



Busto Arsizio, 23/06/2015

ns. rif.: UL/LV/LS/12/2015

Spett. le

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio Garanzie e Tutele
80143 Napoli
Centro Direzionale, Isola B5

All'attenzione del Responsabile del procedimento

Avv. Enrico Maria Cotugno

Inviata a mezzo PEC a agcom@cert.agcom.it

Inviata a mezzo e-mail e.cotugno@agcom.it

OGGETTO: Contributo NGI S.p.A. - “Consultazione pubblica di cui alla Delibera n. 227/15/CONS - “Modifiche al regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”.

Con riferimento alla Consultazione pubblica di cui in oggetto, pubblicata sul sito web dell’Autorità in data 25 maggio 2015, si espone quanto segue.

III. 6. Indennizzi automatici.

Innanzitutto, viene introdotto un nuovo articolo 3, relativo agli indennizzi automatici, nel quale confluisce l’attuale articolo 2 della delibera n. 73/11/CONS. L’inserimento all’interno del Regolamento viene effettuato a fini di semplificazione del plesso regolamentare (*conseguentemente, viene alterata la numerazione degli articoli successivi*). Il testo riprende l’attuale articolo 2 della delibera, con due modifiche (riguardanti il comma 1) illustrate a seguire.

Nello specifico, alla luce della maggiore incisività che il meccanismo degli indennizzi automatici verrà ad acquisire in virtù della nuova formulazione dell’articolo 2, comma 1, del Regolamento, emerge l’esigenza di trovare un’adeguata soluzione per le criticità evidenziate dagli operatori nel corso dei lavori del *Tavolo tecnico* avviato a valle dell’approvazione della delibera n. 73/11/CONS, in particolare avendo riguardo a due aspetti: le ipotesi di applicazione e i servizi di media audiovisivi.

Con riferimento al primo aspetto, si opera una modifica al primo comma del “nuovo” articolo 3 del *Regolamento* (vale a dire l’attuale articolo 2 della delibera n. 73/11/CONS, che, come visto, si intende riportare all’interno del *Regolamento*), lì dove, nel prevedere le fattispecie di indennizzo automatico, richiama quelle individuate dagli articoli “3, comma 1”, e “4” (rispettivamente, in base alla nuova numerazioni, articoli “4, comma



1" e "5") del *Regolamento* allegato alla medesima delibera. L'articolo 4 (*ex* articolo 3) descrive l'ipotesi di ritardo nell'attivazione del servizio e di trasloco della linea, ed il richiamo esclusivo al comma 1 tende ad escludere dall'indennizzo automatico i servizi accessori, in quanto contemplati dal comma 5 (*ex* articolo 4) del medesimo articolo. Il richiamo generico, invece, all'articolo 5 (*ex* articolo 4), dedicato alla sospensione amministrativa del servizio senza giustificati motivi, autorizzerebbe ad includere tra le fattispecie di indennizzo automatico anche i servizi accessori di cui al comma 2. Il che, hanno segnalato alcuni operatori, crea una ingiustificata differenziazione tra le due fattispecie, oltre ad un aggravio notevole per gli operatori, chiamati a gestire in maniera automatica anche la liquidazione di indennizzi per fattispecie tutto sommato marginali e di impatto ridotto per gli utenti.

Pertanto, si ritiene giustificato limitare l'applicazione dell'indennizzo automatico ai soli servizi non accessori anche nella fattispecie di cui all'articolo 5 (*ex* articolo 4) del *Regolamento* approvato con la delibera n. 73/11/CONS, in quanto, trattandosi di fattispecie che comportano un pregiudizio tendenzialmente limitato a danno degli utenti, può considerarsi proporzionato che la liquidazione avvenga su iniziativa dell'interessato, qualora ne manifesti l'interesse. In caso contrario il meccanismo indennizzatorio introdotto dalla delibera *de qua*, ivi inclusa l'eventuale appendice sanzionatoria, dovrebbe applicarsi anche a casi di minimo impatto sulla clientela, in spregio al criterio di proporzionalità delle misure imposte agli operatori.

La seconda criticità è stata rilevata dagli operatori di servizi di televisioni a pagamento ed attiene all'applicazione del meccanismo di indennizzo automatico a tale tipologia di servizi. In proposito è stato evidenziato come l'estensione anche ai servizi di *pay tv* della disciplina degli indennizzi automatici troverebbe un ostacolo insormontabile nella diversa natura di detti servizi rispetto a quelli di comunicazioni elettroniche, in quanto tale diversità renderebbe impossibile l'applicazione della norma sia sotto il profilo giuridico che, più in generale, sotto il profilo pratico.

Dal punto di vista squisitamente giuridico, è stato fatto notare come la legittimità degli indennizzi automatici discenda dalla legge n. 481/1995 che, fra i servizi di pubblica utilità, annovera esclusivamente quelli relativi alla fornitura di energia elettrica e gas e quelli di telecomunicazioni. Dunque, avendo riguardo alla "base giuridica" della delibera, l'estensione del nuovo regime al settore della *pay-tv* non troverebbe giustificazione.

Con riferimento all'aspetto pratico, invece, si è rimarcato come, a differenza delle comunicazioni elettroniche, nei servizi televisivi a pagamento, per ragioni di ordine tecnico ed industriale, l'avvio del servizio dipende, quasi completamente, dal comportamento dell'utente (che ha un ruolo attivo ed insostituibile nel processo di attivazione del servizio), dalla conformità e buon funzionamento degli apparati nella sua disponibilità (*decoder*, tessera, antenna, tv, scheda cam, e relative derivazioni) e da altre circostanze preliminari (ad es. la disponibilità di un segnale digitale di buona qualità nella zona in cui è domiciliato il cliente). Pertanto, è sicuramente possibile che il servizio, puntualmente attivato "a monte" (tramite l'invio dei diritti da parte dell'operatore), "a valle" risulti non attivo, per cause estranee all'operatore medesimo. Ne consegue che, per effetto delle caratteristiche tecniche dei servizi di televisione a pagamento e delle specifiche modalità di erogazione degli stessi, gli operatori potrebbero non essere in condizione di compiere (né nei quarantacinque giorni stabiliti dal "nuovo" articolo 3 del *Regolamento* – *ex* articolo 2 della delibera n. 73/11/CONS, né in un lasso di tempo più ampio) verifiche sugli apparati dell'utente ovvero circa la corretta esecuzione, sempre da parte del cliente, delle procedure di attivazione descritte nei contratti.

L'Autorità ha valutato le argomentazioni avanzate dagli operatori ritenendo condivisibili quelle relative alle peculiarità tecniche che fondano i dubbi circa l'opportunità di includere, tra i casi per i quali deve essere corrisposto dall'operatore un indennizzo automatico, anche i servizi di televisione a pagamento. E ciò in quanto l'operatore di *pay-tv* non è effettivamente in grado di verificare se una specifica tessera prepagata sia stata attivata od abbia credito sufficiente per poter garantire la fruizione degli specifici pacchetti graditi al cliente. Dette informazioni, infatti, sono accessibili dagli utenti tramite il menu del decoder digitale, che legge la tessera e fornisce i relativi dati sullo schermo tv. Conseguentemente, l'operatore potrebbe essere impossibilitato a prevenire eventuali difficoltà ed inconvenienti degli utenti, e a porvi rimedio prima che si possa verificare un



ritardo di attivazione; né può contattarli ed assisterli durante la fase dell'attivazione, in difetto di una loro preventiva segnalazione o richiesta di assistenza.

Alla luce delle suesposte ragioni di ordine tecnico, quindi, l'Autorità ritiene opportuno escludere i servizi di televisione a pagamento dai casi di indennizzo automatico per le ipotesi di ritardo nell'attivazione o sospensione del servizio.

Pertanto, si propone di escludere tali servizi dall'ambito applicativo dell'articolo 3 del *Regolamento* (ex articolo 2 della delibera n. 73/11/CONS), attraverso l'inserimento di un nuovo periodo alla fine dello stesso comma 1 (dopo le parole "[i]l predetto accertamento dovrà essere compiuto entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente").

<p>Delibera n. 73/11/CONS Articolo 2 (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 3, comma 1, e 4 del Regolamento di cui all'articolo 1, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore. Il predetto accertamento dovrà essere compiuto entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente.</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>2. Qualora la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore ad 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.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</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 ad 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.</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 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio, ai sensi del comma 1.</p>

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

Allo stesso tempo si ritiene opportuno inserire nel testo regolamentare, all'articolo 15, la disposizione attualmente inserita come articolo 4, della delibera n. 73/11/CONS, inerente agli obblighi informativi in favore degli utenti posti in capo degli operatori con riferimento agli

Delibera n. 73/11/CONS Articolo 4 (Indennizzi automatici) 1. Gli operatori sono tenuti ad informare gli utenti, mediante apposita comunicazione da pubblicare sui rispettivi siti web e nelle condizioni di contratto, in ordine alle fattispecie per le quali è previsto l'indennizzo automatico ed ai relativi importi, nonché alle modalità per richiedere gli indennizzi non automatici.	Articolo 15 Informazioni agli utenti 1. Gli operatori sono tenuti a informare gli utenti, mediante apposita comunicazione da pubblicare sui rispettivi siti <i>web</i> e nelle condizioni di contratto, in ordine alle fattispecie per le quali è previsto l'indennizzo automatico e ai relativi importi, nonché alle modalità per richiedere gli indennizzi non automatici.
---	---

Osservazioni di NGI S.p.A.

L'eliminazione dell'inciso: *"a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell'utente"*, darebbe luogo ad un automatismo di difficile gestione per gli operatori in quanto presupporrebbe la rilevazione automatica del disservizio; al riguardo si ritiene non si possa prescindere dalla segnalazione del disservizio da parte del cliente. L'automatismo andrebbe inteso, così come ad oggi previsto dalla Delibera 73/11/CONS, come automatismo nella liquidazione dell'indennizzo, solo a seguito di specifica segnalazione del cliente e dopo una rapida fase di accertamento sulla fondatezza della richiesta ed eventualmente dell'effettiva responsabilità dell'operatore.



III. 7. Numerazione dedicata per i reclami.

In considerazione dell'importanza che viene ad assumere la certezza circa la data di proposizione dei reclami (in virtù dell'introduzione, all'articolo 14, del comma 4), si ritiene necessario modificare il comma 1, dell'art. 6 della delibera n. 79/09/CSP, recante la Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche, al fine di rendere obbligatorio per gli operatori l'utilizzo di una numerazione dedicata esclusivamente alla ricezione dei reclami da parte dei propri clienti. Attualmente, infatti, numerosissimi utenti lamentano la difficoltà di rivolgere segnalazioni al proprio operatore tramite il call center, a causa della complessità degli alberi di navigazione degli "IVR" o dei tempi di attesa troppo lunghi.

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)

<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>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>
---	--

Osservazioni di NGI S.p.A.

L'implementazione di una numerazione dedicata ai reclami, rischierebbe di confondere l'utenza la quale avrebbe difficoltà nell'identificare quando una segnalazione richieda mera assistenza oppure se la stessa integri in realtà un vero e proprio reclamo con conseguente segnalazione ad un numero dedicato.

In tal senso, per la Scrivente, non essendo presente un albero di navigazione IVR, si avrebbe una modifica in senso peggiorativo e non certamente a tutela dell'utenza, poiché ad oggi coloro che si rivolgono al contact center, entrano fin da subito in contatto con la risorsa operatore con tempi di attesa minimi e pienamente rispondenti ai parametri di qualità previsti dall'Autorità.



Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti

NGI S.p.A.

Presidente del Consiglio d'Amministrazione

Allegati:

- 1) Nulla osta alla pubblicazione contributo NGI S.p.A.