

tipo documento
protocollo
inoltrato a mezzo

lettera
SDRGMG-2018-098
PEC (anticipata via mail)

Spett.le
**Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni**

agcom@cert.agcom.it
e.cotugno@agcom.it

Massarosa, lunedì 25 giugno 2018

Alla cortese attenzione del dott. **Enrico Maria Cotugno**

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" delibera 268/18/CONS ("Delibera") - Welcome Italia spa

Con il presente documento, si richiamano gli elaborati già depositati da Welcome Italia in risposta alla consultazione di cui alla delibera n. 227/15/CONS, oggi riproposta dalla Delibera in esame.

Con il presente contributo, previa una premessa di natura procedurale, si intende rimarcare i passaggi principali del posizionamento già condiviso, aggiornato alle successive modifiche apportate al testo in consultazione.

Premessa

Con la Delibera l'Autorità ha inteso riproporre, con qualche aggiornamento, il testo in materia di indennizzo che fu oggetto del procedimento promosso con la delibera 227/15/CONS. Infatti, all'esito di tale ultimo procedimento, a quanto risulta, non è seguito alcun provvedimento finale e, pertanto, è attualmente in vigore ancora il regolamento 73/11/CONS.

A distanza di tre anni, in seno all'audizione del 20 giugno 2018, l'Autorità ha chiesto agli Operatori di far pervenire propri commenti in merito al nuovo testo proposto con la Delibera, concedendo termini sino al 25 giugno 2018 ore 17.00.

Considerando l'importanza dell'argomento in consultazione e l'impatto dello stesso sugli Operatori e sugli utenti, Welcome Italia contesta gli stretti termini indicati e chiede la concessione di un termine congruo per la presentazione di un posizionamento completo.

D'altra parte non è possibile considerare quello in oggetto una mera continuazione della precedente consultazione e ciò almeno per due ordini di motivi: 1. il testo posto in consultazione è differente dal primo; 2. il mercato fisso e mobile propone nuovi Operatori che non erano presenti al tempo o, come il caso di Welcome Italia, era presente solo con una tipologia di servizio (fisso).

Pertanto, alla luce di quanto premesso, si chiede la concessione di un termine per la consultazione almeno di 30 giorni, nel rispetto dell'articolo 11 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Considerazioni generali; eliminazione del meccanismo di rivalsa

Welcome Italia accoglie con favore l'iniziativa dell'Autorità sottoposta a consultazione, anche se, nel raffronto con il testo messo in consultazione nel 2015, si evidenziano alcuni aspetti che meritano un'osservazione critica; uno dei principali è relativo al meccanismo di imputazione di un disservizio all'Operatore (anche di rete) che avesse, in ultima analisi, determinato lo stesso evento. In altri termini, il meccanismo che avrebbe permesso un sostanziale riequilibrio tra gli Operatori coinvolti in un evento che avesse impatto sull'utente finale - con l'imputazione dell'indennizzo in capo a chi l'avesse determinato - è stato espunto dal nuovo testo (cfr. la precedente formulazione del comma 5 dell'art. 4 e del comma 5 dell'art. 6).

Welcome Italia è contraria a tale aggiornamento.

Si chiede, pertanto, all'Autorità il reinserimento di un meccanismo analogo che garantisca il riequilibrio delle responsabilità tra gli Operatori coinvolti nei disservizi su clienti finali; tale nuova previsione, però, dovrà tener conto dei rilievi oggetto dei due documenti già offerti in condivisione da Welcome Italia nel procedimento di cui alla delibera 227/15/CONS.

Indennizzi automatici

Il tema dell'automatismo degli indennizzi è già stato in passato terreno di un intenso contraddittorio tra gli Operatori e l'Autorità.

La nuova formulazione dell'art. 3 dell'Allegato B della Delibera sembra soffrire degli stessi limiti già evidenziati dagli Operatori nella precedente consultazione relativa alla delibera 73/11/CONS.

In particolare, Welcome Italia ritiene che ogni procedura di indennizzo dovrebbe essere comunque preceduta da una segnalazione dell'utente cui faccia seguito una verifica dell'Operatore. Infatti, solo col contraddittorio tra utente e Operatore/i interessato/i è possibile individuare il soggetto effettivamente responsabile dell'evento di criticità occorso.

Di fatto un indennizzo automatico potrebbe riconoscersi solo nel caso in cui vi sia un pacifico riconoscimento da parte dell'Operatore in merito alla propria esclusiva responsabilità nel disservizio, a valle di un reclamo dell'utente.

A ben vedere, l'attuale formulazione dell'art. 2 della delibera 73/11/CONS subordina il riconoscimento degli indennizzi **a)** ad una *segnalazione del disservizio da parte dell'utente* e **b)** ad un *accertamento compiuto entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente*.

La proposta del nuovo articolo 3, invece, sembra voler posticipare la fase dell'accertamento della responsabilità ad un momento successivo all'erogazione dell'indennizzo; ciò appare indicato dall'inciso finale del comma 1 che fa salva *la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate*.

Welcome Italia esprime le proprie perplessità in merito alla impostazione proposta.

Inoltre, l'impatto pratico del meccanismo proposto non è di secondo momento se si legge in combinato disposto con il comma 5 dello stesso articolo che prevede l'applicazione di sanzioni in caso di inottemperanza (i.e. mancato riconoscimento dell'indennizzo automatico).

In altri termini, il meccanismo proposto dall'Autorità obbligherebbe l'Operatore ad erogare l'indennizzo automaticamente per evitare l'applicazione di sanzioni, salvo poi riservare ad un secondo momento (eventuale) la verifica della legittimità della stessa erogazione, con tutti i problemi legati ad un eventuale recupero di quanto già versato al cliente.

Inoltre, sotto il profilo delle sanzioni, la previsione di un ammontare compreso tra 10 e 250 mila Euro sembra sproporzionata, soprattutto, lo si ripete, in mancanza di un eventuale reclamo dell'utente.

Preme ricordare, come già evidenziato in precedenza, che tra i casi di indennizzo automatico vi rientrino ipotesi nelle quali la responsabilità del disservizio potrebbe essere di competenza di terzi (es. indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio che potrebbe essere determinato anche dall'operatore di rete).

In effetti, sembra esservi un disallineamento tra la definizione di "indennizzo automatico" dell'art. 1 e il corpo dell'art. 3 di pari rubrica. Ed invero, la definizione di "indennizzo automatico" prevede il riconoscimento di un "indennizzo contrattuale" a seguito di "segnalazione del disservizio"; la definizione di "indennizzo contrattuale", invece, non fa riferimento ad alcuna segnalazione. Ne discende che un indennizzo automatico è dovuto se vi è, tra l'altro, una richiesta dell'utente, nella misura indicata dal contratto.

L'art. 3, invece, nel disciplinare il meccanismo dell'"Indennizzo automatico" fa riferimento al riconoscimento "in maniera automatica [de]gli indennizzi contrattuali", senza riferimento alla necessità di un previo reclamo o segnalazione. Ne consegue che, secondo una interpretazione testuale, è sempre necessario riconoscere l'indennizzo contrattuale anche prescindendo da un reclamo; ne consegue che il meccanismo descritto si discosta dalla definizione di "indennizzo automatico" fornita dall'art. 1.

Pertanto, anche in relazione agli indennizzi automatici, Welcome Italia ha evidenziato le proprie perplessità legate al meccanismo proposto che, come rappresentato, ripropone le stesse criticità che nella precedente consultazione erano state già rilevate e considerate valide dalla stessa Autorità.

Riconoscimento dell'indennizzo

Il comma 2 dell'art. 3 prevede un meccanismo per corrispondere l'indennizzo che presenta difficoltà applicative per tempistiche (30 giorni dall'emissione della fattura) e per modalità (una parte decurtata dalla fattura successiva e l'eccedenza di Euro 100 con assegno o bonifico).

Sul punto, anche alla luce dell'esperienza con una clientela esclusivamente affari, Welcome Italia ha riscontrato come la modalità per il riconoscimento degli indennizzi che risulta più comoda e apprezzata sia quella della decurtazione dell'importo dalle fatture sino alla concorrenza della somma da liquidare. In alcuni casi particolari, invece, è stata concordata con il cliente una modalità alternativa in quanto più rispondente alle esigenze concrete.

Pertanto, si chiede all'Autorità di modificare la disposizione in commento eliminando ogni vincolo circa la modalità di erogazione e indicando un limite temporale congruo (es. 60 giorni dal riconoscimento dell'indennizzo), fatta salva l'ipotesi in cui, per l'ammontare stesso, siano necessari più cicli di fatturazione per il pagamento della somma dovuta. In tale ipotesi si potrebbe prevedere solo il termine iniziale entro cui iniziare a decurtare la prima parte dell'indennizzo.

Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

La previsione dell'art. 11 presenta una evidente scollatura con il dato reale, dal momento che non tiene conto dell'effettivo ruolo dei soggetti coinvolti nelle procedure di pubblicazione negli elenchi. Infatti, a fronte di segnalazioni tempestive da parte dell'Operatore che abbia ricevuto l'indicazione dal proprio cliente, il gestore del DBU e le varie società concessionarie spesso impiegano un lasso di tempo notevole prima di dare esecuzione alla modifica richiesta.

Pertanto, a fronte dei differenti ruoli degli attori coinvolti, appare necessario prevedere una esenzione dall'obbligo di erogare l'indennizzi tutte le volte in cui l'Operatore abbia correttamente informato il gestore del DBU e la società concessionaria della necessità di effettuare la pubblicazione ovvero di provvedere alla correzione di un errore. Sarà sul soggetto effettivamente inadempiente a dover pesare il riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'art. 11.

Indennizzi e servizi su banda ultra-larga

La formulazione dell'art. 13 commi 2 e 3 sembra prevedere aumenti (del doppio o del quadruplo) degli indennizzi in favore della clientela affari che si sommano con gli aumenti previsti per il tipo di servizio acquistato (servizi su banda ultra-larga).

Welcome Italia è contraria ad aumenti "multipli" in caso di utenti affari che utilizzino servizi su banda ultra-larga; a tal proposito si ricorda all'Autorità che le penali previste dalla delibera 623/15/Cons in capo a Telecom Italia, per il ritardo nella risoluzione del guasto, prevede importi forfetari crescenti al crescere del fuori SLA, ma non adeguate rispetto al danno subito dall'Operatore e alle richieste di indennizzo dei Clienti; gli importi sono uguali per ogni accesso xDSL e non tengono conto del diverso costo fra accessi diversi (asimmetrico/simmetrico, FTTC/FTTH e diverse velocità).

Inoltre, l'art. 13 prevede un aumento dell'indennizzo "nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga" mancando di fornire ulteriori (e necessarie) specificazioni; in particolare, dalla formulazione proposta, si avrebbe tale aumento anche in relazione al servizio voce che, di fatto, è "neutro" rispetto alla velocità di accesso della connettività.

Pertanto, Welcome Italia chiede di eliminare l'aumento da corrispondere per gli indennizzi legati ai servizi su banda ultra-larga; in subordine chiede di specificare che il servizio in questione è limitato alla connettività Internet; e, in ogni caso, chiede di escludere che vi sia un cumulo tra quello previsto dal comma 2 e l'aumento previsto dal comma 3 per gli utenti affari e che, in caso di utenti affari, l'aumento applicabile sia limitato alla sola previsione del comma 3.

Utilizzo anomalo del servizio mobile e segnalazione del disservizio

L'art. 14 comma 2 individua una modalità di utilizzo anomalo del servizio mobile che non appare essere attuale o, comunque, non il principale; infatti, a quanto è dato di sapere, non esistono più sul mercato piani di tariffari che prevedono autoricariche.

Pertanto, anche per rendere effettiva la previsione in parola ed evitare che si applichi a situazioni non verificabili in concreto, si invita l'Autorità a precisare meglio la condotta anomala in questione.

Passando al tema della segnalazione del disservizio, appare eccessivo il termine di 90 giorni concesso agli utenti per rivolgersi al proprio Operatore; infatti, il concetto stesso di disservizio implica un disagio immediato e notevole da parte di un utente che, subendo le conseguenze di tale situazione, segnala la criticità occorsa. Se ciò non fosse e, dunque, l'utente non avesse percepito alcun disservizio, verrebbe meno la stessa funzione di ristoro dell'indennizzo.

Pertanto si chiede all'Autorità di voler diminuire il termine in questione dalla cessazione del disservizio, per evitare possibili condotte abusive da parte degli utenti finali.

Numerazione telefonica dedicata alla ricezione dei reclami

Altro profilo di novità presentato dal testo in consultazione è legato alla previsione di un numero telefonico dedicato alla ricezione dei reclami. Il motivo di tale necessità è stato individuato nella difficoltà che i Clienti incontrano a causa della complessa struttura degli alberi di navigazione IVR, dai lunghi tempi di attesa e, in ultima analisi, dalla difficoltà di parlare con un operatore.

Welcome Italia condivide decisamente i rilievi dell'Autorità anche se esprime alcune riserve in merito alla modalità indicata per far fronte ai problemi indicati.

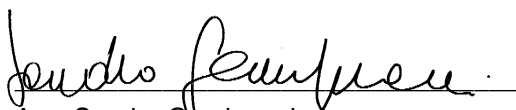
Infatti, Welcome Italia, da anni ormai, si differenzia dagli altri Operatori del mercato perché mette a disposizione dei Clienti un numero gratuito a cui risponde sempre un operatore entro tre squilli - diventato poi il nostro slogan pubblicitario -. Tale servizio è molto apprezzato dai nostri Clienti che, utilizzando i nostri servizi in modo professionale, necessitano di poter avere un contatto immediato con il proprio Operatore, senza dover perder tempo con dischi registrati o inutili attese.

Ciò posto, Welcome Italia non condivide la proposta di un numero telefonico esclusivamente dedicato alla ricezione dei reclami, come se non esistessero alternative per perseguire le finalità indicate.

Infatti, secondo la scrivente, sarebbe sufficiente che gli Operatori utilizzassero i rispettivi numeri di *call center* riducendo o eliminando gli alberi degli IVR con conseguente diminuzione dei tempi di attesa per i clienti. Inoltre, anche da un punto di vista organizzativo, la predisposizione di un numero dedicato esclusivamente alla ricezione dei reclami implicherebbe costi aggiuntivi e non giustificati per ogni Operatore e, in particolare per il caso di Welcome Italia, la duplicazione di un servizio già esistente.

Pertanto, pur condividendo la finalità perseguita dall'Autorità, Welcome Italia non concorda con l'introduzione di un numero dedicato alla ricezione esclusivamente dei reclami come unica soluzione applicabile.

Restando a disposizione per ogni necessità, cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.



Avv. Sandro Gemignani

Responsabile affari legali e regolamentari