



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 347/18/CONS**

**MODIFICA DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI INDENNIZZI  
APPLICABILI ALLA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE DI CUI ALL'ALLEGATO  
A ALLA DELIBERA N. 73/11/CONS**

### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 18 luglio 2018;

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*”;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Codice*;

VISTO, in particolare, l’art 84 del Codice suddetto;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo*”, come modificato dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40;

VISTA la legge 29 agosto 2017, n. 124, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”;

VISTA la direttiva n. 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva n. 2009/22/CE (*direttiva sull'ADR per i consumatori*);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante il “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA la delibera n. 227/15/CONS, del 20 aprile 2015, recante “*Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito “*Regolamento*”, come da ultimo modificata dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 268/18/CONS, del 6 giugno 2018, recante “*Adizione congiunta nell'ambito della consultazione pubblica relativa alla modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 295/18/CONS, del 27 giugno 2018, recante “*Nuovo termine per la presentazione di contributi in merito alla proposta di regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui alla delibera n. 268/18/CONS*”;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

SENTITI i soggetti partecipanti alla consultazione nel corso dell'Audizione congiunta tenuta il 19 giugno 2018;

TENUTO CONTO dei contributi ricevuti nell'ambito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 227/15/CONS, la cui sintesi, unitamente alle valutazioni di questa Autorità, è riportata in allegato B al presente provvedimento, di cui forma parte integrante ed essenziale;

UDITA la relazione del commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

##### **(Modifiche al regolamento)**

1. Il regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, è sostituito dal regolamento di cui all'allegato A alla presente delibera.

#### **Articolo 2**

##### **(Entrata in vigore)**

1. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità.

2. Le disposizioni del presente regolamento concernenti gli indennizzi da riconoscere in sede di definizione delle controversie si applicano ai procedimenti per i quali la relativa istanza sia stata presentata successivamente alla data di entrata in vigore della presente delibera.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla pubblicazione dello stesso.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 18 luglio 2018

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS

**Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche**



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche**

### **Articolo 1**

#### **Definizioni**

1. Ai fini del presente regolamento s'intendono per:

a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

b) "*Legge*", la legge 31 luglio 1997, n. 249;

c) "*Codice*", il codice delle comunicazioni elettroniche, approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

d) "*Regolamento di procedura*", il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, approvato con delibera n. 203/18/CONS, e successive modifiche e integrazioni;

e) "operatore", ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;

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

g) "indennizzo", la compensazione economica che l'operatore deve corrispondere all'utente secondo le disposizioni del presente regolamento;

h) "indennizzi contrattuali", le compensazioni previste dalle disposizioni contrattuali che l'operatore deve corrispondere all'utente in caso di disservizi nella fornitura del servizio;

i) "indennizzo automatico", la modalità di corresponsione in maniera automatica degli indennizzi a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell'utente, per le fattispecie indicate all'articolo 3, comma 1, del presente regolamento, ferma restando la possibilità di ripetizione di quanto indebitamente versato;

j) "reclamo", la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti;

k) "rete pubblica di comunicazione", ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

l) "servizio di comunicazione elettronica", i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, a esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;

m) "servizi accessori", i servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione;

n) "*carrier selection*", prestazione che permette a un utente di scegliere un operatore diverso da quello predefinito per chiamate nazionali o internazionali, cioè diverso da quello scelto in via preventiva dall'operatore con cui ha sottoscritto il proprio accesso alla rete;

o) "*carrier pre-selection*", prestazione che permette a un utente la selezione di un operatore di transito nazionale e internazionale alternativo, su base permanente, diverso da quello scelto dall'operatore di accesso;

p) "utenza affari", la tipologia di utenza, comunque denominata, riferibile a un esercizio commerciale o professionale;

q) "reti a banda ultra-larga", reti di accesso cablate costituite in tutto o in parte da elementi ottici e in grado di fornire servizi d'accesso a banda larga con caratteristiche più avanzate (quale una capacità di trasmissione superiore a 30 Mbit/s) rispetto a quelle fornite tramite le reti in rame esistenti.

2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del *Codice*.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **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 utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'articolo 14 del *Regolamento di procedura*.

2. Nella decisione delle controversie di cui al comma 1 si applicano gli indennizzi contrattuali se più favorevoli per l'utente rispetto a quelli previsti dal presente regolamento.

3. Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3.

### **Articolo 3**

#### **Indennizzo automatico**

1. Gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.

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

3. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o *email*, entro sessanta giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. Il corrispettivo accreditato è considerato credito trasferibile e monetizzabile.

4. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo erogato ai sensi del comma 1, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100, la





## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro sessanta giorni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte dell'utente.

5. In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi 1 a 4 è applicabile la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della *Legge*.

6. Le disposizioni di cui ai commi precedenti non si applicano ai servizi di televisione a pagamento.

### **Articolo 4**

#### **Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio**

1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.

2. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

3. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.

### **Articolo 5**

#### **Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio**

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 accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.

### **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 a euro 6 per ogni giorno d'interruzione.

2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, 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 a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento.

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 ripristino della funzionalità del servizio.

4. Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.

5. Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.

### **Articolo 7**

#### **Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori**

1. In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1,50 euro



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6.

2. Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di ritardo.

### **Articolo 8**

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

1. In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier selection* o *carrier pre-selection*, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a 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.

### **Articolo 9**

#### **Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti**

1. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione.

2. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura o SIM.

### **Articolo 10**

#### **Indennizzo in caso di perdita della numerazione**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

1. Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500.

### **Articolo 11**

#### **Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici**

1. L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del *Codice* comporta il diritto dell'utente a ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 200 per ogni anno di disservizio.

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

### **Articolo 12**

#### **Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami**

1. L'operatore, se 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 a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.

2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

### **Articolo 13**

#### **Ipotesi specifiche**

1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.

2. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11.

4. Per i servizi di televisione a pagamento, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, di sospensione amministrativa dell'utenza o di interruzione o malfunzionamento del servizio per motivi tecnici si applica l'indennizzo in misura di euro 3 per ogni giorno di disservizio, fatto salvo quanto stabilito dal comma 3. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti e di omissione o ritardo nella risposta al reclamo trovano applicazione, rispettivamente, gli indennizzi previsti agli articoli 9 e 12.

5. In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità.

6. In caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi.

7. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità.

8. In caso di integrazione del contraddittorio disposto ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento di procedura*, l'Autorità ordina agli operatori responsabili del disservizio di corrispondere all'utente l'indennizzo previsto in misura proporzionale alle rispettive responsabilità.

### **Articolo 14**

#### **Esclusione degli indennizzi**

1. Se l'utente ha 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 a tale utilizzo



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. In particolare, nel caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" il traffico giornaliero finalizzato a autoricarica superiore a due ore di conversazione e a 50 SMS o MMS, fatto salvo quanto previsto dal comma 1.

3. L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui ai commi 1 e 2 o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale evenienza, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami.

4. Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

### **Articolo 15**

#### **Informazioni agli utenti**

1. Gli operatori informano gli utenti, mediante apposita comunicazione da pubblicare sui rispettivi siti *web* e nelle condizioni di contratto, delle fattispecie per le quali è previsto l'indennizzo automatico e dei relativi importi, nonché delle modalità per richiedere gli ulteriori indennizzi.