



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; e.cotugno@agcom.it

Roma, 26 giugno 2018

Prot. n. 280/2018

Oggetto: Delibera 268/18/CONS – Osservazioni post audizione del 19 giugno 2018.

Con la Delibera n. 268/18/CONS, pubblicata sul sito www.agcom.it in data 13 giugno u.s. e 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" codesta Spett.le Autorità ha indetto, per il 19 giugno u.s., la succitata audizione.

Tale audizione sarebbe stata convocata:

- vista la delibera 227/15/CONS del 20 aprile 2015 recante "Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra operatori ed utenti e tenuto conto dei contributi ricevuti nell'ambito di tale consultazione pubblica".
- e tenuto conto dei contributi ricevuti nell'ambito di tale consultazione in merito alla proposta di modifica del regolamento allegato alla delibera 73/11/CONS



A distanza di oltre 3 anni, codesta Spett.le Autorità ha dunque adottato una nuova delibera (n.268/18/CONS), diversa dalla precedente e, anziché avviare un nuovo procedimento di consultazione pubblica come previsto dalle disposizioni normative vigenti contenute nel C.C.E. ha fissato - con un preavviso di soli quattro giorni - una audizione finalizzata "a raccogliere sul nuovo testo le osservazioni dei soggetti interessati".

Seppure nel corso della audizione svoltasi il 19 giugno scorso, presso gli uffici di Napoli di codesta Autorità, è stato concesso un termine di 7 gg solari – ovvero fino al 26 giugno - per inviare i propri contributi, si ritiene il procedimento viziato in quanto illegittimo ed in violazione di legge e si chiede - a prescindere dalle brevi considerazioni di merito contenute nel presente documento - che codesta Autorità stabilisca un nuovo termine, comunque, non inferiore a 30 giorni per poter presentare ulteriori osservazioni e considerazioni.

Ciò in osservanza delle disposizioni di cui all' art. 11 del C.C.E e delle disposizioni di cui alla Legge n. 241/1990 e s.m.i. e dalla delibera 453/03/CONS e garantire dunque la piena partecipazione al nuovo procedimento avviato con la Delibera 268/18/CONS, tenuto conto che il nuovo Regolamento richiede puntuali valutazioni aziendali da parte di numerosi dipartimenti in quanto direttamente impattati.

Si rileva inoltre come il termine di 120 giorni dalla pubblicazione del provvedimento 227/15/CONS sia ampiamente scaduto e mai prorogato, rendendo quindi il procedimento di cui alla Delibera 268/18/CONS un nuovo procedimento amministrativo da sottoporre a consultazione pubblica.

Ne' dall'altra parte, tale accelerazione, a distanza di oltre 3 anni dall'avvio della Consultazione avente ad oggetto la revisione del Regolamento indennizzi (20 aprile 2015), può essere giustificata dalla pubblicazione della delibera 203/18/CONS di "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche": infatti, seppure il nuovo sistema Conciliaweb debba formalmente iniziare a funzionare il 1 luglio p.v., (con tutti i limiti ampiamente illustrati nelle opportune sedi) ben possono le attività conciliative e di risoluzione delle controversie continuare a svolgersi sulla base dell'attuale e vigente Regolamento indennizzi recato dalla delibera 73/11/CONS.

Ma anzi proprio la ormai prossima entrata in vigore (1 luglio) del nuovo sistema di conciliazione on line "Conciliaweb" con tutte le incognite legate all'introduzione di un sistema non ancora testato dai Corecom, dagli utenti e dagli operatori richiederebbe un periodo di "osservazione" prima di procedere con l'introduzione di un ulteriore modifica regolamentare avente sempre ad oggetto i processi di conciliazione e di definizione tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica.



Entrando nel merito del documento si portano alla attenzione di codesta Autorità alcune prime considerazioni.

1. Ambito di applicazione (articolo 2)

La presente disciplina deve potersi applicare solo nei confronti di consumatori e utenti che abbiamo sottoscritto con l'operatore un contratto per adesione. Si chiede dunque che restino fuori dalla applicazione di tale regime la categoria dei contratti negoziati (tra l'operatore e le aziende). A tal proposito si ritiene inoltre che l'aumento in misura fino al quadruplo dell'indennizzo per l'utenza affari, per le fattispecie di cui agli art. 10 e 11, sia eccessivo e sproporzionato, e si chiede che tali fattispecie siano riportate nell'alveo di un aumento non oltre il doppio previsto per le altre tipologie di indennizzi.

2. Automatismo degli indennizzi (articoli 2 e 3).

Si ribadisce quanto già espresso nel posizionamento inviato nel 2015 ossia che l'automatismo deve sempre presupporre:

- 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

In assenza di queste precisazioni l'attuale testo della delibera così come modificato sembra non tener minimamente conto del principio fondamentale secondo il quale l'indennizzo debba essere corrisposto dall'operatore che ha causato il disservizio. Ci preme infatti evidenziare come gli indennizzi automatici previsti agli articoli 4 e 5 siano 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.

Si chiede dunque che resti inviato il testo attuale in ordine alla corresponsione dell'indennizzo automatico che recita:



“Articolo 2 Del. 73/11/CONS “Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481”

(Indennizzi automatici)

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 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente”.

Si evidenzia inoltre come la gestione di meccanismi automatici di indennizzo senza prevedere la possibilità per gli operatori di svolgere le necessarie analisi finalizzate ad accertare responsabilità e presupposti per l'erogazione dello stesso possa inevitabilmente favorire l'insorgere di comportamenti fraudolenti e/o opportunistici non controllabili che causerebbero un notevole danno economico alle aziende di settore, ed indirettamente un minor benessere per i consumatori.

Con riguardo al comma 3 dell'art. 2 deve essere chiarito che gli indennizzi contrattualmente previsti per le fattispecie indicate negli art. 4 e 5, devono poter essere offerti anche in sede conciliativa e che il pagamento deve poter essere effettuato entro tempi congrui e coerenti rispetto alle procedure amministrative aziendali. Tale termine non potrà essere inferiore a 60 giorni. Qualora tali indennizzi non dovessero essere accettati e dunque in caso di verbale negativo di conciliazione, in sede di definizione della controversia non potranno trovare applicazione gli indennizzi di cui al nuovo Regolamento se comunque, gli indennizzi contrattuali sono stati corrisposti dall'operatore nei termini sopra citati.

Resta poi da chiarire come si concilia il regime sanzionatorio di cui all'art. 4 comma 5. Tale profilo andrà dunque chiarito in occasione della adozione del provvedimento finale.

3. Aumenti indennizzi ed in particolare su servizi a banda ultralarga

La scrivente, tenuto conto anche della situazione in cui versa il settore ritiene gli aumenti previsti dalla delibera iniqui ciò anche in ragione del fatto della semplificazione che verrà attuata attraverso il sistema Conciliaweb, che porterà certamente ad un aumento significativo delle conciliazioni e delle definizioni delle controversie che saranno accessibili in modalità molto più semplici e veloce.



Con riguardo ai servizi a banda ultralarga fermo restando quanto già espresso dalla Scrivente nel proprio precedente posizionamento si ribadisce che al massimo può essere accettato tale aumento solo nel caso di servizi resi su tecnologia FTTH, ciò alla luce di quanto previsto dalla legge n. 172/2017 e della consultazione pubblica avviata da codesta Autorità con la delibera 33/18/CONS.

4. Indennizzo per malfunzionamento del servizio (art. 6)

Si chiede di specificare meglio la disposizione di cui all'art. 6, comma 5, che disciplina i casi di malfunzionamenti dovuti ad eventi eccezionali. Diversamente la disposizione potrebbe prestarsi ad abusi, a maggior ragione tenuto conto che spesso il ripristino del servizio in situazioni eccezionali quali terremoti, frane, alluvioni, condizioni climatiche estreme, estesi black out, non dipende esclusivamente da attività dell'operatore di comunicazione elettronica.

5. Esclusione Indennizzi (art. 14)

In relazione ai casi di utilizzo anomalo del servizio di comunicazione elettronica da cui può conseguire una esclusione dell'indennizzo per la sospensione del servizio disposta dall'operatore si richiede di ricomprendere anche il caso di anomalo ed anormale accumulo di credito che tende a celare condotte del tutto estranee alla normale fruizione del servizio stesso.

Riservandosi di fornire ulteriori considerazioni nei tempi che verranno definiti da Codesta Spettabile Autorità, in ossequio alle disposizioni normative succitate, si porgono distinti saluti.

Maria Luisa Cesaro



Head of Regulation & Competition Affairs