

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](mailto: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 prosieguo 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.

[OMISSIS]

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"**

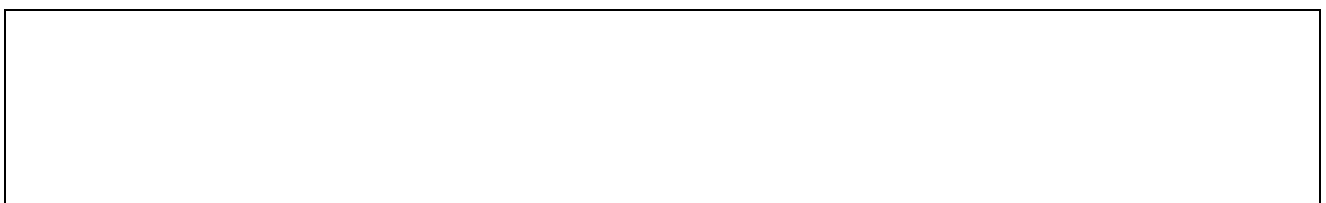
**Comma 2**

[OMISSIS]



**Comma 4**

[OMISSIS]

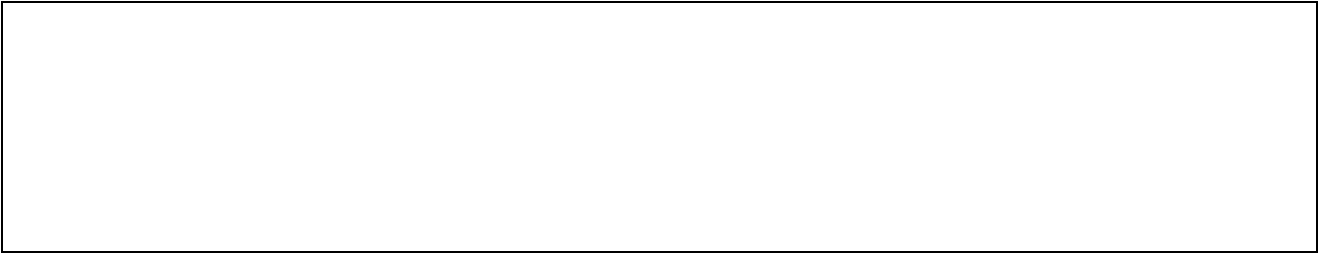




B. Articolo 3: "*Indennizzo automatico*"

Comma 1

[OMISSIS]



**Comma 2**

[OMISSIS]



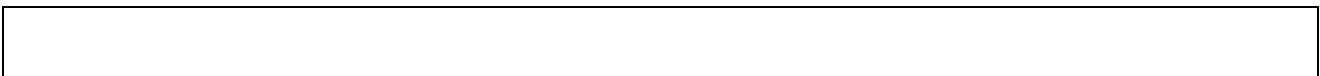
**Comma 4**

[OMISSIS]



Comma 6

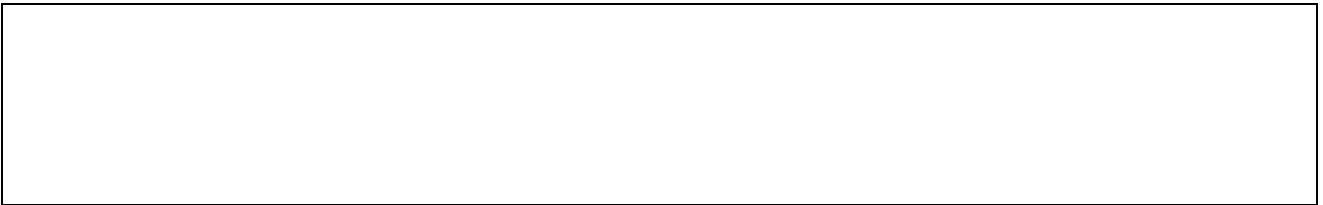
[OMISSIS]



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

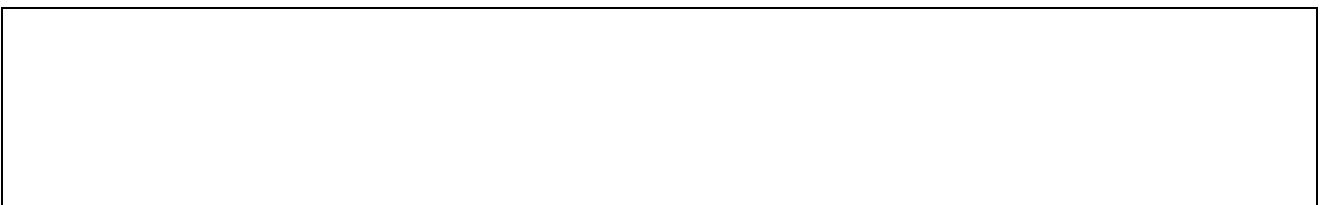
Comma 1

[OMISSIS]



**Comma 3**

[OMISSIS]



**Comma 4**

[OMISSIS]

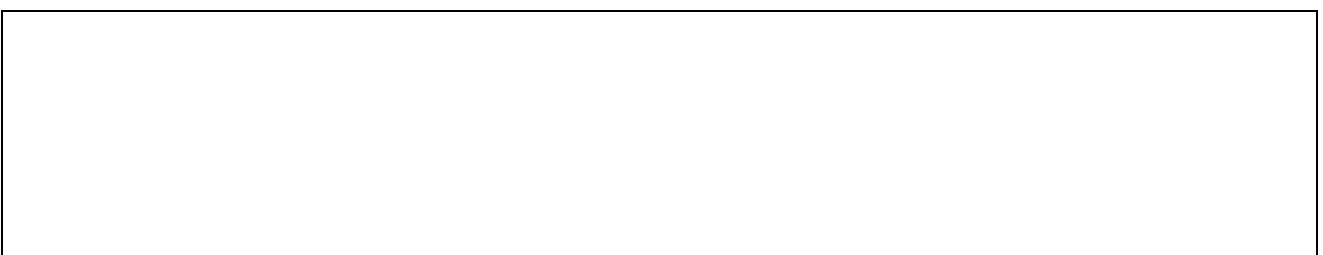




D. Articolo 6: "*Indennizzo per malfunzionamento del servizio*"

Comma 2

[OMISSIS]





Comma 3 (NUOVO)

[OMISSIS]



Comma 5

[OMISSIS]

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

Comma 1 e 2

[OMISSIS]



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

Comma 1

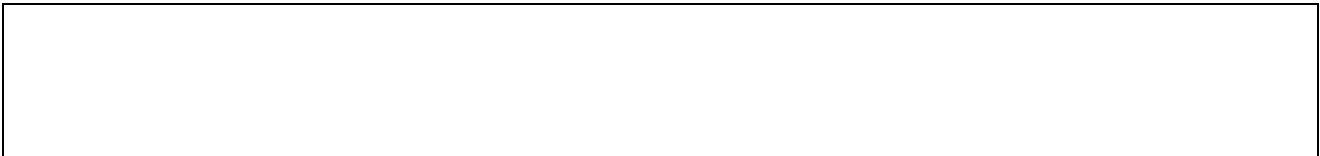
[OMISSIS]



G. Articolo 13: "*Ipotesi specifiche*"

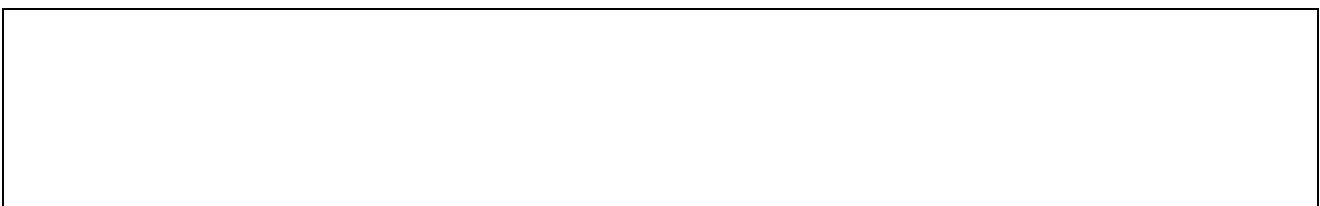
Comma 2

[OMISSIS]



**Comma 3**

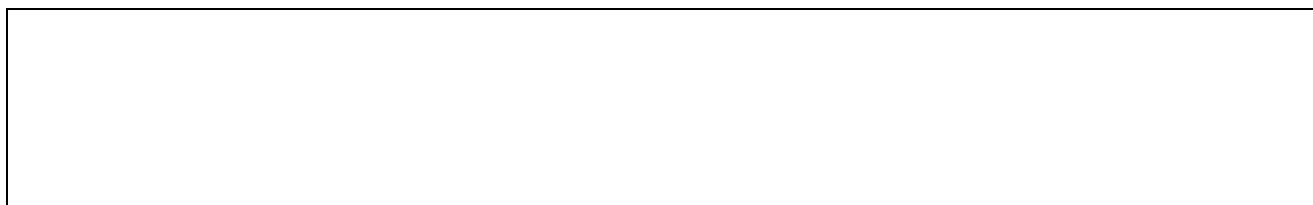
[OMISSIS]



**H. Articolo 14: "*Esclusione degli indennizzi*"**

**Comma 4**

[OMISSIS]



\*\*\*\*\*

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

	Proposta Agcom	Proposta Fastweb
<b>Articolo 2: Ambito di applicazione e finalità</b>	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.	[OMISSIS]
	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.	
<b>Articolo 3: Indennizzo automatico</b>	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.	[OMISSIS]



	<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>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>	[OMISSIS]
<p><b>Articolo 4:</b> <b>Indennizzi per ritardo nell'attivazione del servizio</b></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>	[OMISSIS]



<b>Articolo 6: Indennizzo per malfunzionamento del servizio</b>	<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>	[OMISSIS]
<b>Articolo 9: Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti</b>	<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>	[OMISSIS]
<b>Articolo 12: Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami</b>	<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 un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300.</p>	[OMISSIS]
<b>Articolo 13: Ipotesi specifiche</b>	<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</p>	[OMISSIS]



	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	
<b>Articolo 14: Esclusione degli indennizzi</b>	<b>4.</b> 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.	[OMISSIS]

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

Head of Regulatory Affairs