

Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori

**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", il regolamento approvato con delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche ed 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;
  - g) "utente finale", ogni utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico.
  - h) "rete pubblica di comunicazione", ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
  - i) "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, ad 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;
  - j) "servizi accessori", i servizi correlati a quelli di accesso alla rete di comunicazione.
  - k) "*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.
  - l) "*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.
  - m) "utenza affari", la tipologia di utenza, comunque denominata, riferibile ad un esercizio commerciale o professionale.
2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del Codice.

## **Articolo 2**

### **Ambito di applicazione e finalità**

1. Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento. Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi.
2. Resta salva l'applicazione, nella decisione delle controversie ai sensi del comma 1, degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti.

## **Articolo 3**

### **Indennizzo per ritardata attivazione del servizio**

1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.
2. Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.
3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto.
4. Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00.

## **Articolo 4**

### **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 ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.
2. Se la sospensione o cessazione riguarda solo servizi accessori, si applicano gli importi di cui al comma 4 dell'articolo 3.

### **Articolo 5**

#### **Indennizzo per malfunzionamento del servizio**

1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione.
2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento.
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 precedenti se il malfunzionamento riguarda solo i servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si applicherà l'articolo 3, comma 4 del presente regolamento.

### **Articolo 6**

#### **Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero**

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; se la portabilità riguarda utenze mobili l'importo è ridotto alla metà.
2. In caso di sospensione o cessazione del servizio si applicano, comunque, gli indennizzi previsti dall'articolo 5.

### **Articolo 7**

#### **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 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.

### **Articolo 8**

#### **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 ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione.

2. Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione.

#### **Articolo 9**

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

1. L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00.

#### **Articolo 10**

##### **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 ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio.

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.

#### **Articolo 11**

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

1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00.

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

#### **Articolo 12**

##### **Ipotesi specifiche**

1. Nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2, 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.

2. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio; nelle ipotesi di cui agli articoli 9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.

3. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1. Se non è possibile ricorrere

all'applicazione per analogia prevista dal primo periodo, l'indennizzo è computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio ovvero, per i servizi gratuiti, secondo equità.

### **Articolo 13**

#### **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. In particolare, nel caso di utenze mobili, s'intende come "anomalo" ai fini del comma 1 il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 sms o mms.
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.