

Spett.le
Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio garanzie e tutele
80143 Napoli – Centro Direzionale, Isola B5

Alla c.a. Avv. Enrico Maria Cotugno
p.c. alla c.a. Avv. Mario Staderini

Roma, 25 giugno 2015
Protocollo n. 9430/MGD
PEC

(anticipata via email a: e.cotugno@agcom.it)

Oggetto: Consultazione pubblica di cui alla Delibera 227/15/CONS 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

Con la presente, Fastweb rappresenta a Codesta Spett.le Autorità le proprie osservazioni in merito alla Consultazione in oggetto, riservandosi comunque la possibilità di argomentare ulteriormente nel corso del Procedimento.

Fastweb condivide l'obiettivo principale di prevedere criteri uniformi nella quantificazione degli indennizzi in sede di applicazione presso le diverse sedi territoriali (Co.Re.com), ma ritiene che alcune modalità proposte per il raggiungimento dei prefissati obiettivi, presentino alcune rilevanti criticità che confliggono anche con gli obiettivi stessi di semplificazione, celerità della gestione e diminuzione delle controversie.

DISPOSIZIONI GENERALI

Quanto ai criteri di calcolo per gli indennizzi, al par. 5.1 del documento in consultazione, l'Autorità afferma il principio secondo cui, a parametri determinati, debba essere compensato il *“disagio concretamente subito dall'utente a causa di un disservizio addebitabile all'Operatore”*.

In quest'ottica, si ritiene non aderente al suddetto principio far decorrere il *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo dal giorno in cui si è verificato il fatto che ha causato il



disservizio/malfunzionamento e non, invece, dal momento in cui il cliente ne è venuto a conoscenza, segnalandolo al proprio Operatore. Infatti, posto che l'indennizzo deve essere parametrato al “*disagio concretamente subito*”, la concreta quantificazione dell'eventuale compensazione economica deve maturare dal momento in cui il cliente, nel tentativo di fruire di un dato servizio, realizza l'esistenza di un malfunzionamento e quindi subisce un pregiudizio.

Se così non fosse, si arriverebbe alla situazione paradossale di indennizzare un cliente per un disservizio o problema che non gli ha causato nessun pregiudizio o disagio effettivo.

Ciò premesso, si espongono di seguito le osservazioni di Fastweb in ordine alle singole disposizioni della Delibera.

In **grassetto sottolineato** le parti del testo della Delibera di cui si chiede l'eliminazione; in **grassetto** il testo che si propone di inserire o mantenere.

Art. 1- DEFINIZIONI

[...]

f) “*utente*”, ogni persona fisica **o giuridica** che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

COMMENTO

Si ritiene che l'ambito di applicazione debba essere limitato al solo consumatore, inteso come persona fisica, escludendo quindi, le utenze business, che hanno una forza contrattuale tale da poter difendere i propri interessi in modo autonomo e possono prevedere specifiche clausole contrattuali in termini di SLA e penali (senza ricorrere ai strumenti di ADR).

ART. 2- AMBITO DI APPLICAZIONE E FINALITA'

1. *Il presente Regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra Operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento.*



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.

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. (Eliminare)

3. 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 dell'istanza per la definizione della controversia ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento di procedura.

4. Prima dell'avvio della procedura di conciliazione di cui all'articolo 3 del Regolamento, gli utenti devono presentare formale reclamo al proprio fornitore di servizi di comunicazione elettronica. La mancata proposizione del reclamo è causa di improcedibilità della procedura di conciliazione. (Mantenere)

COMMENTO

Fastweb propone di eliminare il riferimento agli indennizzi automatici (di seguito meglio argomentato) e di subordinare la possibilità di esperire il tentativo di conciliazione alla presentazione di un reclamo.

Se il cliente che ha subito un disservizio si dovesse rivolgere direttamente all'Autorità, l'Operatore si troverebbe nella condizione di dovere indennizzare, senza avere avuto modo di verificare la fondatezza del reclamo, o quanto meno di applicare gli indennizzi previsti dalla propria Carta dei Servizi. Tale previsione potrebbe portare a comportamenti scorretti da parte dei clienti che potrebbero volutamente bypassare l'Operatore al fine di ottenere un indennizzo, senza avere tentato di risolvere il problema seguendo le procedure contrattualmente previste.

Art. 3 - INDENNIZZI AUTOMATICI

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 all'accertamento a 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. Il predetto accertamento dovrà essere compiuto entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente.



2. *Qualora la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura.*

3. *Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite sms o email.*

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 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio, ai sensi del comma 1.*

5. *In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi 1 a 4 è applicabile la sanzione prevista dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481*

COMMENTO

Non si ritiene percorribile la proposta di prevedere una corresponsione automatica degli indennizzi a partire dalla segnalazione del disservizio senza che vi sia la possibilità per l'operatore di accertare la correttezza di quanto segnalato dal cliente finale. Si ritiene pertanto fondamentale che ad ogni segnalazione sia previsto un periodo congruo per consentire all'operatore di accertare quanto segnalato dal cliente e quindi procedere all'indennizzo anche "automatico" (ovvero senza una seconda richiesta da parte del cliente finale) se ve ne sono i presupposti.

Si segnala che Fastweb sta implementando un nuovo processo di gestione delle segnalazioni/reclami che consentirà al cliente di comunicare eventuali problemi tramite gli strumenti di *self care* e di ottenere (senza alcuna richiesta ulteriore e quindi in modo automatico) gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. Tale nuovo approccio, pensato per migliorare la *customer experience*, consentirà di monitorare lo stato di avanzamento della gestione del reclamo e, a conclusione della gestione, di indennizzare automaticamente il cliente per il disagio subito, senza quindi che sia necessaria un'ulteriore azione da parte dello stesso, ma sempre a valle di una verifica interna sulla tematica oggetto di segnalazione. In ogni caso, si precisa che l'erogazione dell'indennizzo non può mai prescindere da una fase di accertamento sulla fondatezza della richiesta ed eventualmente dell'effettiva responsabilità dell'Operatore.



Art.4 - INDENNIZZO PER RITARDATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- 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 € 7,50 per ogni giorno di ritardo per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra larga.*
- 2. ~~Ai fini del comma 1~~, è applicato l'indennizzo anche per i casi di ritardo nei quali l'Operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o degli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.*
- 3. Se il ritardo riguarda procedure per cambio Operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti di un quinto e sono corrisposti all'utente dall'Operatore recipient che abbia omesso di fornirgli tempestivamente le informazioni circa i motivi del ritardo e tempi necessari per completare la procedura.*
- 4. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di € 1,00 per ciascun servizio accessorio fino ad un massimo di € 300,00 in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 100,00 per ciascun servizio accessorio.*
- 5. 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.*

COMMENTO

In merito al comma 1 si evidenzia che gli incrementi degli indennizzi previsti dalla Delibera in consultazione, rischiano di tradursi nei fatti in una iperegolamentazione del mercato che potrebbe determinare fenomeni di abuso da parte di taluni clienti. Ciò con conseguente incremento del livello di contenzioso tra clienti ed Operatori, che andrebbe ad incidere significativamente sullo scopo deflattivo delle controversie perseguito da codesta Autorità fin dall'adozione del primo regolamento in materia.

In particolare non si ritiene di utilità la maggiorazione prevista per l'indennizzo per servizi in banda ultra larga in quanto, un indennizzo più alto non sarà da stimolo per l'Operatore ad agire in tempi



più rapidi per la risoluzione del problema rispetto a quanto previsto per servizi in tecnologia tradizionale. Nè si può argomentare a sostegno dell'opportunità di introdurre un indennizzo diverso per i clienti che hanno la larga banda che gli stessi subiscono un disagio maggiore, in quanto i servizi resi nella sostanza sono gli stessi, vale a dire voce e internet. La stessa Autorità riconosce che la funzione tipica dell'indennizzo è quella di *“compensare, secondo criteri predeterminati, un disagio concretamente subito dall'utente a causa di un disservizio addebitabile all'operatore” e non quindi per questioni legate alla tecnologia in uso.*

A ciò si aggiunga che in base alla definizione di banda ultra larga (velocità > 30Mbps), risulta difficile individuare sui sistemi i clienti che hanno velocità maggiori di 30 Mbps al solo fine di applicare un indennizzo più alto.

In merito al comma 3, Fastweb sostiene la posizione dell'Autorità nel responsabilizzare l'Operatore che ha causato il ritardo nell'attivazione e non l'Operatore recipient che ha contrattualizzato il cliente, che subisce le inefficienze di altri pagando le conseguenze inevitabili in termini economici e d'immagine con il proprio cliente. Come noto, infatti, i processi di attivazioni dei clienti (o migrazioni dei clienti tra operatori diversi) dipendono non solo dall'operatore recipient ma in larga misura anche dall'operatore donating e dall'operatore wholesale (nella maggior parte dei casi Telecom Italia). Nelle attuali procedure di attivazione/migrazione, la qualità dei processi wholesale di Telecom Italia ha un ruolo rilevante nelle tempistiche di attivazione di un servizio al cliente finale. Come noto ad AGCOM, Telecom Italia è stata recentemente sanzionata dall'Antitrust nell'ambito del procedimento A428 per boicottaggio tecnico degli altri operatori concorrenti nell'attivazione dei servizi wholesale, nonché oggetto di numerosi interventi anche da parte di AGCOM (si veda la delibera 74/12/CONS, la delibera 34/15/CONS, la delibera 309/14/CONS). Tali disservizi che oggi caratterizzano la qualità dei servizi wholesale forniti da Telecom Italia, unitamente ad un inadeguato livello di SLA/Penali wholesale, hanno un impatto rilevante sulla possibilità per gli operatori concorrenti di Telecom Italia di attivare i propri clienti retail.

Tra i problemi segnalati all'Autorità da Fastweb vi è l'assenza di riscontro da parte di Telecom Italia in caso di ritardi sull'attivazione dei servizi wholesale e sulle motivazioni del ritardo, nonché sulle tempistiche necessarie per completare la procedura. Per tale ragione, non si condivide la posizione di AGCOM di responsabilizzare l'operatore recipient per comportamenti di terzi. Anche in questo caso, si deve necessariamente prevedere una responsabilità dell'operatore terzo che non consente all'operatore recipient di fornire al cliente finale le informazioni richieste.



Alla luce di quanto sopra esposto, si condivide pienamente quanto proposto al comma 5, e si suggerisce di modificare l'articolo precisando che il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo per il rimborso dell'indennizzo che l'Operatore recipient ha corrisposto al cliente *una volta accertate le reali responsabilità degli altri Operatori*.

Si ritiene che tale rimborso dovrà essere fatturato dall'operatore recipient all'operatore di rete/donating per la quota parte di sua responsabilità.

Art. 5 - INDENNIZZO PER SOSPENSIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO

1. *Nel caso di sospensione o cessazione del servizio avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli Operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra larga.*

2. *Se la sospensione o cessazione riguarda ~~solo~~ servizi accessori, si applicano gli importi ~~di cui al comma 4 dell'art 3~~. si applica l'art 4 comma 4 del presente Regolamento.*

COMMENTO

Sulla maggiorazione dell'indennizzo per servizi in banda larga valgono le stesse considerazioni espresse sul punto all'articolo precedente.

Art.6 - INDENNIZZO PER MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

1. *In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'Operatore, sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione per i servizi forniti a banda stretta o banda larga, e pari ad euro 7,50 per i servizi forniti a banda ultra- larga.*

2. *Nel caso di interruzione o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancati standard qualitativi stabiliti dalla carta dei servizi di ciascun Operatore, gli Operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento. Per i servizi forniti a banda ultra larga, l'indennizzo previsto è pari a euro 3,75.*

3. *Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo imputabile all'Operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile per l'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.*



4. Nei casi previsti dai commi precedenti se il malfunzionamento riguarda solo i servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si applicherà l'articolo 3, comma

5. Qualora dall'attività istruttoria, disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del Regolamento di procedura, risulti che il malfunzionamento di cui ai commi 1, 2 e 3 è imputabile, in tutto o in parte, a un operatore terzo o al gestore della rete, l'Autorità condanna il soggetto responsabile a rimborsare l'indennizzo che l'operatore contrattualmente vincolato è tenuto a corrispondere al cliente, in misura proporzionale alla sua responsabilità

COMMENTO

Sul comma 1 e 2 ultima frase, vale quanto detto in precedenza sulla maggiorazione degli importi degli indennizzi.

In merito alla possibilità per l'Autorità di condannare l'operatore contrattualmente vincolato a corrispondere al cliente l'indennizzo, anche se non responsabile del malfunzionamento del servizio, si fa presente, che se nel corso dell'istruttoria è emersa chiaramente la responsabilità di un operatore terzo o gestore della rete, appare del tutto evidente che sia opportuno replicare quanto previsto all'art. 3 comma 5, ovvero che l'operatore Recipient (contrattualmente vincolato col cliente) possa richiedere il rimborso dell'indennizzo all'operatore Donating (terzo o gestore della rete).

Anche in questo caso, si ritiene che la modalità migliore per la corresponsione del rimborso sia tramite la fatturazione da parte dell'operatore recipient all'operatore di rete/donating per la quota parte di sua responsabilità.

Art. 12 INDENNIZZI PER OMISSIONE O RITARDO NELLA RISPOSTA AI RECLAMI

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 2,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 600,00.

COMMENTO

Richiamando quanto già dedotto nel commento di cui all'art.3 circa l'implementazione del nuovo processo di gestione dei reclami, non si condivide la proposta di raddoppiare l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, rispetto alla precedente previsione. Ciò in quanto già l'attuale previsione di 300 euro rappresenta un importo rilevante e tale da costituire un adeguato deterrente alla mancata risposta ma anche in quanto l'aumento ulteriore di tale somma potrebbe costituire incentivo alla proposizione di istanze di definizione, a prescindere dalla fase conciliativa, qualsiasi sia la proposta formulata dal gestore. In particolare, per quanto riguarda utenti/avvocati seriali, tale



previsione potrebbe essere strumentalizzata a fini speculativi, in contrasto con il principio di equità. Si richiede quindi che venga mantenuto l'importo già in essere di 300,00 €

Art. 13 - ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI

[...]

4. 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

COMMENTO

Fastweb concorda con la previsione del comma 4. Si fa presente, inoltre, che tale formulazione avvalorata quanto esposto dalla scrivente in merito all'automatismo degli indennizzi e cioè la necessità di avviare le verifiche e solo successivamente indennizzare il cliente.

Art. 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)

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.

COMMENTO

La proposta di introduzione di un numero esclusivamente dedicato alla presentazione dei reclami presenta numerose criticità oltre ad andare in controtendenza rispetto trend di sviluppo di strumenti di digitalizzazione sostenuto dall'Autorità in varie sedi (si veda ad esempio la consultazione sulla "bolletta 2.0"). Come noto la diffusione sempre più massiccia di strumenti quali smartphone e internet in mobilità ha permesso la diffusione di numerosi strumenti di comunicazione *digitali* che consentono un'interazione diretta e immediato con l'Operatore (ie. app, social care, self care, ecc) che andranno sempre più a sostituirsi con il tradizionale canale di assistenza telefonica. Naturalmente ogni operatore del settore stabilisce autonomamente su quali tra questi canali investire maggiormente, ma è indubbio che l'assistenza telematica degli Operatori del settore è in costante crescita. Richiedere, oggi, agli operatori, di finalizzare investimenti per la predisposizione di una numerazione telefonica aggiuntiva dedicata solo alla fornitura di unico specifico servizio (*i.e.*



la presentazione di eventuali reclami) rischia di porsi come una misura che non risponde alle reali esigenze che mostra il mercato e di tradursi in una richiesta fortemente sproporzionata ed irragionevole. In effetti, il rispetto del principio di ragionevolezza impone che, in riferimento al caso concreto, la Pubblica Amministrazione utilizzi un provvedimento proporzionato alle finalità da conseguire, tenendo conto degli interessi con cui questo può confliggere, nonché di tutte le circostanze di fatto. Per tali ragioni, si ritiene che la previsione in commento non operi il giusto contemperamento tra gli interessi in gioco: quello pubblico da una parte e gli interessi dell'utenza e del mercato dall'altro.

Si consideri altresì come la previsione di una specifica numerazione finalizzata alla ricezione di reclami difficilmente potrebbe apportare un valore aggiunto rispetto all'attuale disciplina. Ciò in quanto i rami dell'IVR dei numeri di assistenza degli Operatori sono già di facile comprensione, e già oggi il cliente può accedere agevolmente alla coda che gli consente di presentare telefonicamente un reclamo. Inoltre, val la pena osservare come la previsione di una numerazione a ciò finalizzata non è necessariamente propedeutica ad un accesso più rapido all'assistenza, atteso che la predisposizione di una numerazione *ad hoc* non costituisce garanzia di un maggior numero di addetti incaricati di svolgere il servizio richiesto. Anche qualora codesta Autorità imponesse di presidiare una coda di Operatori dedicati, gli operatori subirebbero un ingente aggravio di costi che si ritiene sproporzionato, come sopra detto, rispetto alla finalità che si intende conseguire.

Si consideri altresì che l'apertura di un canale di contatto aggiuntivo non implica soltanto l'apertura di una numerazione apposita, ma il canale dedicato andrebbe completamente sviluppato, cosicché tale modello venga cablato rispetto ai sistemi informatici degli Operatori, con la conseguenza quindi che anche questo sviluppo determinerebbe un ulteriore aggravio per il settore.

Infine, occorre considerare che nei materiali pubblicitari, negli spot ed in tutto il materiale commerciale e pubblicitario che gli Operatori predispongono, viene fornita una sola numerazione di assistenza che, dopo anni, è ormai per ciascuno nota; ebbene, la previsione di una differente numerazione rischierebbe di non essere ugualmente conosciuta dall'utenza e quindi rischierebbe di non soddisfare, nella realtà, l'obiettivo auspicato da questa Autorità.

In ragione delle motivazioni fin qui riportate, si ritiene che l'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), come modificato da questa Autorità, necessita di una modifica finalizzata a ripristinare il testo originario. Si richiede quindi l'eliminazione della previsione di un numero dedicato ai reclami da tale articolo.



Nel rimanere a disposizione, si porgono distinti saluti.

Tiziana Talevi
Head of Regulatory Affairs