

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

c.a. Avv. Enrico Maria Cotugno
Responsabile del Procedimento

Trasmessa via pec: agcom@cert.agcom.it e e.cotugno@agcom.it

Prot. CLR\RAD\061\2015

Roma, 24 giugno 2015

OGGETTO: Consultazione pubblica di cui alla Delibera n. 227/15/CONS- Risposta BT Italia

Si trasmettono di seguito le considerazioni della società allo schema di provvedimento concernente la modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori approvato con delibera n. 73/11/CONS di cui all'Allegato B della delibera in oggetto. Per facilitare la lettura del documento si è ritenuto di riportarvi il testo degli articoli oggetto di commento sia nella versione attualmente in vigore che nelle versioni proposte da Codesta Autorità e dalla scrivente. BT Italia, come già concordato per le vie brevi con il Responsabile del procedimento, si riserva di integrare il proprio contributo con le modalità che Codesta Autorità riterrà più opportune.

Rimanendo a disposizione per eventuali chiarimenti, si inviano distinti saluti.



Liliana Álvarez Suárez
Responsabile Affari Regolamentari
BT Italia Spa

Sede Legale

20134 Milano
via Tucidide, 56

Tel: 02.75292.1
Fax: 02.75292778

Sedi Secondarie

00142 Roma
via Mario Bianchini, 15

Tel 06.8741.1111
Fax: 06.8741.5700

20019 Settimo Milanese
Via Darwin, 85

Tel: 02.32863.1
Fax: 02. 328637701

BT Italia S.p.A.

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento
di British Telecommunications plc

Capitale sociale euro 74.998.588 i.v.
Registro Imprese di Milano,
Cod. Fiscale e P.IVA 04952121004
R.E.A. Milano n. 1488555

www.bt.com

DELIBERA n. 73/11/CONS	TESTO AGCOM	PROPOSTA BT
<p align="center">Articolo 1 Definizioni</p>	<p align="center">Articolo 1 Definizioni</p> <p>q) “reti a banda ultra-larga”, reti di accesso cablate costituite in tutto o in parte da elementi ottici ed in grado di fornire servizi d’accesso a banda larga con caratteristiche più avanzate (quale una capacità di trasmissione superiore a 30 Mbit/s) rispetto a quelle fornite tramite le reti in rame esistenti;</p>	<p align="center">Articolo 1 Definizioni</p> <p>q) “reti a banda ultra larga”, reti di accesso cablate costituite in tutto o in parte da elementi ottici ed in grado di fornire servizi d’accesso a banda larga con caratteristiche più avanzate (quale una capacità di trasmissione superiore a 30 Mbit/s) rispetto a quelle fornite tramite le reti in rame esistenti;</p>

Commenti BT Italia - Articolo 1 Definizioni

L’Autorità ritiene di inserire la definizione di “reti a banda ultra larga” nel documento in consultazione perché vuole introdurre alcune disposizioni per le reti NGN. La proposta di nuovo Regolamento infatti prevede degli indennizzi maggiorati per i servizi offerti su tali reti. Secondo l’Autorità il coefficiente di maggiorazione rispetto agli attuali indennizzi è pari ad una volta e mezzo degli importi stabiliti per queste ultime.

BT Italia ritiene tale differenziazione poco chiara oltre che non giustificata.

Innanzitutto preme chiarire che in ottica del cliente finale trattasi sempre di servizi voce e dati. La previsione di indennizzi maggiori in caso di disservizio su tali servizi non può che essere una scelta commerciale che gli operatori valuteranno autonomamente nell’ambito della propria libertà di iniziativa economica.

Anche a voler ammettere un importo superiore per l’offerta di servizi dati ad alta velocità, tale differenziazione di prezzo dipenderà dalle scelte di business dei singoli operatori e non potrà essere ricondotta a criteri di omogeneità.

Non si ritiene legittimo un ulteriore aumento generalizzato degli indennizzi, oltre a quello già esistente in funzione della tipologia del cliente finale consumer o affari, cui solo eventualmente è legato un aumento dell’offerta dell’operatore.

Preme sottolineare che, in linea teorica, l’importo degli indennizzi ha un legame con i prezzi retail applicati al mercato i quali, come riconosciuto dalla stessa Autorità nelle diverse

Relazioni Annuali, ogni anno tendono a diminuire grazie al gioco concorrenziale senza che però questo dato porti, tuttavia, ad una proposta di diminuzione degli stessi ma piuttosto ad un' illogica ipotesi di incremento in funzione della tecnologia utilizzata per l'erogazione dei servizi finali.

Inoltre, l'applicazione di specifici indennizzi (maggiorati) nel caso di disservizi legati a servizi costruiti - in tutto o in parte - su reti di accesso in fibra, piuttosto che in rame, comporterebbe il rischio di imporre l'applicazione di un indennizzo maggiorato per offerte che magari non si discostano in termini di prezzo da quelle su reti in rame o che vi si discostino in misura minore rispetto alla maggiorazione prevista dall'Autorità.

La ratio che secondo l'Autorità giustifica l'applicazione di una maggiorazione per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga, inoltre, è la *“considerazione del particolare interesse che rivestono per lo sviluppo del mercato e del Paese”*. Quanto l'Autorità propone appare del tutto incoerente con tale scopo, anzi, tenuto conto anche del contesto di mercato attuale gravato da una perenne crisi economica, rischia di costituire un ostacolo ulteriore allo sviluppo di offerte più competitive.

La proposta dell'Autorità rischia, infine, di costituire una barriera allo sviluppo di una concorrenza basata sul prezzo.

Premesso quanto sopra, si chiede a codesta Autorità di stralciare dalla proposta di Regolamento la lettera “q” e conseguentemente le parti del comma 1 degli articoli 4, 5 e 6 relative ai servizi su reti a banda larga.

DELIBERA n. 73/11/CONS	TESTO AGCOM	PROPOSTA BT
<p align="center">Articolo 2 Ambito di applicazione e finalità</p> <p>1. Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai</p>	<p align="center">Articolo 2 Ambito di applicazione e finalità</p> <p>1. Il presente Regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai</p>	<p align="center">Articolo 2 Ambito di applicazione e finalità</p> <p>Si condivide la proposta</p>

<p>sensi dell'articolo 14 del Regolamento. Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, 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.</p> <p>2. Resta salva l'applicazione, nella decisione delle controversie ai sensi del comma 1, degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti.</p>	<p>sensi dell'articolo 14 del Regolamento.</p> <p>2. Nella decisione delle controversie di cui al comma 1, si applicano gli indennizzi contrattuali qualora risultino superiori agli importi, calcolati su base giornaliera o riferiti a massimi totali, previsti dal presente Regolamento.</p> <p>3. Le disposizioni del presente Regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi automatici, previsti dall'articolo 3, prima dell'avvio della procedura di conciliazione di cui all'articolo 3 del Regolamento di procedura.</p> <p>4. Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali</p>	<p>Si condivide</p> <p>3. Le disposizioni del presente Regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi automatici, previsti dall'articolo 3, prima dell'avvio della procedura di conciliazione di cui all'articolo 3 del Regolamento di procedura.</p> <p>3. 4-Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima della presentazione</p>
---	---	--

	<p>prima della presentazione dell'istanza per la definizione della controversia ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento di procedura.</p>	<p>dell'istanza per la definizione della controversia ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento di procedura.</p> <p>4. Gli utenti prima dell'avvio della procedura di conciliazione di cui all'articolo 3 del Regolamento di procedura devono aver presentato formale reclamo all'operatore di appartenenza. La mancata presentazione del reclamo è causa di improcedibilità della procedura di conciliazione.</p>
--	---	--

Commenti BT Italia - Articolo 2 Ambito di applicazione e finalità

L'articolo 2 definisce l'ambito di applicazione del Regolamento disponendo che questo si applichi per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento di procedura di cui alla delibera 173/07/Cons.

Il comma 2 dell'articolo in commento precisa che qualora gli indennizzi previsti da contratto siano superiori agli importi definiti dal Regolamento, si applicheranno i primi.

Il comma 3 limita, poi, l'applicazione del Regolamento per quanto riguarda gli indennizzi automatici ai casi in cui l'operatore non abbia corrisposto gli stessi prima dell'avvio della procedura di conciliazione, per quanto riguarda gli altri indennizzi ai casi in cui l'operatore non li abbia corrisposti prima della presentazione dell'istanza per la definizione della controversia.

BT Italia fa rilevare come l'ambito applicativo del Regolamento sia sancito chiaramente al comma 1 dell'articolo in commento, ovvero lo stesso non può che applicarsi al calcolo degli indennizzi applicabili in fase di definizione di controversia.

L'asimmetria che si verrebbe a creare con le previsioni dei comma 3 e 4, oltre a rendere il dettato dell'articolo 1 incoerente perché rende di fatto il comma 1 privo di valore, non è

supportata da alcuna base giuridica e risulta palesemente ingiustificata soprattutto alla luce del valore giuridico da attribuirsi alla fase conciliativa.

La conciliazione è una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie, obbligatoria per legge nelle liti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, durante la quale le parti, aiutati da un soggetto terzo (il conciliatore), tentano in modo amichevole di trovare una soluzione¹.

La conciliazione non deve costituire un'anticipazione della definizione della controversia adottando le stesse regole valide per la fase giurisdizionale. Il suo intento infatti non è quello di sopperire ad una carenza in fase giurisdizionale bensì proporre una via alternativa di soluzione del conflitto. Benché le parti possano essere costrette ad esperire il previo tentativo di conciliazione, uno dei principi fondamentali di questo strumento è che l'accordo sia frutto di una libera determinazione delle parti stesse nel tentativo di trovare un accordo che possa beneficiare entrambe.

Se in fase conciliativa si "obbligasse" gli operatori a corrispondere gli indennizzi già in misura predeterminata dal Regolamento verrebbe meno il senso della conciliazione stessa. Nessun operatore avrebbe l'interesse a definire già in sede conciliativa quanto gli verrebbe poi imposto in sede di definizione della controversia.

La conciliazione così intesa non sarebbe un libero accordo delle parti perché la volontà contrattuale dell'operatore sarebbe imposta dal Regolamento stesso.

Tale disposizione sarebbe anche in contrasto con l'articolo 9 comma 3 del Regolamento di procedura di cui alla delibera 173/07/Cons che dispone che "[...] *Il responsabile del procedimento invita le parti ad esporre le rispettive ragioni, al fine di chiarire i punti di contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile. [...]*".

Tale previsione, provocherebbe, inoltre, l'effetto di aumentare sensibilmente le conciliazioni negative, considerato che comunque in sede di definizione della controversia, l'esborso verso il cliente sarebbe lo stesso da anticipare alla fase conciliativa. Ad oggi invece gli operatori sono senz'altro stimolati a definire in sede di conciliazione il maggior numero delle segnalazioni, consapevoli che in sede di definizione gli indennizzi da corrispondere ai clienti potrebbero essere più elevati rispetto alle precedenti fasi.

¹Cfr. <http://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione>

BT Italia, pertanto, chiede che il presente Regolamento si applichi esclusivamente in sede di definizione delle controversie, lasciando le parti libere di negoziare seppur con l'ausilio dell'Autorità o dei CORECOM in sede di conciliazione.

DELIBERA 73/11/CONS	n.	TESTO AGCOM	PROPOSTA BT
<p>Articolo non presente nel testo vigente e ripreso dall'articolo 2 della delibera n. 73/11/CONS, che confluisce all'interno del Regolamento con due modifiche al comma 1 del "nuovo" articolo 3 (nella specie, le parole "comma 1" e l'ultimo periodo).</p>	<p>Articolo 3 (indennizzi automatici)</p> <p>1. Gli operatori sono tenuti a corrispondere in maniera automatica gli indennizzi contrattualmente previsti per le fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, del presente Regolamento, 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. Il presente comma non si applica ai servizi di televisione a pagamento.</p>	<p>Articolo 3 (indennizzi automatici)</p> <p>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 4, comma 1, e 5, comma 1, del presente Regolamento, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente alla segnalazione all'accertamento del disservizio, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate. Il presente comma non si applica ai servizi di televisione a pagamento. Il predetto accertamento dovrà essere compiuto entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente.</p>	

Commenti - Articolo 3 Indennizzi automatici

L'articolo 3 della nuova proposta di Regolamento da parte dell'Autorità, riprende quanto previsto all'articolo 2 della delibera 73/11/Cons con due importanti modifiche.

La prima consiste nell'eliminazione al comma 1 dell'art. 3 dell'inciso "a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell'utente".

Tale stralcio non è condivisibile dal momento che la stessa Autorità, sempre al comma 1, ritiene che l'indennizzo debba essere corrisposto con la prima fattura emessa *"successivamente alla segnalazione del disservizio"*. BT Italia, dunque, chiede che venga reinserito tale inciso sia per ridare coerenza sintattica al testo sia per rendere la procedura effettivamente operativa.

Non è operativamente pensabile, infatti, che l'Autorità voglia chiedere agli operatori l'implementazione di sistemi di rilevamento automatico di tali tipi di disservizio, che dovrebbero essere conosciuti e ristorati dall'operatore senza alcuna segnalazione da parte dell'utente. È evidente che qualora si riscontrassero tali disservizi, se rilevati dall'operatore e visibili allo stesso, sarebbe cura dell'operatore porvi rimedio ma trattandosi di errori di cui spesso l'operatore non ha contezza è fondamentale la segnalazione dell'utente affinché l'operatore possa risolvere il problema e ristorare in base alla propria responsabilità l'utente.

La seconda modifica riguarda l'eliminazione della possibilità dell'operatore, a seguito di segnalazione dell'utente, di accertare la causa del disservizio.

L'analisi della proposta dell'Autorità porta alla conseguenza che non solo gli operatori dovrebbero sviluppare dei sistemi di rilevamento automatico dei disservizi (!?) ma al contempo dovrebbero corrispondere all'utente un indennizzo senza avere la possibilità di poter verificare che tale disservizio sia ad essi imputabile.

La scrivente ritiene tale prescrizione di dubbia legittimità. Per comprendere a fondo la procedura che l'Autorità vuole implementare con la proposta di un nuovo Regolamento, è necessario leggere il comma 1 dell'articolo in commento in combinato disposto con il comma 5 dell'articolo 4 del nuovo Regolamento.

L'Autorità prevede al comma 1 dell'articolo 3 che in caso di indennizzi automatici sia ferma la possibilità di *"ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente"*

versate”, mentre al comma 5 dell’articolo 4 dispone che “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.”

La procedura che emerge dalla lettura del nuovo Regolamento prevede una sorta di responsabilità oggettiva dell’operatore che, in caso di disservizio per ritardo nell’attivazione del servizio o per sospensione o cessazione amministrativa senza che ve ne fossero presupposti, graverebbe sull’operatore per il solo fatto di essere il fornitore dell’utente.

Tale forma di responsabilità imporrebbe all’operatore di pagare l’indennizzo senza alcuna verifica.

Si ritiene che vi sia mancanza di coerenza nel testo in quanto l’unico modo per l’operatore di verificare l’imputabilità del disservizio sia quella di non corrispondere l’indennizzo e di attendere che l’utente adisca l’Autorità. Solo in fase di attività istruttoria, dunque a controversia già avviata, l’operatore potrà dimostrare di non essere responsabile per il disservizio.

Si ritiene che così come previsto, l’articolo 4 comma 5 non possa trovare attuazione.

È verosimile, infatti, che l’utente una volta ricevuto l’indennizzo non adisca l’Autorità e non attivi più la fase istruttoria che porterebbe all’accertamento di responsabilità dell’operatore, dunque non vi sarebbero altre vie per lo stesso di ripetere quanto pagato.

BT Italia ritiene non giustificate né proporzionate forme di automatismo della corresponsione degli indennizzi senza la previsione di un previo accertamento. E si evidenzia che tale posizione ha fondamento proprio nella posizione da sempre adottata da codesta Autorità nei mercati wholesale. Facendo dunque proprie le considerazioni dell’Autorità si ritiene che tale tipo di procedura sottoposta a consultazione pubblica imporrebbe una sorta di responsabilità oggettiva dell’operatore determinata sulla sola base della segnalazione dell’utente e per questo la corresponsione dell’indennizzo senza una verifica, seppur sommaria, è una misura sproporzionata.

L'Autorità infatti non chiarisce in che modo l'operatore che ha già corrisposto l'indennizzo potrebbe ripetere quanto pagato ingiustamente. Non si prevede una procedura completa che permetta con lo stesso automatismo di essere rimborsati per quanto pagato ingiustamente. È plausibile, infatti, che l'utente una volta ricevuto l'indennizzo non adisca la competente Autorità e dunque l'operatore non avrebbe alcun modo per attivare la fase di istruttoria di cui all'art. 18 del Regolamento di procedura.

BT Italia ritiene, pertanto, che attualmente, considerati i meccanismi approvati da codesta Autorità nella regolamentazione dei mercati wholesale, non si possa mai prescindere dalla segnalazione del disservizio da parte del cliente, e dalla successiva fase di accertamento da parte dell'operatore.

La procedura di accertamento che si propone di implementare prevede una tempistica precisa che sia gli utenti che gli operatori devono rispettare in modo da tutelare entrambi. Una volta segnalato il disservizio, gli operatori avranno 45 giorni di tempo per dare riscontro all'utente delle cause dello stesso e dell'eventuale indennizzo. Tale procedura risulta proporzionata e ragionevole in quanto garantisce il diritto dell'utente ad essere ristorato per il disservizio subito entro un lasso di tempo ragionevole ma permette al contempo all'operatore di verificare l'eventuale responsabilità di altro operatore. 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.

DELIBERA n. 79/09/CONS	TESTO AGCOM	PROPOSTA BT
Articolo 6 della Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di	Articolo 6 della Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di	Articolo 6 della Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call

<p>contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 79/09/CSP)</p> <p>1. Gli operatori forniscono il servizio di assistenza clienti (customer care) previsto dal comma 1 dell'art. 15 di cui all'allegato A della delibera 26/08/CIR, assicurando, tra l'altro, il diritto dell'utente a presentare un reclamo e a parlare direttamente, a tale scopo, con un addetto.</p>	<p>contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 79/09/CSP)</p> <p>1. Gli operatori forniscono il servizio di assistenza clienti (customer care) previsto dal comma 1 dell'art. 15 di cui all'allegato A della delibera 26/08/CIR, assicurando, tra l'altro, il diritto dell'utente a presentare un reclamo e a parlare direttamente, a tale scopo, con un addetto attraverso un numero a ciò esclusivamente dedicato.</p>	<p>center) nel settore delle comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 79/09/CSP)</p> <p>1. Gli operatori forniscono il servizio di assistenza clienti (customer care) previsto dal comma 1 dell'art. 15 di cui all'allegato A della delibera 26/08/CIR, assicurando, tra l'altro, il diritto dell'utente a presentare un reclamo e a parlare direttamente, a tale scopo, con un addetto attraverso un numero a ciò esclusivamente dedicato.</p>
---	---	--

Commenti - Articolo 6 della Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 79/09/CSP)

L'Autorità intende procedere ad una modifica della delibera 79/09/CSP, nello specifico modificando il comma 1 dell'art. 6 della delibera al fine di introdurre una numerazione esclusivamente dedicata alla ricezione dei reclami.

BT Italia fa rilevare innanzitutto che la consultazione pubblica avviata da codesta Autorità con la delibera 227/15/Cons risponde all'esigenza, nell'ambito dell'attività di definizione delle controversie tra utenti e operatori, di assicurare un'uniformità di trattamento delle varie fattispecie di disservizio, individuando un adeguato criterio minimo di calcolo per gli indennizzi. La modifica oggetto di commento, pertanto, esula dall'ambito di applicazione del Regolamento.

La scrivente, inoltre, ritiene che la previsione di una numerazione ad hoc per la segnalazione dei reclami sia una misura sproporzionata e ingiustificata che oltretutto non costituisce una forma di tutela maggiore per gli utenti per quanto di seguito si dirà.

Si fa presente che ad oggi gli operatori hanno predisposto numerosi canali tramite cui gli utenti possono presentare reclami. Fermo restando l'impegno degli operatori nell'individuazione di strumenti semplici ed efficaci che permettano agli utenti un contatto diretto con l'operatore, l'individuazione di tali canali ulteriori rispetto al servizio di assistenza clienti che ad oggi tutti sono obbligati a garantire, deve essere rimessa alle scelte proprie di ciascun operatore.

Le motivazioni che inducono l'Autorità all'imposizione di una numerazione dedicata ai reclami non sono condivisibili. L'Autorità infatti motiva tale scelta adducendo la difficoltà lamentata da alcuni utenti di rivolgere segnalazioni al proprio operatore tramite call center "a causa della complessità degli alberi di navigazione degli IVR o di tempi di attesa troppo lunghi".

Ebbene la società scrivente ritiene innanzitutto di aver già implementato ad oggi un IVR semplice ed efficace.

In secondo luogo poi si ritiene che la previsione di una numerazione dedicata non sarebbe un correttivo appropriato per incidere sulla complessità degli IVR né sulle tempistiche di attesa dell'utente.

La predisposizione di una numerazione ad hoc non implica l'automatica predisposizione di un maggior numero di consulenti addetti a rispondere e, quindi, una maggiore velocità nella risposta.

E seppur questa Autorità avesse la possibilità di imporre un presidio di addetti dedicati, gli operatori subirebbero un ingente aggravio di costi che si ritiene sproporzionato, rispetto alla finalità che si intende conseguire.

Si fa presente inoltre che la predisposizione di una numerazione ad hoc per i reclami implica non solo l'apertura di una nuova numerazione ma anche una serie di oneri informativi nei confronti dell'utenza che richiederebbero ingenti costi. Come già detto, ad oggi, gli operatori hanno già investito in canali di contatto con l'utenza sia in termini di implementazioni tecniche che in termini di pubblicità/informazione. La creazione di una numerazione differente svilirebbe gli effort ad oggi compiuti dagli operatori per creare un sistema di customer care facilmente accessibile e riconoscibile dalla propria utenza.

Inoltre la proposta dell'Autorità appare in contrasto con le prescrizioni di cui all'art. 15 dell'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR. In base a tale articolo, infatti,

“1. Il numero di assistenza clienti (customer care) consente ai clienti di un fornitore di servizi di comunicazione o di risorsa correlata di accedere, senza oneri per il chiamante, allo sportello di assistenza del fornitore medesimo adeguato alle esigenze dei clienti secondo le disposizioni della normativa applicabile, al quale è possibile, tra l’altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo, gestire il blocco selettivo delle chiamate. I numeri sono univoci a livello nazionale.”

Dalla lettura del PNN emerge in modo chiaro che i numeri di assistenza clienti, il cui costo amministrativo annuo è particolarmente elevato, sono configurati come strumento generalizzato di assistenza al cliente e non limitato alla sola segnalazione del reclamo.

Per quanto sopra la scrivente società chiede a codesta Autorità di mantenere inalterato l’attuale testo dell’articolo 6 della delibera 79/09/CSP.
