

ONOREVOLE  
AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI  
D. G. TUTELA DEI CONSUMATORI

1

Oggetto: note in commento alla proposta di modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato B alla delibera n. 268/18/CONS)

ADICONSUM - Associazione Italiana Difesa Consumatori ed Ambiente, (di seguito anche più brevemente denominata "ADICONSUM"), in merito al Regolamento in oggetto osserva quanto segue:

I.) **art. 2, comma 3**, del nuovo regolamento indennizzi: *"3. Gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4 e 5 non si applicano se l'operatore ha corrisposto gli indennizzi automatici, previsti dall'articolo 3, prima dell'avvio della procedura di conciliazione di cui all'articolo 3 del Regolamento di procedura"*.

In base a questa norma gli indennizzi per ritardata attivazione (art. 4) e sospensione del servizio (art. 5) non si applicano se l'operatore ha corrisposto gli indennizzi automatici cioè quelli previsti contrattualmente (in genere presenti nelle condizioni generali o nelle carte dei servizi) **PRIMA DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**.

Si deduce da questa disposizione che l'utente potrà comunque attivare la conciliazione per tutte le altre fattispecie occorse in concomitanza con le due citate (ritardata attivazione o sospensione del servizio), ad esempio se reclama l'indennizzo per mancata risposta ai reclami. Tuttavia la richiesta dell'utente potrà essere paralizzata con il meccanismo contemplato dal successivo comma con le modalità che di seguito verranno esaminate.

L'effetto immediato della norma in commento, svantaggioso per l'utente, è il seguente: se gli indennizzi contrattuali per le due fattispecie citate sono stati pagati prima dell'avvio della conciliazione (avvio che si presume coincida con l'inoltro della domanda), l'utente non può eventualmente agire per la differenza SE GLI INDENNIZZI PREVISTI DAL REGOLAMENTO AGCOM SONO SUPERIORI.

Diversamente ragionando una norma simile non avrebbe ragione di esistere: se infatti gli indennizzi contrattuali fossero uguali o superiori a quelli AGCOM, quale sarebbe l'interesse dell'utente ad andare in conciliazione una volta ricevuto l'indennizzo contrattuale?

Qual è in tal caso la necessità di prevedere esplicitamente che che gli indennizzi AGCOM non si applicano nel caso in cui l'operatore ha corrisposto gli indennizzi contrattuali? Tale norma peraltro va letta in combinato disposto con il comma precedente (art. 2, comma 2), secondo cui nella decisione delle controversie si applicano gli indennizzi contrattuali se più favorevoli per l'utente rispetto a quelli AGCOM, il che lascia legittimamente ritenere che gli indennizzi AGCOM possano essere superiori o comunque più convenienti rispetto a quelli contrattuali.

LO SCOPO DELLA DISPOSIZIONE IN ESAME APPARE PERTANTO QUELLO DI PARALIZZARE L'AZIONE DELL'UTENTE NEL CASO IN CUI L'INDENNIZZO AGCOM SIA SUPERIORE A QUELLO CONTRATTUALE nei casi di ritardata attivazione (art. 4) e di sospensione (art. 5).

Si chiede pertanto di eliminare la disposizione in commento lasciando che gli utenti siano liberi di decidere la soluzione più conveniente.

II.) **art. 2 comma 4** del nuovo regolamento indennizzi “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*”.



**ADICONSUM**

Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL

Si evidenzia in primo luogo come la norma in esame faccia riferimento a **tutti gli indennizzi**, a differenza della precedente che si riferisce a due individuate fattispecie (indennizzi per ritardata attivazione e indennizzi per sospensione).

La criticità che origina da tale disposizione è visibile attraverso un esempio pratico: l'utente ha subito un disservizio (ad esempio sospensione della linea telefonica per tot giorni). L'operatore non ha erogato né spontaneamente (come dovrebbe essere) né dietro richiesta scritta dell'utente (ipotesi molto frequente) gli indennizzi contrattualmente previsti. L'utente è costretto a presentare istanza di conciliazione al Corecom (o ad altro organismo autorizzato). Si svolge l'udienza di conciliazione che ha esito negativo (le parti non conciliano e si redige verbale negativo). Eventualmente *“nel processo verbale le parti possono indicare l'eventuale soluzione parziale sulla quale concordano, ovvero ciascuna parte può chiedere di dare atto della propria proposta di componimento”* (art. 12 co. 2 ult. Periodo del Regolamento di procedura). A questo punto il gioco è in mano all'operatore: può decidere di pagare nei successivi dieci giorni o fintantochè non è presentata istanza di definizione. **IN QUESTO MODO SI CONCEDE ALL'OPERATORE UN DUPLICE VANTAGGIO (IMMERITATO** posto che ha costretto l'utente ad andare in conciliazione quando l'offerta di pagamento poteva ben farla prima che l'utente fosse costretto ad attivarsi per la conciliazione):

1° vantaggio per l'operatore: non riceve alcun tipo di sanzione nel caso in cui non paghi l'indennizzo contrattuale per coloro che abbiano subito un disservizio contemplato nel contratto, ma anzi l'AGCOM, in una logica immotivatamente premiale, gli concede di sottrarsi alla definizione pagando semplicemente l'indennizzo per il disservizio causato. Tutto ciò dopo aver costretto l'utente ad attivare la conciliazione, non avendo erogato il c.d. indennizzo **AUTOMATICO**;

2° vantaggio per l'operatore: dopo aver costretto l'utente ad andare in conciliazione per ottenere un suo diritto, il meccanismo contemplato dalla norma in commento lascia all'operatore la possibilità di scegliere quale indennizzo applicare a seconda della propria convenienza: dunque se sarà più conveniente per sé l'indennizzo AGCOM, allora

L'operatore non avrà interesse ad offrire alcunchè dopo la conciliazione ma avrà interesse a far andare l'utente in definizione (aggravandone gli oneri).

Viceversa se è più conveniente l'indennizzo contrattuale allora sarà possibile per l'operatore impedire che l'utente vada in definizione semplicemente pagandogli l'indennizzo contrattualmente previsto (quello che avrebbe già dovuto pagare al verificarsi del disservizio). Tale è la scelta lasciata dall'AGCOM all'operatore con il meccanismo contemplato dall'art. 2 comma 4 del Regolamento indennizzi, **in un'ottica premiale per l'operatore del tutto ingiustificata alla luce dei più basilari principi del diritto che vuole che l'inadempiente sia sanzionato e dissuaso dal porre in essere comportamenti scorretti e non invece premiato.**

L'esito delle due norme commentate è penalizzante per l'utente e di contro **premiante per gli operatori inadempienti** i quali potranno persino liberamente sottrarsi al pagamento degli indennizzi AGCOM semplicemente prevedendo irrisori o meno onerosi indennizzi nelle proprie carte di servizi, che verranno peraltro erogati in ogni caso a costi pesantissimi per gli utenti: questi ultimi (visto che il meccanismo di cui all'art. 2 del Regolamento AGCOM legittima e premia l'inerzia degli operatori) saranno costretti ad attivare la procedura di conciliazione al fine di ottenere solo quanto avrebbero già avuto diritto di ottenere in base alla carta dei servizi. Peraltro sarà loro inibito, proprio in virtù del regolamento dell'AGCOM (art. 2, comma 4) di ottenere gli indennizzi previsti dall'Autorità medesima sol che l'operatore offra nei dieci giorni successivi al verbale (evidentemente) negativo di conciliazione quanto avrebbe dovuto già corrispondere AUTOMATICAMENTE, cioè al verificarsi del disservizio.

Con tale disposizione l'AGCOM anziché tutelare gli utenti li condanna a non ricevere alcun indennizzo, atteso che il Regolamento messo in campo autorizzerà gli operatori oltre che a non erogare spontaneamente gli indennizzi, anche a prevedere indennizzi irrisori e comunque peggiorativi e sfavorevoli per l'utente rispetto a quelli AGCOM.

Secondo Adiconsum, l'AGCOM non dovrebbe prevedere nel proprio Regolamento alcun tipo di facilitazione per gli operatori inadempienti, ma anzi dovrebbe prevedere un meccanismo che faciliti l'adozione da parte degli operatori di comportamenti virtuosi

come il più elementare pagamento “automatico” dell’indennizzo al verificarsi di un disservizio.

L’attuale meccanismo contenuto nelle disposizioni esaminate costituisce al contrario inammissibilmente una legittimazione all’inadempimento rispetto al pagamento dell’indennizzo, tale essendo il risultato delle norme commentate per quanto sopra esaminato e illustrato.

Per tale motivo si propone di prevedere la eliminazione del meccanismo delineato dalle due disposizioni in commento nella parte in cui penalizzano i diritti degli utenti ovvero prevedere una maggiorazione ad es. del 30% dell’ammontare dell’indennizzo contrattuale qualora questo venga offerto dall’operatore solo dopo che l’utente sia stato costretto ad attivare la conciliazione per ottenere quanto contrattualmente previsto.

III.) **art. 12, comma 1:** non si comprendono le ragioni del dimezzamento dell’ammontare massimo dell’indennizzo in ragione della mancata risposta ai reclami dell’utente, dovendosi anche in tal caso constatare un intervento premiale dell’Autorità a favore dell’operatore inadempiente.

Si chiede che venga disposta una nuova audizione al fine di meglio esaminare e dedurre circa la proposta di modifica di regolamento in oggetto.

Con osservanza.

Presidenza Nazionale Adiconsum

Roma, 25.06.2018  
Prot. 192/18