

## DELIBERA N. 73/11/CONS

Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481

### L'AUTORITA',

Nella sua riunione di Consiglio del 16 febbraio 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", ed in particolare l'articolo 1, commi 6, lettera a), n.14, 11, 12 e 13;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità" ed in particolare l'articolo 2, comma 12, lett. g);

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, ed in particolare l'articolo 84;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del consumo, e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 21 agosto 2003, n. 193;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 22 maggio 2007, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti ", ed i relativi allegati, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 120 del 25 maggio 2007;

CONSIDERATO che l'applicazione del regolamento approvato con la delibera n. 173/07/CONS ha evidenziato, nell'ambito dell'attività di definizione delle

controversie tra utenti ed operatori, l'esigenza di assicurare uniformità di trattamento delle varie fattispecie di disservizio, individuando un adeguato criterio minimo di calcolo per gli indennizzi applicabili in sede di definizione delle controversie, indipendentemente dall'operatore interessato, nonché di prevedere un'adeguata sperequazione di tale misura a seconda della gravità del pregiudizio arrecato;

RITENUTO, pertanto, di individuare una serie di misure compensative minime specifiche per ciascuna delle fattispecie di disservizio individuabili in base alle disposizioni del Codice delle comunicazioni elettroniche ed alle delibere di questa Autorità;

RITENUTO, inoltre, in applicazione del disposto dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481, di individuare tra le predette fattispecie quelle per le quali la corresponsione dell'indennizzo debba avvenire in maniera automatica, precisando altresì modalità di corresponsione dell'indennizzo che ne garantiscano l'effettività e la tempestività;

VISTA la delibera n.124/10/CONS del 16 aprile 2010, recante "Consultazione pubblica sull'adozione di un regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" ed i contributi prodotti dai soggetti partecipanti;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

## **I. La consultazione pubblica**

### **I. i. I soggetti partecipanti**

Con delibera n. 124/10/CONS del 16 aprile 2010 l'Autorità ha approvato un primo schema di Regolamento concernente gli indennizzi applicabili ai rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, sottoposto a consultazione pubblica. Numerosi sono stati gli operatori partecipanti alla consultazione, anche in forma associativa; di contro tra le Associazione di consumatori solo Cittadinanzattiva ha prodotto le proprie osservazioni nell'ambito della consultazione, mentre Federconsumatori si è espressa sulla base del comunicato stampa diramato dall'Autorità.

Anche diversi utenti, sebbene per la maggior parte con argomentazioni identiche o meramente ripetitive di un'unica posizione, hanno inteso inviare il proprio contributo.

In particolare alla consultazione hanno partecipato con propri contributi i seguenti soggetti: Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom), H3G S.p.A. (di seguito H3G), Tiscali Italia S.p.A. (di seguito Tiscali), Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito Wind), Vodafone Omnitel N.V. (di seguito Vodafone), Opitel S.p.A. (di seguito Opitel), Welcome Italia S.p.A. (di seguito Welcome), Poste Mobile, S.p.A. (di seguito Poste Mobile), Sky Italia S.r.l. (di seguito Sky), Teleunit S.p.A. (di seguito Teleunit), TWT S.p.A., Assotelecomunicazioni (di seguito Asstel), @iip Associazione Italiana Internet

Provider (di seguito AIPP), nonché l'Associazione di consumatori Cittadinanza attiva, COOP Italia, Federalberghi ed alcuni singoli utenti. L'Associazione Federconsumatori ha presentato le proprie osservazioni prima dell'avvio della consultazione.

A seguito della produzione dei contributi scritti, pubblicati sul sito web dell'Autorità, si sono tenute le audizioni dei soggetti che ne hanno fatto richiesta.

La fase di consultazione si è conclusa il 25 giugno 2010.

### **I. ii. Sintesi dei contributi pervenuti. Considerazioni generali.**

In via preliminare tutti gli Operatori hanno manifestato perplessità sull'esistenza del potere dell'Autorità di regolamentare il quantum degli importi da indennizzare per ciascuna tipologia di disservizio, suggerendo, invece, la previsione di semplici raccomandazioni o criteri-guida. E' stato eccepito, inoltre, che il potere d'imporre agli Operatori prestazioni di tipo patrimoniale dovrebbe essere espressamente previsto dalla legge, ex articolo 23 della Costituzione, pertanto, la quantificazione degli importi da erogare spetterebbe esclusivamente ai soggetti esercenti il servizio.

Opitel ha evidenziato che nel Regolamento non si riscontra alcun criterio di calcolo per la misura degli indennizzi, che appaiono avere dei valori tutt'altro che irrilevanti, sia per il valore unitario che per quello complessivo, privo di un tetto massimo.

Con riferimento alla soglia minima di valore degli indennizzi, Asstel manifesta il proprio dissenso, sostenendo che essa potrebbe incentivare gli Operatori ad adottare un comportamento illegittimo consistente nel portare i tempi di riparazione/prestazione del servizio al limite equivalente a quello di soglia. Ad esempio, la previsione di una soglia minima di euro 100,00 per un disservizio per il quale è previsto un indennizzo giornaliero pari ad euro 10,00 potrebbe generare un incentivo economico (implicito) a riparare il disservizio al decimo giorno. Di contro, si auspica l'introduzione di tetti massimi per gli indennizzi.

Poste Mobile sostiene che i costi d'indennizzo sono eccessivamente onerosi, soprattutto per gli Operatori Virtuali, i quali hanno ridotta capacità di spesa e di recupero, e si pongono in contrasto con i generali principi di concorrenza. Dello stesso avviso è anche l'AIPP.

Gli utenti intervenuti alla consultazione pubblica, in linea generale, chiedono all'Autorità di aumentare tutte le misure minime di indennizzo e di eliminare i tetti massimi; propongono, indi, di armonizzare l'intera materia fissando una misura base minima di euro 10,00 al giorno applicabile per ogni tipo di inadempimento e disservizio e di euro 20,00 per i contratti privati di abbonamento post pagati; di euro 30,00 o 40,00 giornalieri per i contratti affari.

### **I. iii. Osservazioni sulle singole disposizioni del Regolamento.**

In ordine ai singoli articoli del Regolamento sono state avanzate le seguenti osservazioni:

#### ***Articolo 1. Definizioni***

La società Sky manifesta le proprie riserve riguardo alla lettera d), che facendo riferimento all'operatore inteso anche come “*impresa autorizzata a fornire un servizio radiotelevisivo a pagamento*” si pone in contrasto con le finalità del Regolamento che concerne gli operatori di comunicazioni elettroniche. Oltretutto, questa definizione è difforme rispetto a quella contenuta nel Codice delle Comunicazioni.

Quanto alla lettera c), Sky osserva che l'inclusione della “persona giuridica” nell'alveo della definizione di “utente”, finisce per estendere illegittimamente la tutela del consumatore, che per definizione è “la persona fisica che utilizzano un servizio di comunicazione elettronica per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale svolta”.

## ***Articolo 2. Ambito di applicazione e finalità***

*1. Il presente regolamento stabilisce la misura minima unitaria per il calcolo degli indennizzi applicabili nell'ambito delle controversie tra operatori e utenti finali, relative alle disposizioni di cui al Capo IV del Titolo II del Codice.*

*2. E' fatta salva la possibilità per gli operatori di prevedere nelle proprie condizioni di contratto importi unitari maggiori di quelli indicati nel presente regolamento, ovvero ulteriori casi di indennizzo.*

Gli operatori concordano sulla riferibilità di tale articolo alla sola fase conflittuale, riferita alle controversie già insorte tra operatori e clienti; diversamente, infatti, si lederebbe la libertà contrattuale delle parti, in quanto verrebbero determinati parametri contrattuali in via amministrativa.

Vodafone suggerisce l'inserimento dell'astratta possibilità per gli operatori di concordare con gli utenti misure alternative agli indennizzi, nonché l'inserimento nelle Condizioni di contratto di importi unitari di indennizzo diversi rispetto a quelli previsti dal Regolamento.

Poste Mobile chiede di tener conto della differenza tra operatori di rete ed operatori virtuali, considerato che questi ultimi per erogare i servizi di telefonia devono avvalersi dell'infrastruttura dei MNO e dei servizi da questi resi a livello di wholesale. La responsabilità dell'operatore virtuale, nella maggior parte dei casi, si estrinseca nei confronti dell'utente solo nel puntuale rispetto degli obblighi informativi previsti dalla disciplina regolamentare vigente a tutela dell'utenza, non potendosi addossare all'operatore virtuale una responsabilità per la condotta dell'operatore di rete, in assenza della concreta possibilità di gestione delle attività. Diversamente si darebbe luogo ad un'ipotesi di responsabilità oggettiva.

Secondo l'AIIP le disposizioni presenti nel Regolamento violano la normativa di settore, discostandosi dal parametro normativo che ne dovrebbe costituire il fondamento. Oltretutto, l'imposizione di indennizzi di eguale importo per tutti gli operatori, a prescindere dalla loro dimensione, violerebbe l'articolo 3 della Costituzione, nonché il principio di concorrenzialità.

### **Articolo 3. Indennizzi automatici**

*Comma 1. Gli operatori sono tenuti a corrispondere in maniera automatica gli indennizzi di cui ai successivi articoli 4, 5 e 7, mediante accredito sulla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio.*

Tutti gli operatori convengono di eliminare la dicitura “indennizzo automatico” in quanto l'indennizzo dovrebbe essere comunque preceduto da una segnalazione dell'utente cui faccia seguito una verifica dell'operatore. Solo col contraddittorio tra utente e operatore/i interessato/i è possibile individuare l'operatore effettivamente responsabile.

In particolare, Wind sottolinea che l'unico caso di indennizzo automatico è previsto nel settore energetico e non può essere applicato analogicamente al settore delle telecomunicazioni.

Secondo Telecom Italia un indennizzo automatico potrebbe riconoscersi solo nel caso in cui vi sia un pacifico riconoscimento da parte dell'operatore della propria esclusiva responsabilità nel disservizio, a valle di un reclamo dell'utente. Ritiene, altresì, opportuno distinguere anche la tipologia di utenti per le modalità di riaccredito, es. clienti post-pagati e clienti prepagati.

Opitel ritiene applicabile il meccanismo dell'automatismo con riferimento alla liquidazione dell'indennizzo solo dopo che sia stata aperta la segnalazione dal cliente ed accertata la responsabilità dell'operatore di accesso.

Gli operatori, poi, concordano nel ritenere più appropriato il riaccredito sulla prima fattura “utile” emessa successivamente all'accertamento del disservizio.

Anche l'AiIP contesta l'uso della parola “automatico” riferita all'indennizzo, giacché l'automaticità non può escludere il concetto di auto-responsabilità in forza del quale l'utente finale è tenuto ad esercitare il proprio diritto al ristoro entro il termine di prescrizione; peraltro, la corresponsione dell'indennizzo presuppone comunque un'attività di accertamento da parte dell'operatore. L'Associazione in questione rileva anche la contraddittorietà della norma in esame che, se da un lato qualifica gli indennizzi automatici ex art. 2, comma 12 lett. g) L.481/95 dall'altro, pretende di determinare l'importo anche degli indennizzi “a richiesta”, in forza della predetta disposizione legislativa.

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

Vodafone consiglia l'introduzione della dicitura “e tenuto conto del ciclo di fatturazione del cliente” subito dopo l'inciso “60 gg. dall'accertamento del disservizio”.

*Comma 4. In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi da 1 a 3, fermo restando l'avvio dei conseguenti procedimenti sanzionatori, l'operatore sarà tenuto a corrispondere gli indennizzi in misura pari al doppio di quella prevista.*

Vodafone e Wind sollecitano l'eliminazione di tale comma. Wind in particolare ritiene che sia necessario prevedere un previo meccanismo di sollecito all'operatore responsabile.

Cittadinanza attiva propone di inserire un canale di segnalazione ad *hoc* per la comunicazione delle inottemperanze (es. e-mail, numero telefonico, etc.).

Secondo Asstel tale articolo suscita dubbi di proporzionalità sia per l'entità della maggiorazione dell'indennizzo in caso di utenza business, sia per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, nonché per l'obbligo di un indennizzo pari al doppio di quello previsto nei casi di inottemperanza in tema di indennizzi automatici.

Anche Opitel ribadisce che l'avvio di un procedimento sanzionatorio in capo agli operatori per il caso di inottemperanza alle presenti prescrizioni possa influire sui tempi di attivazione, incentivando gli operatori ad allungare i termini massimi previsti dal contratto.

*Comma 5. In tutti gli altri casi l'indennizzo è corrisposto su richiesta dell'utente, con le stesse modalità e nei medesimi termini di cui ai commi precedenti, fatto salvo l'obbligo per gli operatori di fornire una risposta scritta, in caso di rigetto della richiesta, entro il termine stabilito dalle condizioni contrattuali ai sensi dell'articolo 8 della delibera 179/03/CSP.*

Vodafone suggerisce l'eliminazione dell'inciso "con le stesse modalità e nei termini di cui ai commi precedenti" e l'introduzione dopo la dicitura "risposta scritta" dell'espressione "o comunque tracciabile", ad esempio tramite il servizio di SMS.

Wind, Telecom ed Asstel, in considerazione di quanto disposto dall'articolo 2, che si riferisce espressamente alla fase di definizione delle controversie tra operatori ed utenti, propongono l'eliminazione dell'intero comma 5, che afferisce ad un momento antecedente.

*Comma 6. 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 50,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio, ai sensi del comma 1, ovvero dalla relativa richiesta.*

Telecom suggerisce di innalzare la soglia di 50,00 euro e di lasciare all'operatore la facoltà di scelta delle modalità di accredito dell'indennizzo.

#### ***Articolo 4. Indennizzo per omessa o ritardata attivazione del servizio***

*Comma 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 pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.*

In generale gli operatori evidenziano l'opportunità di introdurre la dicitura: "per cause imputabili all'operatore".

La maggior parte degli operatori concorda sulla necessità di prevedere un tetto massimo d'indennizzo. Vodafone, invece, ritiene che l'importo debba essere lasciato alla discrezione degli operatori, come già previsto nelle Carte Servizi.

Wind precisa che il riferimento al doppio/quadruplo dell'indennizzo è arbitrario e viola il principio di proporzionalità e che l'articolo in commento andrebbe riferito solo al servizio fisso; suggerisce un tetto massimo di euro 500,00.

Telecom evidenzia la necessità di definire la tipologia di servizi cui applicare il presente articolo e suggerisce di ricomprendervi solo i servizi di fonia vocale base e servizi Adsl. Inoltre, gioverebbe precisare se i giorni per i quali si calcola l'indennizzo siano lavorativi o solari.

Gli operatori chiedono di tener conto delle ipotesi dei servizi intermedi Wholesale di Telecom i cui tempi di fornitura superano gli SLA di servizio previsti nelle offerte (rifiuto di Telecom, LNA, guasto dell'OLO, area non aperta al servizio WLR, limiti di capacità di evasione di Telecom, linea in trasformazione, etc.). Lo stesso dicasi per il caso di omessa attivazione di servizi a seguito di rifiuto da parte di Telecom, in cui l'indennizzo sarebbe addirittura controproducente. A ciò si aggiungano i casi di rifiuto dell'attivazione per motivi tecnici o assenza/insufficienza di risorse rete; nonché, i casi di omessa/ritardata attivazione addebitabile ai clienti (es. dati errati, indisponibilità alla ricezione di un apparato, indisponibilità all'attivazione presso la propria sede, ...) in cui l'operatore *recipient* non ha responsabilità e l'indennizzo si risolverebbe in un ingiustificato arricchimento per l'utente.

In particolare Wind esprime perplessità circa l'applicabilità del meccanismo di indennizzo automatico alle fattispecie di passaggio tra operatori, in considerazione delle diverse ipotesi di impedimento che si possono verificare in concreto (errata comunicazione del codice migrazione, linea in trasformazione, trasloco in corso, linea cessata o in cessazione, rifiuto per risorsa non disponibile) e del fatto che esse non determinano interruzione del servizio, comunque attivo con l'operatore *donating*. Precisa, poi, che l'attuale sistema di penali previsto in caso di disservizi causati dall'operatore di accesso è insoddisfacente, e chiede un tavolo tecnico per l'introduzione del diritto di rivalsa nei confronti dell'impresa di trasmissione o di distribuzione.

*Comma 2. L'indennizzo è applicato anche in caso di mancato rispetto degli oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.*

Secondo Telecom tale comma è ambiguo in quanto sembrerebbe voler introdurre un'autonoma fattispecie di omissione/ritardo connessa all'attivazione e ne suggerisce la soppressione.

Vodafone contesta l'intero comma in considerazione del fatto che il ritardo causato da motivi tecnici non può giustificare l'indennizzo automatico.

Opitel manifesta perplessità sulla terminologia adoperata per gli oneri informativi e per i tempi di realizzazione del servizio. In particolare, non è chiaro se si faccia riferimento a linee già esistenti o solo all'allaccio di una nuova linea.

*Comma 3. Se il ritardo riguarda servizi accessori, gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un terzo.*

Gli operatori suggeriscono di esplicitare le tipologie di servizi accessori.

Inoltre alcuni operatori fanno notare che in molti casi i servizi accessori hanno un costo molto basso, proponendo pertanto la riduzione della misura unitaria.

Gli utenti intervenuti, di contro, suggeriscono una misura minima di indennizzo fissata in euro 6,00 al giorno, senza limiti massimi.

#### ***Articolo 5. Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio***

*Comma 1. 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 supplementare, pari ad euro 10,00 per ogni giorno di sospensione, e comunque non inferiore ad euro 100,00.*

Telecom invita a descrivere le fattispecie di sospensione e cessazione amministrativa.

H3G e Wind propongono di fissare il tetto massimo di euro 500,00; H3G suggerisce di distinguere le fattispecie di disservizio vocale mobile da quello fisso.

Vodafone, invece, rileva che la previsione di una soglia minima di indennizzo che non tenga conto della proporzionalità del pregiudizio arrecato, appaia eccessivamente sfavorevole nei confronti degli operatori, se non addirittura controproducente per gli utenti giacché gli operatori non sarebbero interessati a ridurre i tempi di riattivazione sapendo che comunque dovranno corrispondere una somma equivalente a 10 gg. di disservizio. Propone, altresì, di precisare che l'assenza del preavviso previsto può avvenire "anche tramite contatto telefonico" e di eliminare l'inciso "servizio non supplementare".

Opitel ritiene tale articolo ambiguo, sia perché non è indicato chi debba accertare la presenza dei presupposti per la sospensione o cessazione amministrativa sia perché non è chiaro quali siano i criteri per la determinazione dei presupposti ritenuti adeguati.

*Comma 2. Se la sospensione o cessazione riguarda solo servizi accessori, gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quarto.*

Per le ragioni suesposte Telecom chiede la soppressione di detto comma.

#### **Articolo 6. Indennizzo per malfunzionamento del servizio**

*Comma 1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non supplementare, non inferiore ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione.*

H3G suggerisce la fissazione di un limite massimo d'indennizzo per evitare pratiche elusive, nonché un limite massimo di tempo di irregolarità del servizio superato il quale, il cliente non avrà diritto a richiedere ulteriori accrediti.

Telecom, nell'esprimere la necessità di definire la casistica dei servizi cui si riferisce il presente articolo - proponendone l'applicazione ai soli casi di servizi di telefonia vocale base e adsl - indicando "i guasti di rete o guasti di apparati di terminazione di rete installati presso la sede del cliente finale, non dipendenti da cause di forza maggiore o da terzi". Quanto al periodo utile per il calcolo dell'indennizzo, ritiene opportuno far riferimento alla prima segnalazione dell'utente ed al netto dei giorni contrattualmente previsti per la riparazione, preferibilmente tenendo conto dei giorni solari successivi allo SLA.

Anche Vodafone ed Opitel osservano che l'adozione di tempi massimi contrattualmente vincolanti per la riparazione di malfunzionamenti implica necessariamente che l'eventuale indennizzo debba essere corrisposto per ogni giorno di ritardo nella sua riparazione oltre il tempo contrattualmente previsto.

*Comma 2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento, fatta salva l'applicazione del comma 1 in caso di completa interruzione del servizio.*

Gli operatori chiedono di precisare la distinzione tra irregolarità e discontinuità del servizio, segnalando che tale terminologia non sia appropriata in quanto non oggettivamente accertabile.

Vodafone precisa che il malfunzionamento da prendere in considerazione sia quello "effettivo" pertinente la rete dell'operatore di riferimento. Ciò comporta che l'indennizzo non può essere automatico senza prima aver riscontato la responsabilità dell'operatore.

Wind rileva che il malfunzionamento vada comunque letto in combinato disposto con le Delibere dell'Autorità in materia di qualità e servizio; evidenzia in ogni caso un'incongruenza con la delibera n. 244/08/CSP che prevede unicamente la possibilità di recedere senza penali dal contratto.

Cittadinanza attiva propone di raddoppiare la misura dell'indennizzo per entrambe le fattispecie.

*Comma 3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo intervento tecnico da parte dell'operatore.*

Vodafone fa notare che la gestione di un malfunzionamento, qualora non automaticamente rilevato, richiede un'attività di verifica da parte dell'operatore (segnalazione del cliente, analisi disservizio, misure idonee) e propone di eliminare l'ultimo comma.

Secondo Telecom per una maggior tutela dell'utente sarebbe preferibile prevedere che l'indennizzo si calcoli a partire dal giorno successivo a quello in cui sono scaduti i termini contrattuali massimi previsti per la riparazione.

Gli operatori danno atto che relativamente alla fonia fissa ed all'accesso ad internet le Carte servizi già prevedono l'obbligo di fissare un tempo massimo per la riparazione del guasto, oltrepassato il quale il cliente può chiedere un indennizzo.

#### ***Articolo 7. Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero***

*Comma 1. Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, ferma restando l'applicazione degli articoli 5 e 6 in caso di sospensione o cessazione del servizio.*

Tutti gli operatori ritengono che occorra evitare il cumulo di indennizzi (come nel caso di ritardo della portabilità e contestuale sospensione o cessazione del servizio) pertanto, vanno specificate le ipotesi di disservizio.

Convengono, altresì, sulla difficoltà d'identificare l'operatore responsabile e chiedono la convocazione di un tavolo tecnico.

H3G sostiene che l'indennizzo automatico non sia praticabile per la MNP, in quanto è difficile individuare la responsabilità di un singolo operatore dal momento che la responsabilità coinvolge più operatori, salvo casi eccezionali.

Vodafone suggerisce l'integrale cancellazione dell'articolo 7, in particolar modo per la portabilità del numero mobile.

TWT eccepisce che l'articolo in questione, così strutturato, rischia di dar vita a forme di responsabilità oggettiva.

Cittadinanzattiva suggerisce la previsione di un indennizzo pari al doppio nel caso in cui il ritardo superi il decimo giorno.

#### ***Articolo 8. Indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection***

*Comma 1. In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection, l'operatore responsabile sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di*

*attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi.*

Gli operatori chiedono una precisazione in merito alla tipologia di prestazioni oggetto della disciplina (ad es. tutti i servizi di *carrier selection* o *carrier pre-selection*, nonché di *Unbundling Local Loop*, *Wholesale Line rental*, *Number Portability*). Si ribadisce la richiesta di un tavolo tecnico per l'individuazione delle responsabilità dei soggetti coinvolti, nonché degli oneri aggiuntivi da rimborsare.

Opitel rileva l'eccessiva onerosità della previsione in esso contenuta, in quanto non è chiaro quale sia il pregiudizio ulteriore arrecato al cliente tale da giustificare un indennizzo, visto che i costi verrebbero comunque stornati e visto che il cliente avrà anche generato traffico per il quale non verserà alcun corrispettivo.

#### ***Articolo 9. Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti***

*Comma 1. Nel caso di attivazione di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di attivazione, e comunque non inferiore ad euro 50,00.*

Gli operatori chiedono di specificare la tipologia, es. numeri a valore aggiunto, *dialers*, aggiunta di canoni per particolari tariffazioni oppure segreterie telefoniche o l'adsl, di cui non ci sia prova della richiesta dell'abbonato, pratica che costituisce una vera e propria modifica unilaterale del rapporto contrattuale da parte dell'operatore.

Opitel invita a considerare che la possibilità di modificare unilateralmente le condizioni economiche al cliente è consentita dalla vigente normativa e non è, quindi, pensabile che in tali casi l'operatore sia obbligato ad indennizzare il cliente.

H3G sottolinea che dal momento che l'Autorità non distingue tra servizio di base vocale o prestazione accessoria, l'indennizzo debba essere ridotto.

Vodafone e Tiscali rilevano l'opportunità di eliminare la soglia minima di indennizzo.

Wind, mentre suggerisce un tetto massimo di 500,00 euro, sostiene che un tetto minimo causi la disincentivazione della risoluzione del disservizio, in quanto l'importo minimo dovuto anche per un singolo giorno di attivazione non richiesta equivarrebbe a quello dovuto nel caso di 50 gg. di indebita attivazione; in breve, il quantum dovuto sarebbe il medesimo sia in caso di risoluzione solerte che in quello di dilazione della risoluzione. Per Cittadinanza attiva l'importo minimo dovrebbe essere innalzato ad euro 100,00.

Federconsumatori propone l'importo di 5,16 euro.

Gli utenti ritengono di dover specificare i servizi accessori e primari; fanno notare anche la mancata previsione di indennizzi per il caso di rimodulazioni o modifiche unilaterali peggiorative; ribadiscono l'opportunità di introdurre un indennizzo minimo unitario come specificato in calce all'art. 4.

#### ***Articolo 10. Indennizzo in caso di perdita della numerazione***

*Comma 1. Nel caso in cui l'utente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore avrà diritto ad un indennizzo, fatto salvo il riconoscimento del maggior danno, pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo.*

A tal proposito gli operatori chiedono di inserire anche la frase "Tale indennizzo è riconosciuto previo reclamo dato per iscritto dall'utente".

Vodafone, invece, sostiene che tale indennizzo sia sproporzionato ed iniquo e ne propone la riduzione ad euro 50,00, fino ad un massimo di euro 200,00.

Gli operatori evidenziano, altresì, l'opportunità di indicare che il riconoscimento del maggior danno possa essere ottenuto innanzi all'Autorità giudiziaria competente.

Wind ritiene ingiustificato il rapporto di proporzionalità tra il ristoro disposto in favore dell'utente ed il numero di anni in cui il cliente ha utilizzato una data numerazione.

Cittadinanzattiva propone di innalzare la soglia minima di indennizzo da 100,00 a 200,00 euro.

#### ***Articolo 11. Indennizzo per mancata o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici***

*Comma 1. L'omesso o errato inserimento dell'utente negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice comporta il diritto ad un indennizzo, fatto salvo il riconoscimento del maggior danno, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio.*

*Comma 2. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.*

Gli operatori ritengono che gli indennizzi proposti non siano proporzionati; invitano, altresì, a considerare che il disservizio possa essere arrecato anche da fenomeni di portabilità della numerazione, per i quali l'effettiva responsabilità non sarebbe facile da accertare.

Wind ritiene iniqua la misura dell'indennizzo, fissata in euro 200,00 ed inoltre suggerisce di prevedere che nel caso in cui responsabile dell'omessa pubblicazione negli elenchi telefonici sia il gestore dei dati personali, sia questi ad indennizzare il cliente.

Opitel chiede di tener conto delle date entro le quali viene fatta l'estrazione dei nominativi dei clienti che fanno richiesta di inserimento o modifica negli elenchi. Tali date sono diverse a seconda del tipo di elenco, ed i clienti potrebbero farne richiesta in un momento successivo alla loro chiusura, con conseguente irresponsabilità degli operatori.

#### ***Articolo 12. Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami***

*Comma 1. Qualora l'operatore non fornisca adeguata risposta al reclamo, anche ai sensi dell'articolo 3, comma 5, entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle*

*delibere dell’Autorità sarà tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,00 per ogni giorno di ritardo, e comunque non inferiore ad euro 20,00 e non superiore ad euro 400,00.*

*Comma 2. L’indennizzo di cui al comma 1 verrà computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.*

Vodafone propone di limitare le ipotesi di indennizzo ai casi per i quali sia stato proposto un reclamo vero e proprio e non a qualsivoglia richiesta di informazioni o segnalazione, nonché di prendere in considerazione non tanto l’adeguatezza della risposta quanto il mancato riscontro; si ritiene, inoltre, eccessiva la misura fissata per il tetto minimo.

Telecom chiede di mantenere la situazione come attualmente prevista nei propri contratti, invitando a prendere come riferimento quanto disposto nella propria Carta servizi che, ad es. per le utenze mobili, prevede una somma da calcolarsi sul canone base di abbonamento mensile del piano tariffario prescelto e comunque non inferiore ad euro 5,16 per ogni cinque giorni lavorativi di ritardo.

Wind osserva che la previsione di un tetto minimo rischia di incentivare forme di gestione non efficiente della segnalazione; suggerisce, altresì, la possibilità di rendere noto al cliente il riscontro al reclamo anche tramite SMS.

Federconsumatori propone un indennizzo di 5,16 euro per ogni giorno di ritardo e di eliminare la soglia minima e massima perché in contrasto con la delibera n. 179/03/CSP; segnala, inoltre, che l’ammontare di 2,00 euro è peggiorativa rispetto ad alcune previsioni già esistenti.

### **Articolo 13. Principio di equità e proporzionalità**

*Comma 1. La liquidazione degli indennizzi deve ispirarsi a criteri di equità e proporzionalità.*

Secondo l’AIPP, il principio di proporzionalità di fatto non è rispettato, in quanto l’operatore dovrebbe essere lasciato libero di fissare gli importi da corrispondere, seppur nei casi individuati dall’Autorità.

Gli utenti sul punto contestano in toto la fissazione di un tetto massimo di indennizzo e suggeriscono l’eliminazione integrale degli articoli 12 e 13.

*Comma 3. Se l’utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, nei casi indicati dagli articoli da 4 a 7 gli importi liquidati a titolo di indennizzo dovranno essere computati in misura pari al doppio; nelle ipotesi di cui agli articoli 10 ed 11 l’indennizzo verrà applicato in misura pari al quadruplo.*

A tal proposito, gli operatori ritengono che taluni importi siano troppo onerosi, specie quelli che concernono i servizi accessori, molto spesso forniti gratuitamente o a costi molto contenuti. In ogni caso, qualora si volesse procedere ad una specifica

regolamentazione sarebbe opportuno indicare i limiti minimi e massimi. Precisano che la mancata previsione di un limite massimo agli importi da corrispondere a titolo di indennizzo contrasta con l'effettiva applicazione di criteri di equità.

Telecom ed Opitel suggeriscono di eliminare la differenziazione tra tipologie di clientela, considerato che il Regolamento disciplina gli indennizzi e non il risarcimento del danno.

Wind ritiene che la previsione del doppio/quadruplo introduca un'ipotesi di responsabilità oggettiva che di fatto viola il principio di proporzionalità; chiede anche che sia precisato il concetto di utenza "affari".

La maggior parte degli operatori chiede l'inserimento dell'inciso "fatta salva la possibilità per l'operatore di concordare con l'utente misure alternative a quanto previsto dal Regolamento."

*Comma 4. Alle fattispecie di inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento l'Autorità applica, nella definizione delle controversie, la misura di indennizzo giornaliero previsto per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1. Ove non risulti possibile ricorrere alla applicazione per analogia prevista dal primo periodo, l'indennizzo sarà computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio.*

Wind, Tiscali e l'AIP criticano l'intero principio di applicazione analogica, chiedendo che le fattispecie previste siano assolutamente tassative. Tutti gli operatori concordano nel cancellare l'ultimo periodo.

L'AIP osserva che il Regolamento dovrebbe seguire una linea unitaria prevedendo un unico importo di indennizzo senza distinguere tra le diverse fattispecie al fine di assicurare una parità di trattamento delle varie fattispecie di disservizio.

Federalberghi segnala la necessità di introdurre altre ipotesi di disservizi che non sembrano essere presi in considerazione dal Regolamento, come ad esempio il servizio "conta-scatti", in caso di portabilità o migrazione, necessario per la struttura operativa ricettiva.

#### **Articolo 14. Esclusione degli indennizzi**

*1. Nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.*

*2. Salvo casi eccezionali, s'intende come "anomalo" il traffico dal quale deriva un vantaggio complessivo in termini di autoricarica superiore ad euro trecento mensili.*

Vodafone e Wind suggeriscono di ampliare l'accezione di "traffico anomalo" sino a ricomprendere tutto il traffico dal quale derivi un vantaggio al cliente e, quindi, non solo

in modalità autoricarica ma tutto il traffico derivante dalla violazione delle condizioni generali di contratto.

Anche gli altri operatori rimarcano l'opportunità di dare una definizione più generica per l'uso anomalo dei servizi, inteso in modo pressoché identico da tutti gli operatori come l'utilizzo del servizio dal quale derivi direttamente o indirettamente, anche non esclusivamente, un vantaggio economico per l'utente finale.

Welcome Italia ritiene inadeguata la previsione di un indennizzo che prescindendo completamente dalla spesa complessiva sostenuta dal cliente per i servizi ricevuti (es. canone corrisposto), nonché divergente rispetto alla prassi applicata dall'Autorità. Rinnova l'invito ad un'attenta valutazione dell'esistenza o meno di una qualche proporzionalità tra gli indennizzi in oggetto e le corrispondenti penali a carico del fornitore di rete. Rileva, altresì, l'eccessiva onerosità degli importi minimi previsti per le utenze affari. In ultimo, invita a precisare le singole cause di esclusione ai sensi dell'articolo 14, e se l'indennizzo è automatico o meno, e chiede di ricomprendere anche le ipotesi di cause imputabili al cliente, terzi, e forza maggiore.

Per gli utenti intervenuti alla consultazione tale articolo è illegittimo, discriminatorio e contraddittorio, perché disciplina ex post – a distanza di vari anni dalla stipula di contratti prepagati – un indebito limite di 300,00 euro di traffico mensile, lasciando fuori ad es. le autoricariche ricevute dagli utenti oltre tale ipotizzato limite e che sono contrattualmente previste *inter partes*. Discriminatorio perché “tutela il solo pregiudizio relativo a diritti e compensi sinallagmatici contrattuali corrispettivi degli utenti, senza che venga intaccata la qualificazione di anomalo o indebito per i corrispondenti compensi contrattuali sinallagmatici degli operatori e da costoro incassati sull'intero traffico ricevuto su tali contratti d'utenza da altri operatori fissi/mobili”.

*Comma 3. Fermo restando quanto previsto dall'art. 640 ter del codice penale per il reato di frode informatica, l'uso di cui al comma 1 costituisce causa legittima di risoluzione del contratto, azionabile dall'operatore previa contestazione scritta all'utente e immediata sospensione del servizio interessato.*

Relativamente alla risoluzione del contratto per il caso di fenomeni fraudolenti, H3G ritiene che andrebbe privilegiata la tempestività dell'intervento senza imporre all'operatore la comunicazione preventiva in caso di sospensione del servizio.

*Comma 4. L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso di cui al comma 1 o che, avutane conoscenza, non risolva il contratto ai sensi del comma 3, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.*

Vodafone e l'AiIP ritengono questo comma privo di ragionevolezza e ne chiedono la cancellazione.

#### **I. iv. Osservazioni conclusive sull'entrata in vigore del Regolamento.**

A conclusione delle proprie osservazioni, numerosi operatori hanno evidenziato che il Regolamento sottoposto a consultazione non prevede alcuna tempistica di entrata in vigore; a tal riguardo gli operatori ritengono congruo un periodo di *vacatio* non inferiore a 10/12 mesi.

## **II. Valutazioni dell’Autorità in ordine ai risultati della consultazione pubblica.**

### **II.i. La base giuridica del provvedimento**

L’approvazione del regolamento trova la sua principale e più recente base giuridica nell’articolo 84 del Codice, a mente del quale *“l’Autorità, ai sensi dell’articolo 1, commi 11, 12 e 13 della legge 31 luglio 1997, n. 249, adotta procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l’esame delle controversie in cui sono coinvolti i consumatori e gli utenti finali, relative alle disposizioni di cui al presente Capo, tali da consentire un’equa e tempestiva risoluzione delle stesse, prevedendo nei casi giustificati un sistema di rimborso o di indennizzo”*.

Ebbene con il Regolamento di cui all’allegato A alla presente delibera (di seguito *“il Regolamento”*) questa Autorità, proprio in attuazione del summenzionato dettato normativo, individua i *“casi giustificati”* per i quali, in sede di definizione delle controversie, applicare le misure di indennizzo minimo stabilite nel medesimo provvedimento.

D’altronde, la legge 481 del 1995, all’articolo 2, comma 12, tra le funzioni affidate alle Autorità al fine di tutelare gli interessi degli utenti di servizi di pubblica utilità annovera quella di controllare *“lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell’utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio...”*.

Tale norma, pertanto, giustifica anche il potere dell’Autorità di stabilire ipotesi di indennizzo automatico, non sussistendo alcun impedimento (di natura sostanziale, relativo, cioè, alla natura dei servizi resi, o giuridica, quale l’asserita abrogazione implicita della norma) a che questa Autorità dia attuazione ad una previsione legislativa tuttora in vigore ed applicabile a tutte le Autorità di regolazione per i servizi di pubblica utilità.

Più in generale, poi, va rammentato che la Direttiva comunitaria n. 2002/22/CE (c.d. direttiva *“Servizio Universale”*) riconosce nelle premesse l’importanza di assicurare adeguata informativa agli utenti circa la misura degli indennizzi previsti, sottolineando che *“i consumatori dovrebbero beneficiare di un livello minimo di certezza del diritto nelle loro relazioni contrattuali con il proprio fornitore diretto di servizi telefonici, garantita dal fatto che i termini del contratto, le condizioni, la qualità del servizio, le modalità di rescissione del contratto e di cessazione del servizio, le misure di indennizzo e le modalità di risoluzione delle controversie sono precisate nel contratto stesso”*. Il che giustifica la previsione di un preciso obbligo informativo a carico degli

operatori, i quali saranno chiamati ad adeguare i propri documenti contrattuali e le pagine web con apposite comunicazioni alla clientela circa le ipotesi di indennizzo automatico e le modalità per richiedere la liquidazione degli indennizzi nelle altre fattispecie.

## **II.ii. Oggetto del Regolamento e ambito di applicazione**

Il Regolamento stabilisce la misura minima unitaria per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, relative alle disposizioni di cui al Capo IV del Titolo II del Codice.

Pertanto esso, lungi dall'interferire nel rapporto negoziale tra gli operatori ed i propri clienti, si limita a prefissare la misura degli indennizzi che la stessa Autorità, o i Corecom delegati allo svolgimento di tale funzione, saranno chiamati ad applicare nell'attività di definizione delle controversie tra utenti ed operatori. Lo scopo dell'intervento regolamentare, infatti, è proprio quello di creare un "sistema" di indennizzi che garantisca, nella fase di definizione delle controversie, certezza del diritto e, al contempo, un'adeguata sperequazione tra le varie fattispecie di disservizio sottoposte al vaglio dell'Autorità.

Pertanto, nei rapporti con i propri utenti ciascun operatore resterà libero di prevedere ed applicare importi unitari di indennizzo diversi da quelli del presente regolamento.

Ma vi è di più. Rispetto alla versione del regolamento sottoposta a consultazione si ritiene di dover specificare che in sede di definizione delle controversie troveranno applicazione gli importi del Regolamento solo qualora l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima della instaurazione della controversia, o si sia impegnato a farlo in sede conciliativa; in caso contrario il calcolo degli indennizzi avverrà comunque sulla base degli importi contrattualmente stabiliti. Tale specifica si rende opportuna proprio al fine di scongiurare la possibilità che le controversie siano instaurate, ovvero che ragionevoli proposte di indennizzo da parte degli operatori nel corso della procedura di conciliazione siano rifiutate, al solo fine di ottenere in sede di definizione gli importi maggiori stabiliti dal Regolamento.

Analogamente si farà riferimento agli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora gli importi unitari risultino superiori rispetto a quelli (minimi) fissati dal Regolamento.

Con riferimento all'ambito di applicazione soggettivo del Regolamento, non si ritiene di poter condividere le perplessità avanzate in ordine alla estensione della disciplina del Regolamento anche alle imprese autorizzate a fornire un servizio radiotelevisivo a pagamento.

A ben vedere, infatti, come sopra specificato, il Regolamento stabilisce i criteri per la definizione, in sede di decisione delle controversie tra utenti ed operatori, degli indennizzi applicabili alle varie ipotesi di disservizio. Ebbene, non essendo revocabile in dubbio che anche le controversie tra utenti e fornitori di servizi televisivi a pagamento rientrino tra quelle di competenza di questa Autorità – ed a maggior ragione quelle che vedono coinvolta la società SKY Italia S.r.l., stante anche la giurisprudenza amministrativa in tema di Carte dei servizi e l'esistenza di una precisa disposizione in tal senso nella decisione della Commissione europea del 2 aprile 2003 relativa al caso

COMP/M.2876, poi tradotta nella delibera di questa Autorità n. 334/03/CONS - e dunque siano assoggettate alla disciplina del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, non si comprende perché ad esse non dovrebbe applicarsi il Regolamento de quo, che ne è naturale complemento, alla luce dell'articolo 84 del citato decreto legislativo 259/2003.

### **II.iii. Individuazione della misura per il calcolo degli indennizzi**

L'attività di definizione delle controversie tra utenti ed operatori ha fatto emergere, nel corso degli anni, l'esigenza di assicurare, per un verso, uniformità di trattamento delle varie fattispecie di disservizio indipendentemente dall'operatore interessato, individuando un adeguato criterio minimo di calcolo per gli indennizzi dovuti, e, dall'altro, di prevedere un'adeguata sperequazione a seconda della gravità della violazione sanzionata.

Sotto il primo profilo va rilevato che, fino ad ora, l'individuazione degli indennizzi applicabili alle singole fattispecie era completamente rimesso agli operatori, esponendo così il sistema ad un duplice rischio: a) quello della disuguaglianza di trattamento, per cui la stessa fattispecie può essere indennizzata in misura anche notevolmente differente a seconda dell'operatore coinvolto; b) quello della possibile inadeguatezza della somma stabilita.

A ben vedere, dunque, non può condividersi l'assunto per il quale la previsione di misure minime di indennizzo uguali per tutti gli operatori, a prescindere dalle diverse situazioni patrimoniali, creerebbe un'ingiustificata disparità di trattamento, in contrasto con le norme sulla concorrenza. A ben vedere, infatti, diversamente da quanto sostenuto in alcuni contributi alla consultazione pubblica, prevedere misure compensative diverse per fattispecie identiche, solo sulla base del differente operatore coinvolto, darebbe luogo ad una -questa volta sì- ingiustificata disparità di trattamento tra gli utenti dei diversi operatori. Né va dimenticato, d'altronde, che l'applicazione delle misure di indennizzo che qui si vanno a prefissare resta una mera eventualità, che ciascun operatore può evitare riconoscendo spontaneamente, ove giustificato, gli indennizzi contrattualmente sanciti.

Relativamente, invece, al profilo della necessaria sperequazione tra le differenti ipotesi di disservizio, nel corso dell'attività di definizione delle controversie è stata rilevata l'inadeguatezza del sistema compensatorio delineato dagli operatori rispetto alla varietà di fattispecie risultanti dalla pratica applicazione del quadro normativo e regolamentare, il che ha comportato la necessità, ai fini della decisione della vertenza, di un costante ricorso all'applicazione analogica, con risultati non sempre soddisfacenti.

A ben vedere, infatti, gli operatori, nelle proprie condizioni contrattuali, hanno limitato l'individuazione di misure indennizzatorie ad alcune fattispecie principali (ad es. sospensione ingiustificata del servizio o ritardo nella attivazione della linea o nella riparazione dei guasti), lasciando scoperte numerose ipotesi di violazione degli obblighi contrattuali, alle quali, in assenza di apposita previsione, si è stati costretti, finora, ad applicare, sebbene meno gravi, gli stessi importi stabiliti per quelle di cui sopra.

Così, a titolo esemplificativo, si è arrivati ad indennizzare la mancata risposta ad un reclamo applicando gli stessi criteri di calcolo dell'indennizzo *pro die* della sospensione del servizio, giungendo a soluzioni in molti casi eccessivamente penalizzanti.

Si ritiene opportuno, pertanto, offrire una soluzione alle suesposte problematiche, individuando una serie di misure compensative minime specifiche per ciascuna delle fattispecie individuabili in base alle disposizioni del Codice delle comunicazioni elettroniche, cercando di garantire un'adeguata sperequazione a seconda della gravità del pregiudizio arrecato.

In tale esercizio non si può non ispirarsi ai principi di proporzionalità, adeguatezza ed equità, tenendo presenti altresì le esigenze di semplificazione ed uniformità sopra richiamate.

Rispetto agli importi sottoposti a consultazione, sulla base di quanto emerso in tale sede, si ritiene di dover prevedere un lieve aumento per le fattispecie di maggiore pregiudizio per l'utenza (ad es. omessa o ritardata attivazione del servizio), ed invece una minima riduzione per le fattispecie di minore impatto (servizi accessori o mancata risposta al reclamo), in passato oggetto di ricorsi ricorrenti e preordinati da parte di alcuni utenti.

Si ritiene opportuno, al fine di un razionale inquadramento delle fattispecie di indennizzo, prevedere solo quattro valori unitari per il calcolo degli indennizzi da applicare a seconda della gravità del pregiudizio arrecato da ciascuna ipotesi di disservizio.

Su tali premesse, dunque, va individuata la misura di indennizzo per le ipotesi di disservizio più gravi, quali la ritardata attivazione del servizio e l'ingiustificata sospensione amministrativa dello stesso, potendosi considerare l'ingiusta privazione del servizio telefonico o di connessione ad internet la fattispecie più pregiudizievole che si possa verificare nei rapporti tra operatori ed utenti. Sulla scorta di tali considerazioni, ed operando una mediazione tra i valori contrattualmente previsti dagli operatori (mediamente intorno ad euro 6,00) e quelli ritenuti congrui dagli utenti e dalle Associazioni rappresentative dei consumatori, può ritenersi ragionevole e proporzionato fissare in euro 7,50 *pro die* l'indennizzo per i disservizi più gravi.

In ragione di tale valore massimo, può procedersi all'individuazione degli ulteriori valori minimi applicabili alle fattispecie meno gravi, riducendo detto importo proporzionalmente e fissando così tali valori in euro 5,00, 2,50 e 1,00.

Il parametro di euro 5,00 potrà trovare applicazione qualora siano riscontrate notevoli turbative nella fruizione del servizio (come nel caso di interruzione del servizio per motivi tecnici, di mancata portabilità del numero per le utenze fisse o di attivazione di servizi principali non richiesti), mentre il parametro di euro 2,50 appare adeguato a compensare quei disservizi che non impediscono o intralciano il regolare utilizzo del servizio, ma comunque comportano delle forme di interferenza suscettibili di arrecare un qualche pregiudizio. Simili disservizi possono essere rinvenuti nella ritardata attivazione del servizio nei passaggi tra operatori o nell'attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier selection* o *carrier pre-selection*. In tali fattispecie, infatti, l'utente continua ad usufruire del servizio senza interruzioni, sebbene con modalità diverse da quelle volute. A dette ultime ipotesi si ritiene di dover equiparare il

caso di ritardata portabilità del numero mobile atteso il minor pregiudizio che esso comporta in relazione alla diversa ipotesi di mancata portabilità del numero fisso.

Infine, in ottica sperequativa, si ritiene congruo limitare l'indennizzo, qualora i disservizi afferiscano a servizi accessori, alla maggior somma tra la metà del canone mensile del servizio interessato dal disservizio e la somma di euro 1,00. Per i servizi diversi da quello di comunicazione telefonica o di accesso ad internet, infatti, non può stabilirsi una misura idonea di compensazione se non rifacendosi al canone corrispettivo mensile per il servizio (è lecito dedurre, invero, che più il cliente è disposto a pagare per un determinato servizio accessorio, più, evidentemente, tale servizio può considerarsi importante, e dunque pregiudizievole la relativa mancata fornitura); in alternativa, nelle ipotesi di servizi gratuiti, può utilizzarsi come parametro la somma di euro 1,00.

Tale ultimo criterio di calcolo può trovare applicazione anche per le fattispecie di mancata risposta al reclamo da parte degli operatori, ove il pregiudizio può considerarsi di entità sensibilmente inferiore rispetto ai casi più gravi sopra richiamati. D'altro canto, relativamente alla mancata risposta ai reclami non va dimenticato che nei casi in cui l'inerzia dell'operatore rispetto ad un reclamo comporti conseguenze più gravi della semplice incertezza su una determinata situazione, il sistema offre strumenti ulteriori per un'adeguata soluzione. Ad esempio, se la rimostranza attiene alla sospensione del servizio, l'utente potrà comunque adire l'Autorità per ottenere un provvedimento temporaneo di ripristino. O, più in generale, se l'incertezza determinata dalla mancata risposta al reclamo provoca pregiudizi tali da rendere necessario un pronto accertamento, ebbene l'utente avrà comunque la possibilità di porre fine a tale situazione di incertezza avviando la procedura per la risoluzione della controversia.

Un criterio a parte va poi individuato per quei casi in cui il parametro di calcolo dell'indennizzo non può essere individuato su base giornaliera, come per le ipotesi di errato o mancato inserimento dei dati sugli elenchi telefonici, o per quelle di perdita della numerazione per fatto imputabile all'operatore.

Per la prima fattispecie, infatti, il calcolo dell'indennizzo non potrà che essere parametrato agli anni di perduranza del disservizio, stante la cadenza annuale di pubblicazione degli elenchi. Pertanto si ritiene congruo fissare la misura dell'indennizzo applicabile a tale fattispecie in euro 200,00 per ogni anno di disservizio, in considerazione del fatto che –a meno di una grave incuria da parte dell'operatore– presumibilmente tali disservizi sono destinati ad esaurirsi in un solo anno, e dunque la predetta somma risulta ragionevolmente congrua a coprire non solo il pregiudizio subito dall'utente in termini di perdita di contatti, ma anche le spese necessarie alla risoluzione dell'inconveniente.

Per le ipotesi, poi, di perdita della titolarità del numero, la differenza risiede nella portata sostanzialmente irreversibile del disservizio, per cui anche in tale ipotesi non potrebbe trovare applicazione un parametro compensatorio giornaliero; tuttavia appare sicuramente appropriato prevedere che l'indennizzo venga proporzionato al pregiudizio arrecato, misurabile in base agli anni di precedente utilizzo della numerazione. E' presumibile e ragionevole, in effetti, che più a lungo un soggetto ha utilizzato un numero di utenza telefonica, e maggiore sarà il danno derivante dalla perdita della titolarità di tale numero. Pertanto si ritiene di poter fissare il parametro di riferimento

per simili ipotesi indennizzatorie in euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo della numerazione, stabilendo altresì un limite massimo, che si ritiene congruo e proporzionato stabilire nella misura di euro 1.000,00.

#### **II.iv. Individuazione dei tetti massimi e della misura minima degli indennizzi**

La richiesta, avanzata da alcuni operatori, di fissare dei tetti massimi agli indennizzi stabiliti dal Regolamento appare palesemente in contrasto con il principio di proporzionalità a suo tempo statuito dalla delibera n. 179/03/CSP e qui ribadito, e dunque non può essere accolta.

Tuttavia, si ritiene opportuno stabilire, per le motivazioni già in parte illustrate in precedenza, un limite massimo per l'indennizzo da riconoscersi nelle ipotesi di pregiudizio più attenuato, quali la ritardata attivazione o la sospensione di servizi accessori, nonché la mancata risposta ai reclami. Per simili fattispecie, ove l'indennizzo giornaliero è stato individuato nella maggior somma tra la metà del canone mensile ed euro 1,00, appare giustificato fissare in euro 300,00 il tetto massimo per l'indennizzo. Tale somma, in effetti, equivale ad un disservizio protratto per circa dieci mesi, termine oltre il quale non può più ritenersi motivata l'inerzia dell'utente, che avrebbe, come sopra rimarcato, gli strumenti facilmente accessibili per porre rimedio alla situazione per lui pregiudizievole. A maggior ragione per i servizi gratuiti le suesposte motivazioni rendono ragionevole abbassare il tetto massimo indennizzabile alla soglia di euro 100,00.

Con riferimento, invece, alla fissazione per talune fattispecie di misure minime di indennizzo, indipendentemente dalla durata del servizio, le osservazioni degli operatori circa la potenziale pericolosità di simili previsioni appaiono degne di accoglimento.

In effetti, come ampiamente illustrato delle memorie prodotte, le soglie minime di indennizzo, invece di rappresentare un incentivo alla risoluzione tempestiva dei disservizi potrebbero divenire, al contrario, motivo di inerzia da parte dell'operatore, il quale, una volta verificatosi un disservizio, potrebbe essere portato a prolungare i tempi di riparazione fino al limite temporale corrispondente alla soglia minima di indennizzo. Alla luce di tali considerazioni, dunque, si ritiene di eliminare dal Regolamento le ipotesi di indennizzi minimi.

#### **II.v. Individuazione delle fattispecie di indennizzo**

Il Regolamento individua, sulla base delle disposizioni di cui al Capo IV del Codice delle comunicazioni elettroniche ovvero della delibera n. 179/03/CSP, alcune fattispecie di disservizio, quantificando i relativi importi minimi unitari per la liquidazione dell'indennizzo.

La prima fattispecie è quella relativa al ritardo nell'attivazione di nuove linee, ovvero nel trasloco di un'utenza, per la quale si ritiene congruo stabilire un indennizzo minimo unitario pari ad euro 7,50 *pro die*.

Nel caso, invece, di attivazione di servizi a seguito di un passaggio tra operatori, poiché il disservizio arrecato è minore, non dovendosi verificare interruzioni del servizio, la

misura compensativa va ridotta ad un quarto, mentre se il servizio oggetto della ritardata attivazione è da intendersi come accessorio, come già esplicitato, l'indennizzo sarà calcolato sulla base del canone mensile, ovvero, se superiore, applicando la misura di euro 1,00.

La seconda ipotesi, per la quale sono previste le medesime misure indennizzatorie di quella che precede, contempla i casi di sospensione del servizio non causata da motivi tecnici, bensì volontariamente disposta dagli operatori per motivi legati al rapporto con il proprio cliente, ad esempio per asserita morosità. Pertanto, qualora gli addebiti mossi all'utente si rivelassero infondati in fatto (ad esempio perché l'utente ha pagato quanto dovuto, ma risulta moroso per mancata registrazione del pagamento) ovvero la sospensione fosse disposta in assenza dei requisiti necessari (ad esempio il preavviso di sospensione o la comunicazione di cessazione) l'utente avrebbe diritto a ricevere un indennizzo nella misura sopra richiamata.

La terza fattispecie riguarda i casi di malfunzionamento, che possono essere distinti in tre diverse tipologie di disservizio: a) completa interruzione del servizio per motivi imputabili all'operatore, che, essendo la più grave, merita un indennizzo minimo pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione ed a prescindere dal termine stabilito in contratto per la riparazione del guasto; b) irregolare (e dunque non conforme agli standard contrattuali) o discontinua erogazione del servizio, per la quale, stante la minore pregiudizialità rispetto alla completa interruzione si giustifica la riduzione della misura indennizzatoria alla metà; c) ritardata riparazione di un malfunzionamento, che determina l'applicazione della misura compensativa con riferimento non alle sole giornate di disservizio, bensì all'intero periodo intercorrente tra la data di segnalazione del disservizio e quella di effettivo intervento tecnico.

La quarta fattispecie, per la quale si ritiene di prevedere un indennizzo minimo giornaliero pari ad euro 5,00, (la metà nel caso di utenze mobili) afferisce ai ritardi nella portabilità del numero, fermo restando che qualora nel corso della procedura si determini l'interruzione del servizio si rientrerebbe nell'ambito di applicazione della precedente fattispecie.

La successiva ipotesi, per la quale si ritiene congruo prevedere un indennizzo pari ad euro 2,50 *pro die*, investe i casi di attivazione o disattivazione delle prestazioni di *carrier selection* e *carrier pre-selection*. La somma inferiore stabilita, come già anticipato, si giustifica al considerare che in simili ipotesi di disservizio il cliente continua ad esse servito, seppure con modalità diverse da quelle pattuite. Diversamente, nel caso di attivazione o disattivazione non richiesta di servizi in ULL o *Number portability* troverà applicazione la disposizione seguente, generalmente dedicata all'attivazione di servizi non richiesti, per i quali si ritiene di dover stabilire misure di indennizzo diverse a seconda della natura dei servizi attivati (euro 5,00 per i servizi non accessori, euro 1,00 per i servizi accessori ed i semplici profili tariffari).

Delle due successive fattispecie (perdita della numerazione e mancato o errato inserimento negli elenchi pubblici) si è già detto in precedenza, per cui qui varrà richiamare quanto già illustrato in proposito.

Infine, si ritiene opportuno disciplinare espressamente la fattispecie concernente l'omessa o ritardata risposta ad un reclamo, per la quale si ritiene equo e proporzionale

stabilire un indennizzo minimo unitario pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo nella risposta, con il limite di euro 300,00. Si ritiene altresì opportuno stabilire un criterio univoco per il calcolo dell'indennizzo nelle ipotesi di reclami reiterati oppure relativi a più utenze.

In via residuale, pur potendosi ritenere l'elenco di fattispecie del Regolamento tendenzialmente esaustivo, si ritiene opportuno prevedere una norma di chiusura che disciplini le ipotesi non rientranti tra quelle espressamente individuate.

#### **II.vi. Principio di equità e proporzionalità**

In applicazione dei più volte richiamati principi di proporzionalità ed equità, si ritiene ragionevole differenziare le misure degli indennizzi applicabili alla clientela business, da intendersi come quei soggetti che stipulano il contratto per finalità professionali o imprenditoriali. Ebbene non sembra potersi dubitare del fatto che per tali tipologie di clientela i disservizi che comportano assenza del servizio sono suscettibili di arrecare pregiudizi economici sicuramente superiori rispetto ad un cliente-consumatore, tanto da giustificare l'applicazione delle misure minime d'indennizzo in misura doppia. Ancor più marcata, poi, si fa la differenza con riferimento alle ipotesi di omessa o errata indicazione negli elenchi o di perdita della titolarità della numerazione; in tali ipotesi, infatti, il pregiudizio economico per l'utente professionista appare di tutta evidenza, tanto da giustificare l'applicazione degli indennizzi in misura pari al quadruplo di quella stabilita per le utenze *consumer*.

#### **II.vii. Esclusione degli indennizzi**

Nel caso in cui il disservizio lamentato sia derivato da un utilizzo improprio, ovvero fraudolento, del servizio, la responsabilità del disservizio medesimo non può che essere addebitata all'utente, con conseguente esclusione del diritto ad essere indennizzato.

In particolare, in ossequio al principio della buona fede nell'esecuzione del contratto, non può ritenersi compatibile con un uso normale delle utenze mobili il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 sms o mms; pertanto al superare tali limiti in caso di sospensione della linea non potrà essere riconosciuto alcun indennizzo.

Va evidenziato, tuttavia, che il medesimo principio di buona fede vale anche per gli operatori, i quali, a loro volta, non potranno invocare l'esclusione degli indennizzi come sopra illustrata qualora non abbiano provveduto per tempo a rilevare e sanzionare i comportamenti "anomali".

#### **II.viii. Ipotesi di indennizzo automatico**

In via preliminare va evidenziato che la norma relativa agli indennizzi automatici, di cui all'articolo 3 della bozza di regolamento allegata alla delibera n. 124/10/CONS per la consultazione pubblica, è stata espunta dal Regolamento e collocata all'interno della presente delibera, all'articolo 2.

Tale scelta è determinata dalla considerazione, di natura sistematica, che la disposizione in parola attiene non alla fase di definizione delle controversie, come il resto delle disposizioni del Regolamento, ma riveste carattere generale ed investe i rapporti tra utenti ed operatori a prescindere dall'esistenza di un contenzioso. D'altronde, come sopra rammentato, anche il referente legislativo di tale disposizione è diverso, non essendo rinvenibile nell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni, bensì nell'articolo 2 della legge 481/95.

Venendo al merito della disposizione, in attuazione di quanto stabilito dalla norma da ultimo citata il Regolamento individua alcune fattispecie per le quali l'indennizzo deve avvenire in maniera automatica, e quindi a prescindere da un'apposita richiesta di indennizzo da parte dell'interessato.

In pratica, per tali determinate fattispecie, per le quali l'individuazione del disservizio da parte dell'operatore è particolarmente agevole, questi è chiamato a provvedere alla corresponsione dell'indennizzo a prescindere da un'apposita richiesta in tal senso, ma al solo accertamento, su segnalazione dell'utente interessato, di aver provocato un disservizio.

Si tratta, in particolare, dei casi di omessa o ritardata attivazione del servizio -con esclusione dei casi di passaggio tra operatori- ovvero di sospensione o cessazione ingiustificata del servizio, per i quali, appunto, è previsto che l'indennizzo sia corrisposto tramite accredito in fattura o liquidato entro un periodo prestabilito.

Rispetto al testo sottoposto a consultazione si ritiene di dover eliminare dal novero delle fattispecie d'indennizzo automatico quella relativa ai ritardi nell'espletamento delle procedure di portabilità del numero, mentre per la fattispecie di ritardata attivazione del servizio si ritiene di dover escludere i casi di ritardo nell'attivazione del servizio per cambio di operatore. Tali esclusioni sono dettate dalla valutazione, suggerita dalle osservazioni degli operatori, circa l'obiettiva difficoltà d'imputazione delle responsabilità in tutte le procedure in cui è necessaria la collaborazione di due o più operatori, con il rischio di vanificare l'intento, sotteso all'introduzione del meccanismo automatico d'indennizzo, di agevolare gli utenti nell'attuazione del proprio diritto a ricevere gli indennizzi, deflazionando il contenzioso.

D'altro canto non può non tenersi conto, come ampiamente illustrato in sede di consultazione pubblica, che allo stato attuale la quasi totalità dei passaggi di utenti tra diversi operatori vede comunque coinvolta anche la divisione Rete dell'operatore di accesso, il che comporta delle conseguenze non solo in termini di difficoltà nell'accertamento della responsabilità per eventuali disservizi o ritardi, ma anche di natura competitiva, che portano a ritenere la previsione di automatismi nell'indennizzo difficilmente attuabili, quando non addirittura potenzialmente anticompetitivi, in tutte le ipotesi sopra richiamate.

Tali considerazioni, d'altronde, rendono opportuno il differimento dell'entrata in vigore del solo meccanismo d'indennizzo automatico fino al mese di dicembre 2011 onde consentire, con l'istituzione di un apposito tavolo tecnico, la predisposizione degli strumenti regolamentari e negoziali necessari a far sì che la nuova modalità automatica d'indennizzo non si risolva in un pregiudizio per gli operatori anche in caso di responsabilità attribuibili a soggetti diversi.

Di contro, non si ritiene opportuno rinviare l'entrata in vigore delle disposizioni del regolamento, in quanto non hanno impatto tecnico sugli operatori, mentre ad assentire un periodo di adeguamento per gli adempimenti di ordine informativo correlati agli indennizzi automatici provvede l'articolo 4, comma 2.

Si ravvisa, inoltre, l'opportunità di eliminare la previsione della liquidazione da parte dell'Autorità di un indennizzo in misura doppia in caso di mancato rispetto dell'automatismo, essendo una simile eventualità già presidiata da un adeguato disincentivo sanzionatorio (articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 259/2003).

Infine si ritiene opportuno specificare che il pagamento delle somme dovute debba avvenire tramite assegno o bonifico bancario qualora il rapporto tra le parti sia ormai cessato, ovvero, per somme superiori ad euro 100,00 (il testo in consultazione proponeva la soglia di 50,00 euro, ma si ritiene più congrua la nuova soglia, anche in considerazione dei costi di emissione degli assegni), su richiesta dell'utente.

#### **II.ix. Ipotesi di rimborso automatico**

L'articolo 11, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP stabilisce che *“gli organismi di telecomunicazioni rimborsano all'utente le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, gli organismi di telecomunicazioni effettuano automaticamente il rimborso ai relativi abbonati o, in caso di servizi prepagati, informano gli utenti della possibilità di richiederlo”*.

Ebbene tale generica previsione dell'obbligo di rimborso a carico degli operatori, peraltro prevista in maniera automatica solo nei confronti degli “abbonati”, ha reso molto complessa l'attività di verifica da parte dell'Autorità circa l'effettivo rispetto di detto obbligo. Inoltre nell'attuale formulazione nulla si dispone per le ipotesi, in concreto verificatesi, di addebiti verso una moltitudine di soggetti indeterminati, per i quali si rendesse impossibile la puntuale restituzione a ciascun cliente coinvolto.

Pertanto si ritiene opportuno modificare la predetta disposizione regolamentare, stabilendo che l'obbligo di restituzione automatica sia esteso a tutte le tipologie di clienti, con obbligo d'informativa a questa Autorità, la quale potrà, in caso di somme erroneamente rimosse e non rimborsate, prevedere forme alternative e generalizzate di restituzione delle eventuali eccedenze.

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Michele Lauria e Antonio Martusciello, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1 (Adozione del regolamento)**

1. L'Autorità adotta, ai sensi dell'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, il regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori.

2. Il testo del regolamento di cui al comma 1 è riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante ed essenziale.

## **Articolo 2 (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 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.

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.

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 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.

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.

## **Articolo 3 (Modifiche alla delibera n. 179/03/CSP)**

1. L'articolo 11, comma 1, secondo periodo, della delibera n.179/03/CSP è sostituito dal seguente: *“Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, gli operatori effettuano automaticamente il rimborso nei confronti dei propri clienti informandone contestualmente l'Autorità, che può stabilire modalità di restituzione generalizzata nel caso di eventuali somme residue”*.

## **Articolo 4 (Informazioni agli utenti)**

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.

2. Entro trenta giorni dall'entrata in vigore delle disposizioni in materia di indennizzi automatici, ai sensi dell'articolo 5 comma 3 della presente delibera, gli operatori sono tenuti aggiornare i propri siti web ed i documenti contrattuali con le informazioni di cui al comma 1.

### **Articolo 5 (Entrata in vigore e disposizioni transitorie)**

1. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

2. Le disposizioni contenute nel Regolamento concernenti la liquidazione da parte dell'Autorità o dei Corecom degli indennizzi in sede di definizione delle controversie sono applicate ai procedimenti di definizione per i quali la relativa istanza sia stata presentata successivamente alla data di entrata in vigore della presente delibera.

3. Entro il 1° gennaio 2012 gli operatori sono tenuti a corrispondere gli indennizzi in misura automatica ai sensi dell'articolo 2. A tal fine entro sessanta giorni dall'entrata in vigore della presente delibera è convocato un tavolo tecnico per il coordinamento della fase di attuazione delle nuove disposizioni.

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, sul sito web e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Roma, 16 febbraio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Michele Lauria

Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

PER IL SEGRETARIO GENERALE

Antonio Perrucci