degli standard qualitativi relativi al servizio dati, l'utente deve allegare al reclamo la certificazione Nemesys attestante l'effettiva velocità della propria linea.</p>
Articolo 9 : Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti	<p>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 a euro 5,00 per ogni giorno di attivazione.</p> <p>2. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione.</p>	<p>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 a euro 1 per ogni giorno di attivazione.</p> <p>2. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura di euro 1 per ogni giorno di attivazione.</p>
Articolo 12: Indennizzi per mancata o	<p>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</p>	<p>1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è</p>



ritardata risposta ai reclami	un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300.	tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.
Articolo 13: Ipotesi specifiche	<p>2. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, sono aumentati di un terzo, quelli di cui all'articolo 6, commi 1 e 2, sono aumentati della metà.</p> <p>3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11</p>	<p>2. Nei casi di servizi forniti su banda ultra larga, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, sono aumentati di un terzo, quelli di cui all'articolo 6, commi 1 e 2, sono aumentati della metà.</p> <p>3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo doppio in quelle di cui agli articoli 10 e 11.</p>
Articolo 14: Esclusione degli indennizzi	<p>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, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.</p>	<p>4. Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro trenta giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.</p>

Fastweb si riserva di presentare eventuali integrazioni e proposte allo schema di provvedimento posto in consultazione entro il termine del 13 luglio 2018, come previsto dalla normativa vigente.

Rimanendo a disposizione per eventuali richieste di chiarimento si inviano cordiali saluti.

Tiziana Talevi