

c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni.

2. Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi l'anticipo con il quale la fattura è inviata all'abbonato rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, anticipo che non può essere inferiore a quindici giorni. Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione all'organismo di telecomunicazioni dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non possono essere in alcun caso imputati all'abbonato.

3. Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, gli organismi di telecomunicazioni possono richiedere all'abbonato il pagamento di una somma di denaro purché di importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i tassi usurari di cui all'articolo 2, comma 4, della legge 27 marzo 1996, n.108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

4. Gli organismi di telecomunicazioni adottano modalità, ove possibile, automatiche per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni ed indicano nelle carte dei servizi il termine massimo per la restituzione, termine che non può essere superiore a centottanta giorni dalla cessazione del contratto. Decorsi novanta giorni dalla cessazione del contratto, l'organismo di telecomunicazioni restituisce tali depositi o anticipi maggiorati di interessi o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'utente.

5. Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente.

## Art. 8

### Reclami e segnalazioni

1. Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti.

2. Nella documentazione di fatturazione inviata all'utente sono indicati il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio dell'organismo di telecomunicazioni cui poter presentare reclami e segnalazioni. In caso di servizi prepagati, la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio.

3. Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1.

4. Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure siffattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. Inoltre l'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n.182/02/CONS.

5. In caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'allegato A alla delibera n. 182/02/CONS.

6. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se l'organismo di telecomunicazioni dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi sono addebitati all'utente.

## **Art. 9**

### **Assistenza**

1. L'organismo di telecomunicazioni fornisce un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché per posta o in via telematica, adeguato alle esigenze degli utenti al quale è possibile, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo. Il numero telefonico di assistenza è indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione. In caso di servizi prepagati, la medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio.

2. L'organismo di telecomunicazioni ed i suoi dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. Gli operatori che vengono a contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscono all'utente un proprio identificativo.

## **Art. 10**

### **Qualità dei servizi**

1. Ogni organismo di telecomunicazioni è tenuto, nel rispetto delle disposizioni vigenti, incluse quelle di cui al titolo abilitativo, delle direttive e delle delibere dell'Autorità, a:

a) individuare, sulla base delle norme tecniche internazionali specifiche, gli indicatori di qualità dei servizi, le relative definizioni ed i metodi di misurazione, fissare i relativi standard generali e specifici per ciascun anno solare di riferimento, e, entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, informarne l'Autorità;

b) pubblicare una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento di cui alla lettera a); tale pubblicazione è effettuata contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento;

c) inviare contestualmente tale relazione all'Autorità, indicando in che modo è avvenuta la pubblicazione di cui alla lettera b).

2. Gli indicatori di qualità del servizio ed i relativi standard generali e specifici di cui al comma 1 del presente articolo, sono riportati nelle carte dei servizi, annualmente aggiornati, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 3, comma 8, della presente direttiva, e comunicati agli utenti nella documentazione di fatturazione, ove prevista, così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

3. Oltre a quanto previsto dai commi 1 e 2 del presente articolo, ogni organismo di telecomunicazioni che installa ed esercita reti pubbliche di telecomunicazioni e che presta servizi telefonici

accessibili al pubblico trasmette all’Autorità, su richiesta, tenendo conto delle norme internazionali, una relazione contenente dati consuntivi sulla qualità dei servizi resi su base semestrale e fornisce ogni indicatore utile nonché elementi di raffronto con il semestre precedente.

**Art. 11****Rimborsi ed indennizzi**

1. Gli organismi di telecomunicazioni rimborzano 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.
2. Per gli inadempimenti contrattuali ed il mancato rispetto degli standard di qualità di cui all’articolo 10, comma 1, lettera a, gli organismi di telecomunicazioni fissano ed indicano nelle carte dei servizi e nella documentazione di fatturazione, i casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico e i relativi importi che devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato. In ogni caso, gli organismi di telecomunicazioni corrispondono un indennizzo rispondente ai requisiti sopra indicati per i ritardi nella fornitura del collegamento iniziale, ivi compresi i casi in cui il collegamento è fornito al proprio cliente mediante servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale.
3. Gli organismi di telecomunicazioni provvedono all’accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, informano gli utenti della possibilità di richiedere tale accredito. A richiesta dell’abbonato, rimborzi e indennizzi, anziché detratti dalla fattura, sono liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione.
4. La corresponsione dell’indennizzo non esclude la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

**Art. 12****Disposizioni transitorie e finali**

1. Gli organismi di telecomunicazioni adeguano le proprie carte dei servizi alle disposizioni di cui alla presente direttiva entro sessanta giorni dalla sua entrata in vigore.
2. In caso di violazione delle disposizioni della presente direttiva si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.

**DELIBERA N. 307/03/CONS****MODIFICHE ED INTEGRAZIONI ALLA DELIBERA N. 182/02/CONS  
CONCERNENTE L'ADOZIONE DEL REGOLAMENTO PER LA RISOLUZIONE  
DELLE CONTROVERSIE INSORTE NEI RAPPORTI TRA ORGANISMI  
DI TELECOMUNICAZIONI ED UTENTI****L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 5 agosto 2003;

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”;

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”;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318, recante “Regolamento per l’attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni”;

VISTO il decreto legislativo 13 maggio 1998, n. 171, recante “Disposizioni in materia di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni, in attuazione della direttiva 97/66/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e in tema di attività giornalistica”;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n. 77, recante “Regolamento di attuazione delle direttive 97/51/CE e 98/10/CE in materia di telecomunicazioni”;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 17/98 del 16 giugno 1998, e le successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 182/02/CONS relativa ”Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti” e i relativi allegati pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 18 luglio 2002, serie generale, n. 167;

RITENUTO opportuno di procedere alla pubblicazione di nuovi formulari per la più agevole compilazione delle richieste da parte dei soggetti che intendano far ricorso all’applicazione degli articoli 5 e 13 della citata delibera n. 182/02/CONS;

RITENUTO, altresì, opportuno modificare il formulario S adottato con la citata delibera n. 182/02/CONS al fine di chiarire gli ambiti di intervento dell’Autorità nei casi di segnalazione da parte soggetti, pubblici o privati, organismi di telecomunicazioni o utenti singoli o associati, che intendano informare circa le violazioni di norme in materia di telecomunicazioni;

UDITA la relazione del Commissario dott. Giuseppe Sangiorgi, relatore ai sensi dell’art. 32 del regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità;

**DELIBERA****Art. 1****Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 182/02/CONS**

1. Ai fini dell’inoltro di richieste per l’applicazione degli articoli 5 e 13 della delibera n. 182/02/CONS, relativa alla adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controver-

sie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, sono adottati il formulario GU5 e il formulario GU13 costituenti, rispettivamente, l'allegato A e l'allegato B alla presente delibera.

2. Il modello di cui all'allegato C della presente delibera sostituisce il formulario S previsto dall'art. 1, lett. n) dell'allegato alla delibera n. 182/02/CONS.

3. Gli allegati sopra citati sono resi disponibili sul sito ufficiale dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

**Art. 2****Disposizioni finali**

1. Il Segretario generale adotta idonee modalità organizzative per rendere operative le modifiche introdotte con la presente delibera relative alla semplificazione delle procedure concernenti la trattazione delle segnalazioni degli utenti.

La presente delibera è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.

*Napoli, 5 agosto 2003*

*Il Commissario relatore*  
GIUSEPPE SANGIORGI

*Il Presidente*  
ENZO CHELI

*Per attestazione di conformità a quanto deliberato*  
*Il Segretario generale*  
ALESSANDRO BOTTO

**ALLEGATO A ALLA DELIBERA N. 307/03/CONS DEL 5 AGOSTO 2003 - PAG. 1/2**

 <p><i>Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni</i></p> <p><i>Dipartimento Garanzie e Contenzioso</i></p> <p><i>Ufficio Contenzioso nelle Telecomunicazioni</i></p>	<b>FORMULARIO</b> <b>GU5</b>
<p>Il presente Formulario è stato redatto dall' Ufficio Contenzioso nelle Telecomunicazioni al fine di agevolare la presentazione da parte degli utenti e dei consumatori della richiesta di adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di telecomunicazioni, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento di procedura relativo alle controversie fra organismi di telecomunicazioni ed utenti, approvato con delibera n. 182/02/CONS.</p> <p><b>IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI</b></p>	
<b>Il sottoscritto</b>	
<b>Nome e cognome</b> <input type="text"/>	<b>Indirizzo</b> <input type="text"/>
<b>Città</b> <input type="text"/>	<b>N°</b> <input type="text"/>
<b>Tel.</b> <input type="text"/>	<b>Fax</b> <input type="text"/>
<b>numero di utenza telefonica interessata</b> <input type="text"/>	
<b>DICHIARA</b>	
I) DI AVERE UNA CONTROVERSIA IN CORSO NEI CONFRONTI DELL'OPERATORE <input type="checkbox"/>	
<b>CON SEDE IN</b> <input type="text"/>	<b>Alla via/p.zza</b> <input type="text"/>
<b>Città</b> <input type="text"/>	<b>Indirizzo</b> <input type="text"/>
<b>PER I SEGUENTI MOTIVI:</b> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div>	

ALLEGATO A ALLA DELIBERAN. 307/03/CONS DEL 5 AGOSTO 2003 - PAG. 2/2

2) CHE IN MERITO A TALE CONTROVERSIÀ È STATA PRESENTATA ISTANZA PER L'ESPERIMENTO DI UN TENTATIVO DI CONCILIAZIONE PRESSO

	IN DATA
--	---------

08/01/2003

COME RISULTA DALL'ISTANZA CHE SI ALLEGA IN COPIA, E CHE LA RELATIVA PROCEDURA CONCILIATIVA RISULTA NON ANCORA CONCLUSA;

3) CHE IN DATA [REDACTED] L'OPERATORE SUMMENZIONATO HA

sospeso l'erogazione del servizio       posto in essere la seguente forma di abuso o di scorretto funzionamento

--	--

**CHIEDE**

ALL'AUTORITÀ DI ADOTTARE UN PROVVEDIMENTO TEMPORANEO AI SENSI DELL'ART. 2, COMMA 20, LET. E), DELLA LEGGE 14 NOVEMBRE 1995 N. 481

**DOCUMENTI ALLEGATI**

Elenco documenti allegati

--	--

- 1  
2  
3  
4  
5

Autorizzo l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al trattamento ed alla diffusione, limitatamente ai gestori interessati, dei miei dati personali ai sensi della Legge 31 dicembre 1996, n. 675 ai soli fini dello svolgimento del procedimento relativo alla presente comunicazione.

LUOGO [REDACTED]

DATA [REDACTED]

Firma: [REDACTED]

EMO

 <p><i>Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni</i> <i>Dipartimento Garanzie e Contenzioso</i> <i>Ufficio Contenzioso nelle Telecomunicazioni</i></p>	<p><b>FORMULARIO</b> <b>GUL3</b></p>
<p>Il presente Formulario è stato redatto dall' Ufficio Contenzioso nelle Telecomunicazioni al fine di agevolare la presentazione da parte degli utenti e dei consumatori dell'istanza di definizione delle controversie, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento di procedura relativo alle controversie fra organismi di telecomunicazioni ed utenti, approvato con delibera n. 182/02/CONS.</p> <p><b>IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI</b></p>	
<p><b>Il sottoscritto</b></p> <p>Nome e cognome: _____</p> <p>Indirizzo: Via/Piazza N° _____</p> <p>Città: _____ CAP: _____</p> <p>Tel.: _____ Fax: _____</p> <p>numero di utenza telefonica interessata: _____</p> <p style="text-align: center;"><b>DICHIARA</b></p> <p>1) DI AVERE UNA CONTROVERSIA IN CORSO NEI CONFRONTI DELL'OPERATORE CON SEDE IN: _____ ALLA VIA/P.ZA: _____ città: _____ indirizzo: _____</p> <p>PER I SEGUENTI MOTIVI: _____ _____</p>	