

23 marzo 2011 9:31

Conciliazione Tlc. Guida dell'Autorita'. Indennizzi e rimborsi

di Deborah Bianchi *



In data 20 gennaio 2011, come già evidenziato nei contributi precedenti su "Guida agli utenti di Agcom" (http://avvertenze.aduc.it/dirittodigitale/guida+agli+utenti+dell+agcom_18749.php) e "Conciliazione Tlc. Guida dell'Autorita'", (http://avvertenze.aduc.it/dirittodigitale/conciliazione+tlc+guida+dell+autorita_18816.php) AGCOM ha pubblicato una guida per aiutare gli utenti a districarsi nel mare magnum del mercato delle comunicazioni elettroniche.

La guida si intitola: "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica". (http://tlc.aduc.it/generale/files/file/allegati/I_Diritti_dei_Consumatori_2011_AGCOM.pdf)

Posto che per evidenti ragioni di interesse dei lettori in questa sede si trattano le problematiche inerenti l'utenza, dopo aver trattato l'istituto del reclamo e del tentativo di conciliazione, ora trattiamo i possibili esiti della procedura di conciliazione

Indennizzi previsti all'esito della procedura di conciliazione

Gli indennizzi si applicano nella definizione amministrativa delle controversie fra utenti e operatori davanti alla stessa Autorità e ai Co.Re.Com, ovvero dopo che è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione. 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.

Gli indennizzi sono proporzionati alla gravità dei disservizi provocati agli utenti da parte degli operatori di comunicazione elettronica.

Per i disagi più gravi, come il ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine previsto dal contratto o la sospensione o cessazione amministrativa del servizio senza preavviso (articolo 3, comma 1 e articolo 4 del regolamento), l'indennizzo è automatico: dovrà essere accreditato direttamente in bolletta in seguito alla sola segnalazione del disservizio da parte dell'utente (dal 1 gennaio 2012).

Gli importi sono individuati nella tabella prevista da AGCOM nella delibera 73/11/CONS:

Ritardata attivazione del servizio/ritardo trasloco (Indennizzo Automatico e per utenze "affari" importi doppi)	€7,50/giorno di ritardo e non rispetto oneri informativi; €1,50 per ritardo procedure cambio operatore; Per giorno ritardo su servizi accessori il maggiore tra: ½ del canone o €1,00, fino max €300.
Sospensione o cessazione del servizio (Indennizzo Automatico e per utenze "affari" importi doppi)	Per servizi gratuiti €1,00 fino max €100,00 €7,50/giorno interruzione Per giorno interruzione di servizi accessori il maggiore tra: ½ del canone o €1,00, fino max €300.
Malfunzionamento del servizio (Per utenze "affari" importi doppi)	Per servizi gratuiti €1,00 fino max €100,00 €5,00/giorno interruzione servizio €2,50/giorno servizio irregolare, discontinuo, scarsa qualità;

	Su servizi accessori il maggiore tra: $\frac{1}{2}$ del canone o €1,00, fino max €300; Per servizi gratuiti €1,00 fino max €100,00
--	--

Rimborsi previsti all'esito della procedura di conciliazione

Nel provvedimento di definizione, l'Autorità o i Co.Re.Com. possono riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità.

Inoltre, se l'operatore non ha partecipato all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi e senza avviso, vanno comunque rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia, le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione (Delibera n. 173/07/CONS, art. 19, comma 6).

* **Deborah Bianchi**, avvocato specializzato in diritto applicato alle nuove tecnologie, esercita nel Foro di Pistoia e Firenze in materia civile e amministrativa
avv.deborah(at)deborahbianchi.it