

00198 ROMA **23 giugno 2015**
Corso d'Italia, 41

Telecom Italia S.p.A.

Public & Regulatory Affairs
Rapporti con le Istituzioni ed Organismi Nazionali e Locali
Tutela del Consumatore

Prot. 0001783 - TI

Egregio
Avv. Enrico Maria Cotugno
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Garanzie e Tutele
Centro Direzionale Isola B5
Torre Francesco
80143 NAPOLI

p.c. Egregio Dott.
Dott. Mario Staderini
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Centro Direzionale Isola B5
Torre Francesco
80143 NAPOLI

"Posta certificata: agcom@cert.agcom.it"

Oggetto: **"Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 227/15/CONS" – Contributo di Telecom Italia.**

Con riferimento allo schema di Delibera 227/15/ CONS relativa alla modifica del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie" ed alla consultazione in oggetto, preme evidenziare innanzitutto che Telecom Italia è in linea di principio assolutamente favorevole ad interventi che possano migliorare il livello di tutela dei consumatori nel settore dei servizi di comunicazione elettronica. In tale contesto Telecom Italia evidenzia altresì il rischio che una disciplina così incisiva e limitativa dell'autonomia contrattuale degli operatori, possa tradursi in una iperegolamentazione del mercato e determinare fenomeni di abuso da parte di taluni clienti. Ciò può comportare un conseguente incremento del livello di contenzioso tra clienti ed operatori rischiando quindi di contravvenire al disegno deflattivo delle controversie perseguito da codesta Autorità.

Di seguito le evidenze che Telecom Italia intende sottoporre all'attenzione dell'Autorità.

In tale scenario, occorre rappresentare infatti che la modalità degli operatori nel relazionarsi alla clientela rappresenti essa stessa una leva competitiva e distintiva di ciascuna azienda.



Conseguentemente numerosi ambiti d'intervento della delibera non sono normalmente regolati all'interno delle condizioni generali di contratto dei rispettivi operatori, preferendosi una gestione commerciale e personalizzata delle problematiche dei clienti (ad es. mediante il riconoscimento di bonus a fronte di eventuali o presunti disservizi lamentati dal cliente).

L'applicazione dello schema di provvedimento, così come proposta da AGCOM, comporterebbe peraltro una revisione sostanziale di tali condizioni contrattuali, senza contare che molte delle casistiche prese in considerazione da tale schema non sembrano neanche essere propriamente riconducibili a problematiche tipiche dei servizi.

Inoltre in un contesto regolamentare finalizzato alla copertura delle reti di nuova generazione e al rafforzamento dei principi di neutralità tecnologica, appare non pertinente una distinzione tra servizi su banda stretta, banda larga e banda ultralarga al fine della quantificazione degli indennizzi.

Come meglio precisato nel seguito del documento, si auspica anche la costituzione di tavoli tecnici necessari per quelle fattispecie più articolate o complesse che coinvolgono più operatori o che comunque riguardano fattispecie non regolate nei contratti con i clienti finali, ovvero servizi innovativi. Peraltro sarebbe opportuno escludere meccanismi di automatismo nell'erogazione degli indennizzi, soprattutto nelle fattispecie che non possono che derivare da un'attività di segnalazione da parte del cliente, e in ogni caso a valle dell'accertamento della responsabilità dell'operatore.

E' bene inoltre precisare che non è comunque possibile prevedere un obbligo di riconoscere indennizzi in tutte quelle fattispecie per le quali non sono previsti specifici impegni contrattuali con i clienti. In altre parole laddove il contratto non prevede uno specifico SLA non esiste neanche una fattispecie di reclamo ammissibile.

Si segnala altresì come si concordi con la proposta di AGCOM che impone agli operatori la pubblicizzazione in maniera uniforme e trasparente degli SLA garantiti ai propri clienti.

Prima di passare ad analizzare le singole disposizioni che l'Autorità propone nello Schema di Regolamento e rappresentare le osservazioni al riguardo, si ritiene di fondamentale importanza evidenziare prioritariamente le forti perplessità che Telecom Italia nutre, riguardo al potere di codesta Autorità di intervenire in maniera così incisiva ed intrusiva rispetto alla rapporto contrattuale in essere tra gli operatori e i propri clienti, individuando ex ante i diversi ambiti di servizio, le casistiche per le quali gli indennizzi devono essere versati in modalità automatica, e addirittura gli importi degli indennizzi.

Ferme restando le riserve e le considerazioni di cui sopra circa l'esatto ambito di applicazione del provvedimento, si rileva come la bozza in esame risulti, a giudizio della Scrivente, incompleta rispetto ad una serie di aspetti che debbono necessariamente essere precisati al fine di evitare future situazioni di contenzioso e, troppo estesa, rispetto ad una serie di fattispecie che possono invece ricadere nell'autonomia e nelle scelte contrattuali degli operatori verso i propri clienti finali.

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'P' or similar character.

Tenendo conto di quanto sopra, Telecom Italia ribadisce quanto già rappresentato con la nota del 18 giugno 2010 (prot. 0004018_TI) di risposta alla Consultazione Pubblica avviata con la Delibera 124/10/CONS in cui già in tale circostanza aveva evidenziato a codesta Direzione la necessità di escludere dallo schema di Regolamento in fieri, meccanismi di automatismo nell'erogazione degli stessi con riferimento soprattutto a fattispecie che - non derivando soltanto da un'attività di segnalazione del cliente - intervengano in ogni caso a valle di una necessaria fase di accertamento della responsabilità dell'operatore.

In considerazione del fatto che la delibera in oggetto, oltre che a sostituire la delibera 73/11/Cons in tema d'indennizzi, propone la modifica di un articolo della Delibera 173/07/Cons, si ritiene opportuno, in questa sede, ribadire quanto già evidenziato in numerose occasioni da Telecom Italia in relazione alla richiesta di una profonda revisione della procedura di cui all'art. 5 della delibera 173/07/Cons.

Come noto la normativa, in vigore da molti anni, aveva come ratio quella di assicurare ai clienti in specifici casi di urgenza, uno strumento per riottenere l'immediato ripristino del servizio di telecomunicazioni in caso di sospensioni/cessazioni dello stesso per motivi correlati a ritardati/mancati pagamenti di fatture.

Oggi lo strumento è utilizzato, invece, per i casi più vari anche quando non vi è una reale esigenza ed urgenza determinata dall'assenza totale del servizio, ma ogniqualvolta si verificano fattispecie riconducibili a fenomeni qualificabili in modo generico come forme di abuso. Ne deriva che a parere della scrivente è opportuna una revisione dell'articolo 5 della Delibera 173/07/Cons modificandolo nel senso di poter accedere alla tutela temporanea ed urgente nei soli casi di effettivo grave pregiudizio determinata dalla carenza assoluta di servizio.

Telecom Italia auspica che Codesta Autorità voglia tenere in debita considerazione il contenuto del presente documento e le proposte di emendamento allo schema di delibera posto in consultazione come riportate in Allegato 1.

Telecom Italia quale parte interessata al procedimento in oggetto conferma la propria disponibilità ad illustrare le proprie osservazioni con maggiore dettaglio nel corso della specifica audizione nei termini che codesta Autorità vorrà indicare.

Cordiali saluti.

Il Responsabile

Monica Plasidi



Nel seguito la scrivente società fornisce il proprio contributo riguardo alle proposte di modifiche indicate nel documento.

Art. 1,
Definizioni

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.

La modifica in questione sembra in contrasto con gli obiettivi dell’Agenda Digitale finalizzata alla copertura delle reti di nuova generazione e allo sviluppo dei servizi innovativi. Appare irragionevole prevedere un indennizzo specifico, peraltro maggiorato, per un servizio non ancora pienamente a regime e sul quale sono previsti diversi interventi istituzionali (vedi Piano nazionale per Banda Ultralarga e per la Crescita Digitale)

Si sottolinea inoltre che appare quanto meno incoerente definire degli indennizzi ad hoc per gli utenti quando peraltro non è ancora stata completata la definizione di dettaglio di tutte le procedure di cambio operatore di rete fissa per tutte le tipologie di servizi in fibra. A titolo esemplificativo qualora il cliente di un operatore alternativo utilizzi un servizio erogato su un collegamento di accesso che termina con un verticale in fibra ottica realizzato da un operatore terzo (definito MKT 4 Seg. Terminazione nella Delibera 611/13/CONS), non sono state definite e concordate con gli Operatori le modalità tecnico operative di dettaglio che gli operatori stessi devono utilizzare per permettere a tale cliente di lasciare l’attuale operatore Donating e di passare ad un altro operatore Recipient.

A ciò si aggiunga che una disciplina ad hoc per le offerte ultra broadband è incoerente con:

- i principi regolamentari di neutralità tecnologica, dove i servizi su banda ultra larga sono offerti a parità di pricing;
- la diffusione delle offerte bundle “all-inclusive”, dove con la sottoscrizione di un unico contratto sono compresi più servizi ad un prezzo generalmente scontato rispetto a quello che si avrebbe dalla sottoscrizione di tante diverse offerte;
- al correlato fenomeno deflattivo dei servizi di comunicazione elettronica.

Alla luce di tali considerazioni appare alquanto inopportuna per lo sviluppo del sistema Paese una distinzione tra servizi su banda stretta, banda larga e banda ultralarga al fine della quantificazione degli indennizzi.

Art. 2, comma 4

Ambito di applicazione e finalità

Le disposizioni del presente regolamento non si applicano, altresì 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*."

La modifica in questione rischia di ridurre l'efficienza e la buona riuscita delle conciliazioni in quanto risulta evidente che, in considerazione dei processi amministrativi e dei sistemi aziendali sottesi alle lavorazioni per l'effettuazione di eventuali pagamenti, la tempistica prevista dalla proposta circa la corresponsione degli indennizzi, difficilmente potrà aver avuto luogo prima della presentazione della richiesta di definizione della controversia.

A parere della scrivente, anche sulla base dell'esperienza consolidatasi in questi ultimi 3 anni, la dizione attuale prevista al n.1 dell'articolo 2 che prevede l'impegno formale dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi è ampiamente sufficiente a garantire l'esecuzione degli impegni assunti.

Art.13 (ex articolo 12)

Ipotesi specifiche

"Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente Regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento controversie operatori-utenti, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1. Se non è possibile ricorrere all'applicazione per analogia prevista dal primo periodo, l'indennizzo è computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio ovvero, per i servizi gratuiti, secondo equità.

Al riguardo, in più occasioni Telecom Italia ha avuto modo di precisare a codesta Autorità ed ai Corecom stessi, come nella definizione delle controversie si sia in alcuni casi abusato del criterio dell'equità.

L'equità, che rappresenta l'estrema ratio per il giudice nel decidere sulle controversie portate alla sua attenzione e che vengono decise secondo il cd."caso concreto", non può, a parere della scrivente, essere utilizzata all'interno di un procedimento amministrativo che per sua natura, pur concedendo la discrezionalità all'organo cui è demandato il potere, ne definisce i limiti secondo il noto principio della legalità.

L'equità, invece, per sua natura non ha limiti e dunque lascerebbe la più ampia autonomia nella decisione.

La ricostruzione del quadro regolamentare consente, per un verso, di escludere che il potere di determinare gli indennizzi da riconoscere ai clienti siano attribuiti all'Agcom dalla legge istitutiva,

dal Codice o dalla normativa in materia di carte dei servizi e, per altro verso, di dubitare dell' idoneità dell'art. 2, comma 12, lett. g) della legge n. 481/95, quale unica norma nella quale si fa cenno alla materia degli indennizzi, a fungere da base legale per l'intervento regolamentare, per almeno un duplice ordine di ragioni.

L'assetto del settore delle telecomunicazioni come noto è stato profondamente modificato negli ultimi anni, e le norme che prevedevano gli indennizzi contengono ancor oggi riferimenti a strumenti non più esistenti, come ad esempio il regolamento di servizio, ormai definitivamente e interamente sostituito dalle condizioni generali di contratto (integrate dalla carte dei servizi).

La normativa attribuisce poteri ispettivi e, quindi, poteri che per definizione sono esercitati ex post mediante un intervento regolamentare, tanto da far ritenere ad autorevoli commentatori che essa consenta all'Agcom di accertare nel caso concreto l'obbligo di corrispondere l'indennizzo, piuttosto che di predeterminare gli standard presidiati da tali clausole (G. Napolitano, Autorità indipendenti e tutela degli utenti, in Giornale di diritto amministrativo, 1996, p. 17).

Del resto, anche voler accedere ad una lettura estensiva della normativa, essa contempla soltanto la determinazione dei casi di indennizzo. L'Agcom potrebbe, dunque, forse indicare i casi in cui gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, ma non certo quantificare anche l'importo dell'indennizzo stesso. Sarebbe, dunque, assolutamente eccessivo lasciare libera interpretazione nell'attribuzione del quantum.

Articolo 4 (ex articolo 3)

Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio

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 donante o donatore, ovvero al gestore della rete, l'Autorità condanna il soggetto responsabile a rimborsare l'operatore beneficiario per l'indennizzo da corrispondere all'utente, in misura proporzionale alla sua responsabilità.

Articolo 6 (ex articolo 5)

Indennizzo per malfunzionamento del servizio

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.

Le modifiche agli articoli 3 e 5 (oggi 4 e 5), per i quali è previsto l'inserimento del comma 5, devono essere analizzati congiuntamente con la modifica prevista per il regolamento di procedura art. 18 della Delibera 173/07 CONS.

Le modifiche in questione appaiono in ogni caso tutte – inclusa quella incidenter tantum relativa all'art. 18 della Delibera 173/07/CONS di procedura - inaccettabili per le seguenti ragioni:

1. risultano prive di qualsiasi fondamento giuridico laddove prevedano un ribaltamento dell'indennizzo al cliente finale, riconducibili a disservizi sui servizi wholesale. A tali fini occorre, infatti, considerare che la natura degli indennizzi, si qualifica come misura compensativa predefinita da ciascun operatore nelle proprie previsioni contrattuali allo scopo di ristorare il singolo cliente per gli eventuali disagi subiti correlati all'inadempimento contrattuale dell'operatore così come fissato nelle rispettive Condizioni Generali di Abbonamento o di Contratto. Per quanto sopra, appare quindi improprio subordinare l'introduzione di meccanismi automatici di riconoscimento degli indennizzi in favore di clienti finali qualora i tempi di fornitura, assicurati a livello wholesale, superino i vari SLAs di servizio previsti generando a valle un disservizio ad un cliente finale di altro operatore. E' di tutta evidenza, infatti, che il meccanismo di ribaltamento degli indennizzi in favore del cliente finale non può fondarsi su un presunto rapporto di responsabilità solidale o quantomeno derivata Wholesale-Retail. Se poi tale responsabilità non dovesse ricadere sull'operatore che ha il diretto rapporto con il cliente, bensì ad esempio su Telecom Italia per via di ritardi nella fornitura del servizio a livello wholesale, il primo operatore sulla base degli accordi interoperatore avrà sempre la possibilità di rivalersi su Telecom Italia in conformità agli SLAs previsti nella stessa offerta all'ingrosso di riferimento. Per quanto sopra, Telecom Italia rappresenta quindi come ciò debba valere sia il principio generale di separazione tra l'aspetto retail e quello wholesale. Pertanto, qualora l'operatore che intrattiene il rapporto commerciale con un cliente riconosca a quest'ultimi un indennizzo in relazione ad un disservizio riconducibile ad un operatore terzo, il primo operatore avrà facoltà di rivalersi su quest'ultimo esclusivamente sulla base delle previsioni contrattuali in essere tra tali soggetti e non sulla base di quelle che regolano, autonomamente e quindi senza possibilità di responsabilità solidale o quantomeno derivata, quelle tra operatore e cliente finale. Di conseguenza trattandosi di rapporti insistenti su piani diversi, uno di fornitura all'ingrosso l'altro di somministrazione puntuale, non è possibile prevedere una sovrapposizione di tali piani tramite meccanismi di riconoscimento collegati tra loro da un mero ribaltamento, sic e simpliciter, di condizioni contrattuali tipiche di un rapporto con il cliente finale. Ci si troverebbe dinanzi al riconoscimento automatico di indennizzi su operatori terzi, rispetto ai quali possono valere solo meccanismi di riconoscimento di penali a valle di una necessaria fase di verifica e di accertamento congiunto tra operatori. Tali accertamenti avranno per oggetto il mancato raggiungimento di KPI specificamente previsti, nell'ambito dell'offerta di riferimento, per la fornitura di servizi all'ingrosso.
2. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio all'utente finale la previsione di ribaltare l'indennizzo al cliente finale in capo all'operatore wholesale postula la duplicazione dell'indennizzo (prima verso l'operatore acquirente dei servizi wholesale tutelato dagli SLA e dalle penali e poi verso la clientela finale). Infatti in caso di ritardo di attivazione del servizio wholesale necessario all'operatore Recipient per fornire al proprio cliente un determinato servizio, è già previsto e regolamentato da diversi anni, che TI riconosca un indennizzo (c.d. penali) all'operatore che gli ha richiesto l'attivazione del servizio

wholesale. Quest'ultimo a sua volta pagherà, se dovuto, l'indennizzo al suo cliente finale. Tale principio deve valere anche quando è Telecom Italia il danneggiato a dover riconoscere un indennizzo al proprio cliente (ad esempio, nel caso dei rientri in Telecom Italia).

3. Le stesse considerazioni espresse nel punto precedente valgono nel caso di malfunzionamento di un servizio che un operatore fornisce al proprio cliente mediante utilizzo di un servizio wholesale acquistato da Telecom Italia. Anche qui Telecom Italia evidenzia che in caso di ritardo di risoluzione del malfunzionamento del servizio wholesale è già previsto e regolamentato da diversi anni che TI riconosca un indennizzo (c.d. penali) all'operatore che gli ha richiesto la riparazione del servizio wholesale. Quest'ultimo a sua volta pagherà, se dovuto, l'indennizzo al suo cliente finale.
4. Non ci può essere un meccanismo di ribaltamento automatico in considerazione della differente natura degli obblighi di natura wholesale tra operatori e degli obblighi di natura retail tra singoli operatori e il proprio cliente finale in base alle diverse condizioni contrattuali. La tematica è stata già a suo tempo affrontata nell'ambito del tavolo tecnico tra Operatori istituito in fase di approvazione del Regolamento 73/11/CONS. Si sottolinea, peraltro, che le Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie approvate con la Del. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, chiariscono che Agcom può verificare, in caso di eventuale definizione della controversia, solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento contrattuale da parte di un Operatore nei confronti del proprio cliente finale essendo solo la sede giudiziale competente ad accertare e quantificare un eventuale danno. Da ultimo, ma non per ultimo, non si comprende la ragione e il titolo per il quale un operatore dovrebbe essere tenuto al rimborso di indennizzi che l'altro operatore ha definito nell'ambito della sua libertà di impresa, al quale il primo, evidentemente, risulta del tutto estraneo.
5. Sono lesive del diritto di difesa degli operatori, chiamati senza titolo a rimborsare l'indennizzo che l'operatore "contrattualmente vincolato" si è impegnato a corrispondere al proprio cliente. L'Operatore chiamato a rimborsare, infatti, secondo l'attuale formulazione, non parteciperebbe a tutti i gradi del giudizio e sarebbe escluso dalla fase conciliativa, dove, come noto, vengono raggiunti risultati di conciliazione elevati. Vi sarebbe in realtà una grave lesione del diritto, che si accentuerebbe nella fase di definizione. L'Operatore gestore della rete, il Donor o il Donating, potrebbero essere, così facendo, interessati solo ed esclusivamente da richieste istruttorie, con la possibilità di essere poi parte passiva del procedimento senza aver potuto partecipare allo stesso.
6. Si configura a tutti gli effetti come un'anomala forma di risarcimento del danno riconosciuto senza legittimazione giuridica in favore dell'operatore che contrattualmente si è impegnato a fornire il servizio al proprio cliente. La modifica andrebbe, quindi, ben di là dell'ambito dei poteri che Agcom e i Corecom delegati alle definizioni possono assumere in coerenza alle attribuzioni previste dall'art. 2, comma 12, lett. g) della legge n. 481/1995, con la conseguente possibile configurazione di una

violazione del principio di legalità e del divieto dell'esercizio di poteri impliciti, secondo il prevalente orientamento della giurisprudenza in materia.

7. Infine, tale modifica rappresenta, per Telecom Italia uno strumento non deflattivo del contenzioso ma un elemento che produrrà rallentamenti nelle attuali procedure, oggi caratterizzate da efficienza e velocità. In tutti i casi in cui vi sarà un minimo sospetto, da parte dell'operatore Recipient della possibilità di avere il rimborso degli indennizzi da pagare al cliente, si chiederà la partecipazione di altri operatori, con la conseguenza dell'aumento dei tempi di risoluzione, l'incremento dei costi per gli operatori e l'ulteriore incremento di richieste di definizione delle controversie. Si consideri in particolare che una quota significativa di controversie, che vedono interessata Telecom Italia, hanno ad oggetto problematiche di migrazione della clientela tra operatori.

Articolo 14 (ex articolo 13)
Esclusione degli indennizzi

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.

La finalità della norma in questione è certamente più che apprezzabile ma non si condivide la sua formulazione.

L'attuale norma, come disegnata dall'Autorità consente al cliente in malafede di accedere in ogni caso alla conciliazione ed alla definizione della controversia, limitando le proprie richieste agli indennizzi previsti dai regolamenti contrattuali o dalle Condizioni generali di abbonamento degli operatori.

Pur dovendo prendere atto che non appare possibile, in quanto norma anticostituzionale, prevedere l'inammissibilità al ricorso in caso di mancata formulazione di reclamo formale, a parere della scrivente, sarebbe necessario procedere all'inserimento di una norma non già nella delibera indennizzi quanto nella Delibera procedurale, indicando come momento essenziale per il calcolo degli indennizzi, la data di presentazione del formale reclamo.

Ne deriverebbe che, in caso di mancata presentazione del reclamo da parte del cliente, la data de quo potrebbe essere al limite quella di presentazione dell'istanza di conciliazione o ancor meglio quella della notifica di udienza che il Corecom invia all'Operatore.



Articolo 4 (ex articolo 3)

Indennizzo per ritardo nell'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 euro 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.

Fermo restando la piena condivisione del particolare interesse che le nuove reti NGN rivestono per lo sviluppo del mercato e del paese, non si comprende perché debba esserci un indennizzo maggiorato per i servizi forniti su banda ultra larga, atteso che il disservizio per il cliente finale non cambia rispetto alla tecnologia utilizzata.

Inoltre il benchmark di mercato evidenzia che il valore dell'offerta Ultra Broadband è allineato per la maggior parte degli operatori a quello dell'offerta Broadband e non è certo una volta e mezzo quello delle offerte tradizionali.

Per gli ulteriori commenti si rinvia a quanto già evidenziato al primo punto per l'art. 1 "definizioni".

Articolo 5 (ex articolo 4)

Indennizzo sospensione o cessazione del servizio

Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi 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.

Anche per questa previsione si ribadisce quanto riportato come commento al precedente articolo 4.

Articolo 6 (ex articolo 5)

Indennizzo per malfunzionamento del servizio

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 su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 7,50 per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga.

Nel caso d'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 ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento. Per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga, l'indennizzo è pari ad euro 3,75.

Anche per questa previsione si ribadisce quanto riportato come commento al precedente articolo 4.

Articolo 4 (ex articolo 3)

Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio

3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto e sono corrisposti all'utente dall'operatore recipient che abbia omesso di fornirgli tempestivamente le informazioni circa i motivi del ritardo e la tempistica necessaria per completare la procedura.

Questa previsione si ritiene ridondante in quanto già assorbita dagli indennizzi previsti anche nelle condizioni generali di abbonamento e nella Carta dei Servizi per la ritardata/mancata risposta al reclamo.

Articolo 12 (ex articolo 11)

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.



Si ritiene che il raddoppio degli importi originariamente previsti sia eccessivo e sproporzionato, anche in considerazione del fatto che il cliente ha comunque sempre a disposizione i canali di contatto con i quali può avere informazioni e aggiornamenti sullo stato del reclamo.

In ogni caso si sottolinea l'invasività di tale intervento sull'autonomia negoziale ed imprenditoriale degli operatori che definiscono, già nelle proprie condizioni generali di abbonamento oltre che nelle proprie Carte Servizi, gli indennizzi da riconoscere ai propri clienti quantificandoli in ragione della tipologia di disservizio subito.

Articolo 3

Indennizzi automatici

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.

Il documento individua alcune fattispecie per le quali la corresponsione dell'indennizzo deve avvenire in maniera automatica, cioè a prescindere da un'apposita richiesta di indennizzo da parte del Cliente interessato. Telecom Italia ribadisce la propria contrarietà alla modifica di cui al presente articolo, in quanto ritiene che non si possa prescindere da un accertamento sulla fondatezza della segnalazione. Si pensi ad esempio, ai casi in cui la ritardata attivazione del servizio può essere imputata esclusivamente al cliente finale ovvero si possono verificare altri casi che sono ricollegabili a problemi di rete o cause di forza maggiore non ricollegabili all'operatore.

Inoltre Telecom Italia ritiene che devono essere garantite le stesse procedure di indennizzo per i clienti che appartengono ai diversi operatori per evitare che ci siano clienti di serie A che godono di procedure snelle ed efficienti di indennizzo e clienti di serie B che al contrario incontrano più barriere nel riconoscimento degli indennizzi. Per garantire stesse condizioni è necessario che tutti gli operatori adottino le medesime procedure e quindi di conseguenza è necessario che queste ultime vengano concordate tra gli operatori. Se non lo si fa, ogni operatore definirà in modo autonomo le modalità di apertura di una segnalazione da parte del cliente (tempi, strumenti, etc), le modalità di verifica della relativa correttezza con la conseguenza di una disparità di trattamento inaccettabile. Telecom Italia quindi auspica che l'Autorità avvii un tavolo tecnico inter-operatore che abbia l'obiettivo di definire le modalità applicative di riconoscimento degli indennizzi automatici oggetto per presente articolo.



Articolo 15
Informazioni agli utenti

1. Gli operatori sono tenuti a 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 e ai relativi importi, nonché alle modalità per richiedere gli indennizzi non automatici.

Le Condizioni Generali di abbonamento ai servizi di Telecom Italia e la relativa Carta dei Servizi prevedono espressamente i casi di riconoscimento degli indennizzi e, ove previsto, la loro natura automatica. Le condizioni generali di abbonamento sono pubblicate sui siti Telecom Italia così da assicurare la loro conoscibilità verso la clientela.

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)

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.

Si ritiene la modifica inaccettabile sia sotto profilo formale che sostanziale. In particolare si segnala che, a parere della scrivente, la modifica è ultronea e proposta con eccesso di potere della materia in oggetto, che investe un diverso provvedimento di codesta Autorità per cui allo stato è in fieri un procedimento di consultazione pubblica per la revisione complessiva del regime regolamentare ad oggi in essere sui servizi di assistenza.

Entrando poi nel merito dell'intervento di modifica, l'impostazione seguita appare peraltro eccessiva e sproporzionata in relazione a tutte le forme già a disposizione della clientela per comunicare con il proprio operatore che non si limitano ai numeri telefonici di assistenza clienti ma che oggi comprendono fax, mail nonché i più moderni canali social di comunicazione.

Peraltro, occorre anche tener presente che una chiamata tout court non è sempre qualificabile come reclamo e ciò in quanto esistono tanti casi in cui il cliente effettua la chiamata ai servizi di assistenza ai solo fini di ottenere informazioni.

Da ultimo, la previsione di un obbligo che imponga l'implementazione di un numero dedicato ha, peraltro, pesanti impatti sulle attività gestionali delle Funzioni di customer care che rispondono a logiche di efficienza organizzativa dell'operatore. L'eventuale inserimento dell'obbligo previsto dalla proposta di modifica obbligherebbe i gestori a dover ridisegnare processi e strutture con impatti significativi in termini di costi e di investimenti.

