

Gli indennizzi minimi previsti per ritardi e disservizi

Stabiliti dal Garante per la definizione delle controversie fra utenti e operatori davanti alla stessa Autorità e ai Co.re.com.

FATTISPECIE	INDENNIZZO
RITARDATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO/RITARDO TRASLOCO <i>(Indennizzo automatico e per utenze «affari» importi doppi)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 7,50 euro al giorno di ritardo e di non rispetto oneri informativi • 1,50 euro per ritardo nelle procedure cambio operatore • Per giorno di ritardo su servizi accessori, il maggiore tra: 1/2 del canone o 1,00 euro fino max 100,00 euro • Per servizi gratuiti: 1,00 euro fino max 100,00 euro
SOSPENSIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO <i>(Indennizzo automatico e per utenze «affari» importi doppi)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 7,50 euro al giorno di interruzione • Per giorno di ritardo su servizi accessori, il maggiore tra: 1/2 del canone o 1,00 euro, fino max 300,00 euro • Per servizi gratuiti: 1,00 euro fino max 100,00 euro
MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO <i>(Per utenze «affari» importi doppi)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 5,00 euro al giorno di interruzione servizio • 2,50 euro al giorno di servizio irregolare, discontinuo, scarsa qualità • Su servizi accessori, il maggiore tra: 1/2 del canone o 1,00 euro, fino max 300,00 euro • Per servizi gratuiti: 1,00 euro fino max 100,00 euro
OMESSA O RITARDATA PORTABILITÀ NUMERO <i>(Per utenze «affari» importi doppi)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 5,00 euro al giorno di ritardo per la rete fissa • 2,50 euro al giorno di ritardo per utenza mobile
ATTIVAZIONE O DISATTIVAZIONE NON RICHIESTA DI CS O CPS <i>(Carrier Pre-Selection o preselezione dell'operatore)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 2,50 euro al giorno più storno addebiti dell'operatore responsabile e rimborso oneri aggiuntivi
ATTIVAZIONE DI SERVIZI O PROFILI TARIFFARI NON RICHIESTI	<ul style="list-style-type: none"> • 5,00 euro al giorno per servizi • 1,00 euro al giorno per servizi accessori o profili tariffari
PERDITA DELLA NUMERAZIONE PER CAUSA IMPUTABILE ALL'OPERATORE <i>(Utenze «affari» importi quadrupli)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 100,00 euro/anno precedente utilizzo • Del numero fino max 1.000,00 euro
OMESSA/ERRATA INDICAZIONE NEGLI ELENCHI TELEFONICI O NON AGGIORNAMENTO <i>(Utenze «affari» importi quadrupli)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 200,00 euro/anno di disservizio
MANCATA O RITARDATA RISPOSTA AI RECLAMI	<ul style="list-style-type: none"> • 1,00 euro al giorno ritardo fino max 300,00 euro

Nota: gli indennizzi sono riportati nella delibera n. 73/11/CONS e si applicano nella definizione amministrativa delle controversie fra utenti e operatori davanti alla stessa Autorità e ai Co.re.com (Comitato regionale per le comunicazioni), 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 risulti a verbale 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, 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.

Fonte: I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica – 2012; www.agcom.it