



Spett.le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Sede di Napoli Centro Direzionale, Isola B5 - 80143 Napoli

Sede di Roma Via Isonzo 21/B - 00198 Roma

Indirizzo PEC [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

**Oggetto: Osservazioni di Cittadinanzattiva sulla “Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 227/15/Cons”**

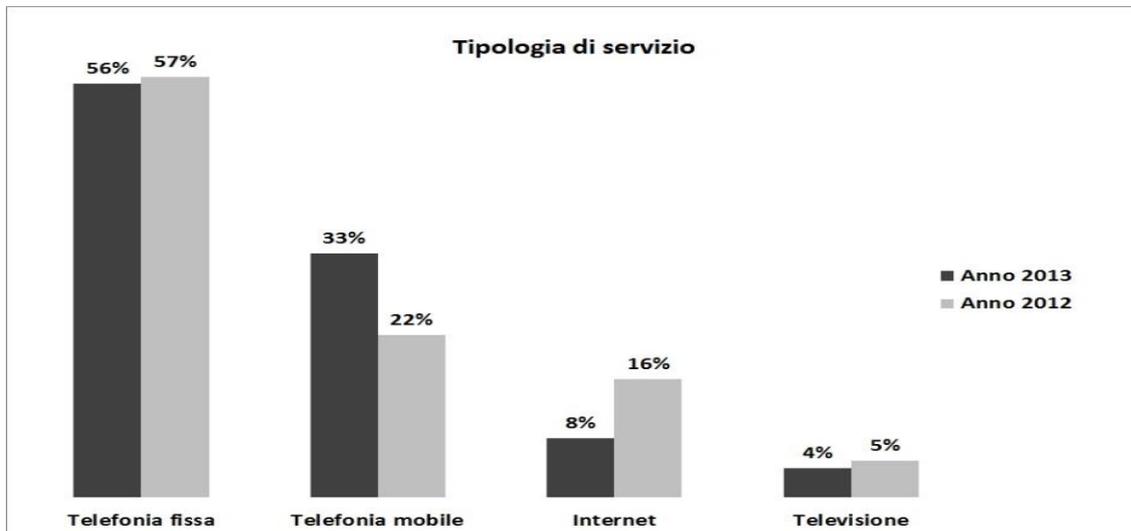
## 1. Premessa

Con il seguente documento Cittadinanzattiva Onlus esprime le proprie osservazioni in merito alla Consultazione pubblica per la modifica della delibera n. 227/15/Cons, recante Disposizioni in materia di “Modifiche al regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, ai fini dell’adozione di ulteriori misure di uniformità e di tutela per gli utenti del servizio delle comunicazioni elettroniche, per l’applicazione dei parametri indennizzatori.

Innanzitutto, si esprime un forte apprezzamento nei confronti di Agcom per aver predisposto la modifica della succitata Delibera, e si auspica che le osservazioni presentate siano prese in considerazione e contribuiscano ad approfondire ulteriormente le riflessioni sui temi in oggetto.

Cittadinanzattiva Onlus, è un movimento di partecipazione civica che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Nasce nel 1978, è presente in Italia con 20 sedi regionali e circa 250 assemblee locali. La *mission* di Cittadinanzattiva trova il suo fondamento nell'art.118 della Costituzione, che recita: "Stato, regioni, province, città metropolitane, comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio della sussidiarietà”.





Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2014

La telefonia fissa mantiene il primato da diversi anni, ma, in particolare dal 2011 a oggi, registra un calo delle segnalazioni di 6 punti percentuali, non incisivo, ma significativo, se lo si rapporta ai disagi che le compagnie telefoniche continuano a provocare agli utenti finali, in caso di disdetta del servizio, di migrazione verso altro operatore, di contestazione delle fatture, ad esempio addebitate erroneamente, etc.

Il divario maggiore con il precedente anno si riscontra nella telefonia mobile dove l'incremento delle segnalazioni è di 11 punti percentuali, a riprova del fatto che nell'era del digitale, in una società globale sempre più 2.0, sono aumentano gli utenti che preferiscono la rete mobile a quella fissa, più *smart* per ogni tipo di comunicazione. Il dato è in linea con l'ultima relazione Agcom, che evidenzia come continuano ad aumentare gli utenti mobili, che accedono a internet in mobilità, con *smartphone* o chiavette, prediligendo l'attivazione di **piani tariffari flat**. La diminuzione del 50% rispetto al 2012 (16%), delle criticità riscontrate in internet, è **sempre** in linea col maggiore utilizzo di *smartphone* o *tablet* da parte degli utenti finali, consumer o business.

La liberalizzazione del settore è, e continua a essere, in continua espansione, riuscendo a soddisfare insieme, le esigenze degli utenti, che ottengono prezzi più equi e competitivi, e delle imprese, soprattutto quelle più piccole, che riescono a essere **più presenti sul mercato, garantendo così una maggiore concorrenza**.

Si può considerare invariato il dato relativo ai servizi televisivi che analizzeremo più avanti.



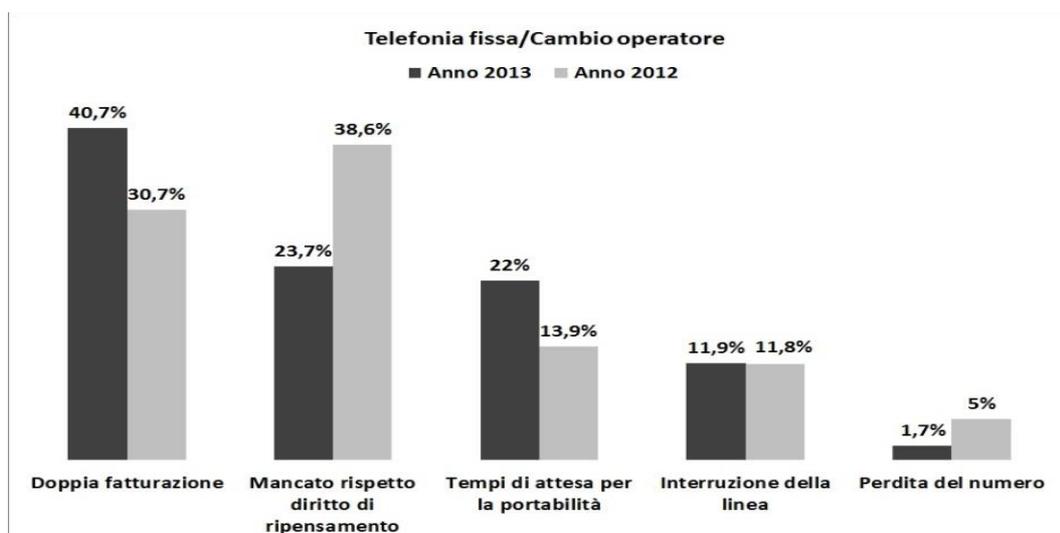
A differenza della scorsa edizione, possiamo constatare che alcune compagnie telefoniche hanno dato ai consumatori informazioni adeguate in bolletta, e uniformato i costi relativi alla “penale”, stabilendo, ad esempio, una somma unica e standard valida sia per la linea fissa, che per internet, mentre altre sono ancora in fase di omologazione. Sul sito dell’Agcom è infatti possibile verificare quali siano i costi richiesti dalle singole aziende. Il punto focale sta nel fatto che gli operatori stanno iniziando a comprendere che dare una informazione puntuale e trasparente ai propri utenti, è fondamentale per fidelizzare, dare una immagine reputazionale di sé, e prevenire potenziali conflitti.

In netto calo (-19,3%) rispetto al 2012 sono le lagnanze legate a fatturazioni indebite relative a periodi che vanno ben oltre la chiusura del contratto. Dato significativo se lo si interpreta nel senso di una maggiore responsabilità degli operatori, e una maggiore attenzione al consumatore.

A seguito di una migrazione verso un altro gestore, le principali criticità registrate dai consumatori riguardano il fenomeno della **doppia fatturazione** (40,7%), - in aumento di 10 punti percentuali rispetto all'anno precedente - che si verifica spesso per una mancanza di comunicazione tra le imprese, *donor* e *recipient*, e arreca disagi agli utenti in termini di contestazioni e reclami da effettuare all'azienda coinvolta, per risolvere la controversia.

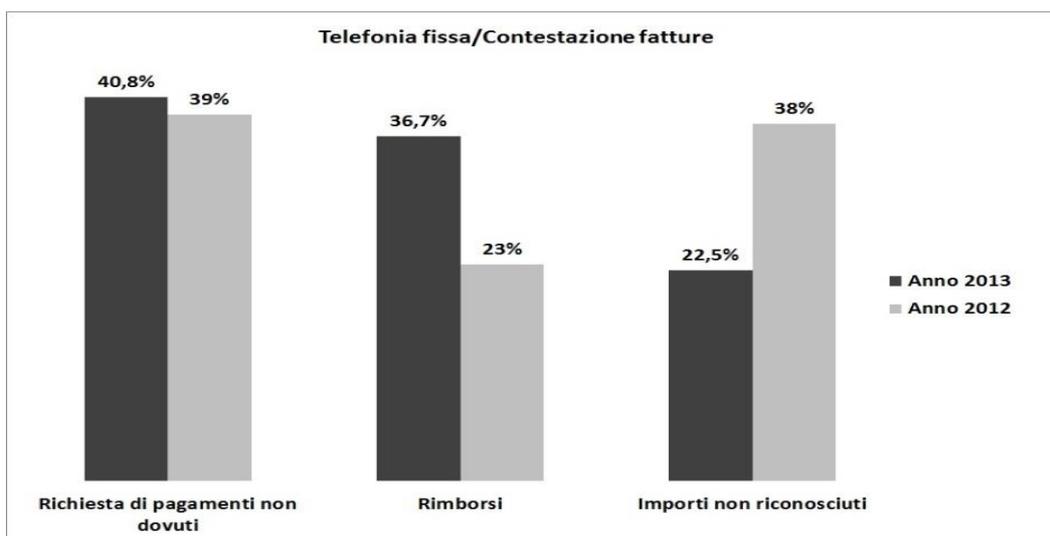
Il più delle volte non vi è una risposta formale al reclamo, così l'utente per risolvere il contenzioso, si vede costretto ad attivare una procedura di conciliazione paritetica o davanti al Corecom della Regione in cui risiede.

Quanto alla **mancata applicazione del diritto di ripensamento**, che il consumatore può esercitare, senza oneri a suo carico e senza specificare il motivo, anche se le segnalazioni diminuiscono decisamente (-14,9%) rispetto al 2012 la percentuale è ancora significativa(23,7%).



Con la Direttiva *Consumer Rights*, recepita in Italia, col decreto legislativo n.21/14, il legislatore europeo ha dato una impronta ancora più incisiva al diritto di ripensamento, non solo estendendolo da 10 a 14 giorni, ma prevedendo maggiori tutele in tal senso, al fine di favorire l'efficacia delle tutele al consumatore, per cui l'auspicio è che nella prossima relazione PiT il dato relativo diminuisca ancora di più, come già si sta verificando quest'anno. Aumentano invece, di ben 8 punti percentuali, le segnalazioni che afferiscono ai **tempi di attesa per la portabilità**. Questo sta a significare che, sebbene la liberalizzazione sia a buon punto in questo settore, ancora debba migliorare per certi aspetti, essenziali per gli utenti finali. Sostanzialmente stabili le segnalazioni relative alla **interruzione della linea telefonica** (11,9%) e in calo quelle relative alla **perdita del numero** (1,7%).

Analizzando i disservizi maggiormente lamentati nell'ambito della contestazione delle fatture, occupa il primo posto la **richiesta di pagamenti non dovuti** (40,8%), dato invariato rispetto al 2012, e strettamente collegato alla voce **importi non riconosciuti** (22,4%), che i consumatori contestano in maniera più consapevole, conoscendo i propri diritti.

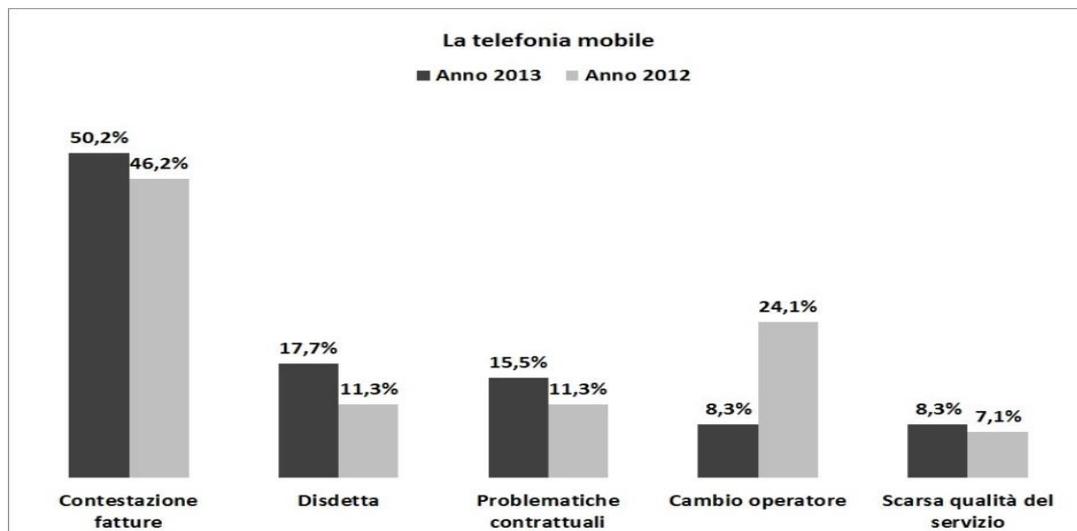


Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2014

Subisce un incremento del 13,7% la voce relativa ai **rimborsi** (36,7%), ciò a significare una maggiore richiesta di formalizzazione degli errori di importi fatturati a mezzo accrediti o note di credito, da apporre direttamente in fattura.

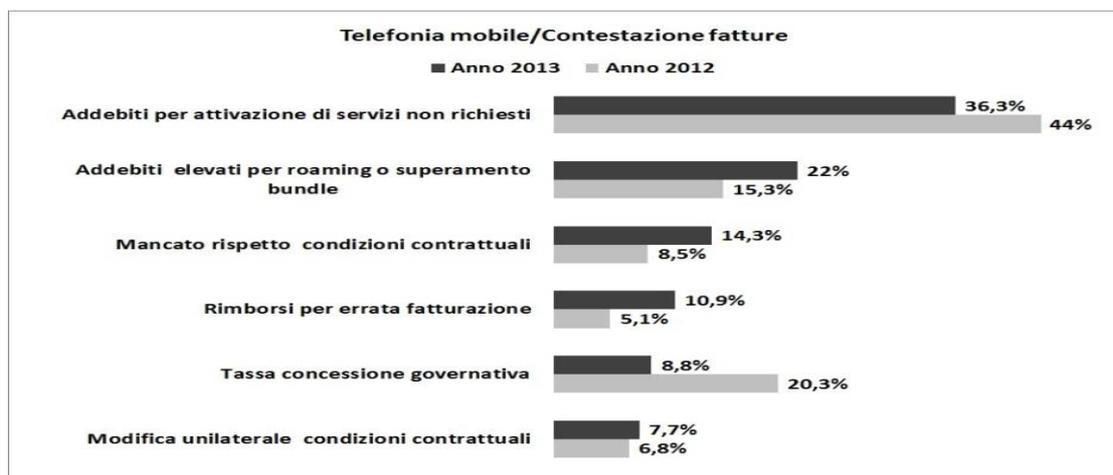
Per le segnalazioni che afferiscono alla sospensione del servizio, la **ritardata riparazione del guasto** con la percentuale del 90,2% copre le maggiori criticità, tanto più, se si considera che per questo dato si è registrato un aumento del 14,4% rispetto al precedente anno. Il tutto, in danno degli utenti finali che non possono utilizzare il servizio universale. Si registra invece una diminuzione del 14,4% per i casi di distacco della linea per falsa morosità, che negli anni passati aveva maggiore rilevanza .





Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2014

Analizzando le singole voci più da vicino, salta subito all'occhio l'incremento alquanto sostanziale, di 5,8 punti percentuali, che afferisce alla segnalazioni relative al **mancato rispetto delle condizioni contrattuali** (14,3%) e a quelle relative ai **rimborsi per errata fatturazione** (10,9%). In entrambi i casi gli utenti della rete mobile contestano il fatto che gli operatori non applicano quanto previsto dalle condizioni contrattuali sottoscritte e addebitano somme non dovute senza però poi corrispondere il rimborso o lo storno dovuto, in caso di evidenza di una *mala gestio*.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2014

Anche in questo caso l'erronea fatturazione sfocia in un conflitto tra consumatore e azienda, che si riesce a risolvere solo in seguito alla definizione di una procedura di conciliazione, dove l'associazione rappresenta il consumatore e le sue esigenze. Se le



imprese riuscissero a colmare questo gap relazionale con gli *stakeholders* più diretti e rappresentativi, il numero delle segnalazioni, con molta probabilità, diminuirebbe e il consumatore sarebbe più soddisfatto e darebbe più fiducia all'azienda! Partire dai bisogni dei consumatori potrebbe essere l'inizio di un nuovo modo agire responsabile dell'azienda.

In netto calo di ben 11,5 punti percentuali, le lamentele relative alla **tassa di concessione governativa** (8,8%), che avevano caratterizzato il 2012, soprattutto in seguito a una sentenza della Commissione Tributaria della Regione Veneto, che enunciava dei principi giuridici, cui i cittadini si sono appellati per richiedere i rimborsi della tassa, direttamente ai propri gestori telefonici. La confusione sulla correttezza della somma da corrispondere era stata ingenerata anche dagli stessi operatori, che per motivi commerciali avevano comunicato di accollarsi tale somma, seppur per un periodo limitato. Ora, è chiaro che la somma va corrisposta trattandosi di una tassa, e che gli operatori, se lo ritengono opportuno, potranno accollarsi volontariamente la somma, ma è necessario che ciò venga specificato in modo chiaro e trasparente ai propri clienti.

La preoccupazione principale dei consumatori riguarda invece gli **addebiti per l'attivazione di servizi non richiesti** (36,3%), anche se il *trend* è in calo rispetto al 2012, e gli **addebiti molto elevati per roaming e superamento bundle** (22%), che invece subisce un aumento del 6,7%. Entrambi i dati sono legati ai fenomeni delle attivazioni indesiderate e/o accidentali di servizi a sovrapprezzo, relativi, ad esempio, all'oroscopo, al calcio, etc., che gli utenti contestano appunto di non aver mai attivato volontariamente, o di richieste di spesa indebite per superamento *bundle* o in caso di *roaming su* altro gestore, (spesso i consumatori lamentano di non aver mai effettuato traffico dati o voce). Anche in questi casi non basta il disconoscimento e un reclamo all'azienda, ma si instaura un conflitto che viene in molti casi definito bonariamente in sede conciliativa.

Quanto ai disagi causati dalla disdetta invece, le criticità maggiormente segnalate afferiscono, come per la telefonica fissa, alle **penali per chiusura contratto** (92,9%) e in misura ridotta, alla **fatturazione indebita oltre la chiusura del contratto** (7,1%).

Telefonia mobile/Disdetta	2013
Penale per chiusura contratto	92,9%
Fatturazione oltre chiusura contratto	7,1%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2014







NOVA CITTADINANZA  
CITTÀ  
TUTELA VALORI  
SENDO CIVICO  
COMUNITÀ  
SERVIZI PUBBLICI  
TIPICI ESSENZIALI  
SALUTE  
INTEGRAZIONE  
RIFORMA DELLE ISTITUZIONI  
CAPITALE UMANO  
SOSTENIBILITÀ  
BENI COMUNI  
SUSSIDIARIETÀ  
AMBIENTE  
CIVICO  
ENERGIA  
DIRITTI  
PARTECIPAZIONE  
SCUOLA  
WELFARE  
ADESIONE  
GIUSTIZIA  
ATTIVAZIONE  
RETE  
DI IMPRE  
CONSUMATO  
EUROPA  
SCUOLA  
INFORMAZIONE  
UNIVERSALITÀ  
CIVICA  
NETWORK  
ATTIVISMO  
SICUREZZA  
COMUNICAZIONE  
INNOVATION  
COMUNITÀ