



Regulatory, Antitrust, Privacy and Wholesales
Affairs
Licensing, Customer and Privacy Affairs
Via C.G. Viola, 48-00148 Roma
Tel. +39 06 83111
Fax +39 06 83113983

VIA POSTA ELETTRONICA
CERTIFICATA
agcom@cert.agcom.it
E
e.cotugno@agcom.it

Spettabile
Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio garanzie e tutele
Centro Direzionale Isola B-5
80143 Napoli

Alla c.a.
Avv. Enrico Maria Cotugno

Roma, 25 giugno 2015
Prot. N. RA.LC./588/15

Oggetto: WIND Telecomunicazioni S.p.A. - Consultazione pubblica di cui alla Delibera 227/15/CONS: VERSIONE OSTENSIBILE

Con riferimento al tema in oggetto, ad integrazione del posizionamento WIND inviato ieri a questa spettabile Autorità, si invia in allegato la versione ostensibile del medesimo.

Le parti segretate sono sottratte all'accesso perché consistenti in considerazioni di carattere strategico-industriale.

Con l'occasione si fornisce a questa Autorità nulla osta alla pubblicazione del documento qui allegato.

Rimanendo a disposizione per ogni eventuale ulteriore informazione, è gradita l'occasione per porgere distinti saluti.

Riccardo Logozzo

Responsabile Licensing, Customer and Privacy Affairs

Delibera n. 227/15/CONS

Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del “regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

Considerazioni generali

Con riferimento alla Consultazione pubblica, avviata da codesta Autorità con Delibera n. 227/15/CONS in ordine alla modifica del “regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”, pubblicata sul sito istituzionale AGCom in data 25 maggio 2015, si osserva quanto segue.

Preliminarmente, si osserva con un certo stupore come la Consultazione sia stata pubblicata a distanza di più di un mese rispetto alla data in cui il testo è stato definito e sottoscritto – ovverosia in data 20 aprile 2015 -.

Non si comprendono fino in fondo le motivazioni che hanno determinato tale ritardo nella pubblicazione della Consultazione: non sfuggerà a questa Autorità come la pubblicazione tardiva del testo, che avrebbe dovuto essere reso pubblico sin dal 20 aprile u.s., ha certamente inciso sulla tempistica assegnata agli operatori per presentare le proprie osservazioni. Tale termine è stato invece stabilito in soli 30 giorni “perentori”, che non paiono certamente sufficienti per la proposizione di un posizionamento aziendale compiuto ed organico visti i numerosi aspetti affrontati dal testo in Consultazione ed i rilevanti impatti che ne conseguono.

Di seguito le specifiche proposte di modifica di WIND al testo in Consultazione, seguite da una breve spiegazione che ne motiva la ratio.

TESTO PROPOSTO DA AGCOM	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
Articolo 2 (Ambito di applicazione e finalità) 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	Articolo 2 (Ambito di applicazione e finalità) 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

Delibera n. 227/15/CONS

Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del “regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

procedura. 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 dell'istanza per la definizione della controversia ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento di procedura.	procedura. 3. 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. 34 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.
Motivazioni della modifica proposta da WIND Con riferimento al proposto comma 3 dell'art. 2, non si comprende il differente trattamento che la presente Consultazione riserva alle casistiche di indennizzo automatico rispetto alle altre casistiche: nei casi di cui agli art. 4 comma 1 e 5 comma 1, verrebbero applicati i valori degli indennizzi previsti dal Regolamento già in sede conciliativa, qualora l'operatore in sede di reclamo non abbia riconosciuto gli indennizzi contrattuali; in tutti gli altri casi, gli indennizzi del Regolamento troverebbero applicazione solo in sede di definizione delle controversie. Tale asimmetria pare ingiustificata e rischierebbe di determinare forte confusione non solo in capo all'utenza, cui dovrebbero essere applicate regole chiare ed univoche, ma anche agli addetti ai lavori. Per tale motivo si suggerisce l'eliminazione del comma 3. Si propone la sostituzione del comma 3 all'art. 2 delle “Proposte WIND di modifica” al fine di attribuire una valenza reale ed effettiva alla Carta Servizi che WIND predispone in funzione della vigente normativa. In effetti, se non venisse riconosciuto il diritto dell'operatore a ricevere formale segnalazione di un disservizio subito, si svilirebbero le previsioni indennitarie contenute nella Carta Servizi e che l'operatore ha predisposto proprio al fine di indennizzare il cliente in caso di disservizio. E, conseguentemente ne verrebbe svilita anche l'autonomia dell'operatore che finirebbe per non vedere mai applicate in concreto le previsioni contrattuali di indennizzo che predispone. (omissis) In effetti, non è pensabile che un cliente possa avviare direttamente la procedura di conciliazione senza aver segnalato all'operatore di appartenenza il disservizio medesimo. La <i>ratio</i> del presente articolo è quella di “consentire” all'operatore di proporre una soluzione conciliativa al disservizio che il cliente potrebbe aver subito. E tale <i>ratio</i> vale ancor più per le casistiche di indennizzo automatico, nelle quali, secondo quanto qui proposto dall'Autorità, viene “anticipata” la fase in cui debbano essere riconosciuti gli indennizzi proposti dal Regolamento. Ed infatti, se ad oggi tali importi vengono riconosciuti in fase di definizione della controversia, laddove si voglia consentire un'anticipazione della tutela offerta al cliente già alla fase conciliativa, l'operatore deve	

Delibera n. 227/15/CONS

Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del "regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

preliminarmente essere messo in condizione di trovare una soluzione bonaria con il cliente stesso. Val la pena osservare che la conciliazione, nel sistema giuridico italiano, ha la funzione di comporre una lite, mediante l'aiuto di un soggetto terzo ma, soprattutto, presuppone una libera determinazione delle parti.

Non si capisce per quale motivo, già in questa fase, gli operatori sarebbero chiamati a riconoscere ai cliente indennizzi predeterminati dall'Autorità che potrebbero al massimo giustificarsi in una sede para-giurisdizionale di definizione di una controversia.

(omissis)

Ecco per quale motivo si suggerisce l'aggiunta del riportato comma 4, essenziale per accompagnare la maggiore tutela che questa Autorità riterrà di riconoscere all'utenza con un chiaro principio di necessaria e preventiva presentazione di un reclamo all'operatore di appartenenza: l'operatore in tal modo avrà la possibilità di riconoscere, previo naturalmente il necessario accertamento della fondatezza della richiesta, il disagio subito dal cliente ed indennizzarlo.

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
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.	Articolo 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 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.
Motivazioni della modifica proposta da WIND WIND ha ritenuto opportuno integrare la previsione di cui all'art. 3 con la previsione, già introdotta da questa Autorità nella Definizione di "indennizzi automatici", concernente la necessaria e preventiva segnalazione del disservizio da parte dell'utente finalizzata al riconoscimento dell'indennizzo automatico. Seppur già prevista in ambito definitorio, per massima chiarezza si ritiene opportuno riportare anche nell'articolato tale previsione. Naturalmente, apparirà palese come nel settore delle Telecomunicazioni non si possa mai prescindere dalla segnalazione del disservizio da parte del cliente; lo stesso, come sopra detto, dovrà poi essere accertato nel senso che dovranno essere verificate le condizioni che costituiscono il presupposto per la riconoscibilità al cliente del predetto indennizzo.	

Delibera n. 227/15/CONS

Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del "regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
Articolo 3 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. (...) 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. Articolo 4-5 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.	Articolo 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. (...) 5. Qualora, anche durante 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, anche su richiesta di parte, integra il contraddittorio con condanna il soggetto responsabile e condanna l'operatore o gli operatori responsabile/i ad indennizzare a rimborsare l'operatore recipient per l'indennizzo da corrispondere all'utente, in misura proporzionale alla proprie responsabilità. L'Autorità definirà, congiuntamente con gli operatori, delle apposite Line Guida finalizzate a definire casistiche di indennizzo che potrà essere riconosciuto direttamente dall'operatore responsabile. Articolo 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

Delibera n. 227/15/CONS

Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del "regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

Articolo ~~5~~ 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 su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 7,50 per i servizi forniti su reti a banda ultralarga.

2. Nel caso di 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 ultralarga, l'indennizzo è pari ad euro 3,75.

(...)

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.

Articolo ~~11~~ 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 12,00 per ogni

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.~~

Articolo 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 su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 7,50 per i servizi forniti su reti a banda ultralarga.~~

2. Nel caso di 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 ultralarga, l'indennizzo è pari ad euro 3,75.~~

(...)

5. Qualora, ~~anche durante~~ 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, anche su richiesta di parte, integra il contraddittorio con ~~condanna il~~ soggetto responsabile e condanna l'operatore o gli operatori responsabile/i ad indennizzare ~~a rimborsare l'operatore recipient per l'indennizzo da corrispondere all'utente,~~ in misura proporzionale ~~allae proprie~~ responsabilità.

L'Autorità definirà, congiuntamente con gli operatori, delle apposite Line Guida finalizzate a definire

Delibera n. 227/15/CONS

Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del "regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300 600,00.	casistiche di indennizzo che potrà essere riconosciuto direttamente dall'operatore responsabile.
Articolo 12 Indennizzi per omissione o ritardo nella risposta ai reclami	
1. Se l'operatore non attesta di aver fornito 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 12,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300 600,00 .	
Motivazioni della modifica proposta da WIND	
Wind apprezza la finalità che questa Autorità si è posta cercando di tutelare al massimo il consumatore attribuendogli degli indennizzi laddove dovuti.	
Tuttavia, si ritiene che in alcuni casi gli importi di indennizzi proposta da questa Autorità nel testo in commento siano sproporzionati ed ingiustificati.	
Il riferimento in particolare è agli artt. 4, 5 e 6 e all'art. 12, in particolare a:	
- l'aumento di una volta e mezzo dell'importo dell'indennizzo dovuto nel caso di servizi forniti su reti a banda ultra larga; - l'aumento dell'importo dell'indennizzo dovuto nel caso di omessa o ritardata risposta ai reclami.	
<i>(omissis)</i>	
<i>(omissis)</i> ; per tale motivo si suggerisce l'eliminazione dei paragrafi aggiunti ad hoc negli artt. 4, 5 e 6.	
Con riferimento all'art. 12 e all'aumento degli importi di indennizzo proposti nel caso di mancato o ritardato riscontro ad un reclamo, si osserva come, anche in questo caso, la duplicazione degli importi vigenti appare sproporzionato ed ingiustificato nella misura in cui spesso tali indennizzi si sommano ad indennizzi riconosciuti per la vera e propria causale di disservizio.	
Importi così elevati di indennizzi sembrano più attenere ad ipotesi di risarcimento del danno, che esulano come noto dalla competenza di questa Autorità, piuttosto che a ristori riconoscibili per eventuali disagi subiti dal cliente finale.	
<i>(omissis)</i>	
Ebbene, si ritiene che questa Autorità dovrebbe differenziare i casi in cui un riscontro non sia stato fornito – né l'operatore sostenga il contrario – dai casi in cui l'operatore abbia traccia di averlo inviato ed, eventualmente, abbia anche traccia della lettura dello stesso – e fornisca a questa Autorità un riscontro del sistemi informatico a riprova di quanto dichiarato, seppur il medesimo non abbia la medesima valenza di una formale	

Delibera n. 227/15/CONS

Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del "regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

ricevuta di ritorno -.

Apparirà palese come, in un contesto sempre più digitalizzato e telematico, la riprova formale - i.e., la ricevuta di ritorno - di aver risposto ad un reclamo andrà sempre più a diminuire, pertanto un riscontro informatico, pur se non legalmente riconosciuto, dovrebbe consentire quantomeno di ridurre l'importo di indennizzo dovuto rispetto ai casi in cui non è stato proprio fornito alcun riscontro.

Sulla base di tali osservazioni si suggeriscono le modifiche riportate nella colonna "Proposta WIND di modifica" attinenti il ripristino degli importi di indennizzo originari e il riferimento all' "attestazione" dell'inoltro di un riscontro al reclamo del cliente.

Specifiche osservazioni si rendono poi doverose rispetto agli artt. 4 comma 5 e 6 comma 5, in via astratta assolutamente condivisibile, inerenti la condanna, da parte dell'Autorità, del soggetto responsabile di una ritardata attivazione del servizio o di un malfunzionamento dello stesso, a sostenere l'indennizzo da corrispondere al cliente.

Come detto, si apprezza fortemente il principio che questa Autorità ha ritenuto di inserire, *ad adiuvandum* a quanto già sancito da questa stessa Autorità nella recente analisi di mercato avviata con Delibera 42/15/CONS sui temi del ribaltamento trattati dal punto 483 (Rif.: "Se il disservizio contestato dall'utente finale, nell'ambito di una controversia tra operatori e utenti, è direttamente riconducibile a disservizi posti in essere da Telecom Italia nella fornitura dei servizi wholesale, allora l'indennizzo riconosciuto al cliente finale viene automaticamente ribaltato dall'operatore su Telecom Italia").

Occorre tuttavia osservare come l'attuazione di tale principio nella modalità proposta da questa Autorità non può essere accolta in quanto sancisce, in capo all'operatore che ha contrattualizzato il cliente, l'onere di indennizzare quest'ultimo anche in caso di disservizio causato da un soggetto terzo, attribuendogli dunque l'onere della ripetizione di quanto eventualmente versato.

Questo principio è anzitutto contrario alla normativa di rango primario, in particolare all'art. 106 c.p.c. che, in tema di chiamata in garanzia del terzo, sancisce proprio il principio per cui ciascuna parte possa chiamare in giudizio un terzo, dal quale pretende di essere garantita, ossia sul quale intende riversare in tutto o in parte le conseguenze pregiudizievoli dell'eventuale accoglimento della domanda proposta nei suoi confronti. Ebbene, se il convenuto chiama un terzo in garanzia ed il giudice accerta la responsabilità di quest'ultimo, lo condanna a soddisfare la pretesa dell'attore; invece, il convenuto è da subito liberato, pertanto non è in alcun modo tenuto, secondo il citato principio civilistico, a soddisfare preliminarmente la parte attrice.

Se così è, non è chiaro il senso della norma in commento che, come proposta, palesemente confligge con la *ratio* della normativa di rango primario.

(omissis)

In aggiunta e coerentemente con il posizionamento che WIND ha esportato nell'ambito della citata analisi di mercato, si osserva come il principio del ribaltamento dell'indennizzo dovuto al cliente, che in questa sede

Delibera n. 227/15/CONS

Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del “regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

l'Autorità riconosce in fase di definizione della controversia, dovrebbe in realtà essere riconosciuto agli operatori alternativi anche nella fase conciliativa con il cliente medesimo.

(omissis)

A questo proposito ed al fine di attuare quanto sopra auspicato, si ritengono necessarie due integrazioni:

- la prima dovrebbe intervenire sul testo in commento: questa Autorità, in questa sede (e coerentemente se necessario in sede di definizione dell'analisi di mercato¹ sopra richiamata, oppure rimandando in sede di Analisi di mercato alle risultanze della presente consultazione), dovrebbe introdurre delle Linee Guida, da definire con il supporto di tutti gli operatori, finalizzate a riconoscere alcune casistiche di disservizi per le quali sia immediatamente individuabile il soggetto responsabile. Si ritiene che tale correttivo determini un vantaggio a questa Autorità perché ridurrebbe, ai soli casi più complicati, il numero di contenziosi che la medesima dovrebbe definire; determinerebbe altresì un vantaggio per gli operatori che risolverebbero tra loro, sulla base di Linee Guida certificate da questa Autorità, più rapidamente la maggior parte delle richieste di indennizzo dell'utenza.
- la seconda integrazione dovrebbe intervenire sul Regolamento di procedura (“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, Testo consolidato con le modifiche apportate con delibera n. 597/11/CONS, delibera n. 479/09/CONS, delibera n. 95/08/CONS e delibera n. 502/08/CONS”), in particolare sull'art. 18, finalizzata a prevedere la possibilità per l'operatore – e non solo per il responsabile del procedimento, di richiedere la partecipazione al procedimento e di convocare in udienza altri soggetti interessati.

Per tali motivazioni sono state proposte le modifiche inserite nella colonna “Proposte WIND di modifica”.

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
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) 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.	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) 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.

Delibera n. 227/15/CONS

Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del “regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

Motivazioni della modifica proposta da WIND

Con riferimento alla previsione di una numerazione *ad hoc* dedicata esclusivamente alla ricezione di reclami, **occorre anzitutto osservare come la medesima sembra porsi in contrasto con la crescente predisposizione, da parte anche degli operatori del comparto delle Telecomunicazioni, di canali telematici per la ricezione di segnalazioni e reclami da parte della clientela.**

Già oggi il cliente può presentare istanze tramite App, Social network, Assistenza Guidata su Area Clienti WEB, con la conseguenza per cui i canali di contatto sono indubbiamente aumentati da quando è stata emanata la Delibera 79/09/CSP, proprio in ragione delle esigenze di mercato e dell'evoluzione tecnologica.

Richiedere agli operatori del settore di finalizzare investimenti per la predisposizione di una numerazione telefonica aggiuntiva e finalizzata 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, oltre che rischia 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 e che tenga conto degli interessi con cui questo può venire in conflitto e di tutte le circostanze di fatto; si ritiene che la previsione, qui proposta in sede consultiva, finisca per confliggere con gli interessi dell'utenza e del mercato.

Si consideri altresì come la previsione di una specifica numerazione finalizzata alla ricezione di reclami rischierebbe altresì di non dare alcun valore aggiunto rispetto allo stato attuale: anzitutto, perché i rami dell'IVR dei numeri di assistenza degli operatori sono di facile comprensione, pertanto il cliente già oggi può accedere agevolmente alla coda che gli consente di presentare un reclamo.

(omissis)

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 cablatto 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 di WIND, viene fornita una sola numerazione di assistenza che, dopo anni, è ormai nota; ebbene, la previsione di una differente numerazione rischierebbe di non essere ugualmente conosciuta dall'utenza.

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.

Delibera n. 227/15/CONS

Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del “regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

(omissis)

Si coglie l'occasione per richiedere nuovamente, come già fatto nei termini stabiliti, di poter illustrare le proprie osservazioni nel corso di un'audizione singola. A tal fine si indica sin d'ora, quale referente per WIND, *(omissis)*

Per l'inoltro di eventuali comunicazioni si può far riferimento *(omissis)*

(omissis)