



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Comunicato stampa

Arriva la bolletta 2.0: informazioni più chiare e complete sul dettaglio degli addebiti e sulla qualità dei servizi; stretta sui servizi a valore aggiunto (suonerie, giochi, in-app, ecc.); obbligo di dare evidenza a codice di migrazione e standard connessione internet

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni interviene nuovamente a tutela dei consumatori con uno schema di provvedimento che consentirà agli utenti di ricevere, anche telematicamente, una documentazione di fatturazione più chiara e completa, sia per i servizi fissi che per quelli mobili post-pagati e prepagati.

Il Consiglio dell'Agcom, presieduto da Angelo M. Cardani, relatore Antonio Nicita, ha deciso nella sua ultima riunione l'avvio di una consultazione pubblica tra tutti i soggetti interessati con l'obiettivo di introdurre una serie di modifiche alla delibera 418/07/CONS che impone agli operatori obblighi in materia di trasparenza delle bollette telefoniche. Queste modifiche si sono rese necessarie alla luce dell'evoluzione del mercato negli anni recenti e a seguito di segnalazioni da parte di associazioni e di singoli utenti relative al frequente mancato adempimento delle regole vigenti da parte degli operatori.



Ecco, in sintesi, i principali interventi proposti dall'Autorità:

- 1) al momento dell'acquisto di contenuti digitali (suonerie, giochi, acquisti in-app, ecc.) tramite smartphone o tablet, per poter addebitare i relativi costi sul conto telefonico sarà necessario che l'utente interessato accetti tale modalità di addebito indicando il proprio numero di utenza. In questo modo si eviterà la possibilità che l'acquisto avvenga per una digitazione involontaria o inconsapevole dello schermo, come invece denunciato da migliaia di utenti e reso possibile dalla pratica, oggi in uso, per cui è l'operatore di telefonia che fornisce in automatico al fornitore di contenuti il numero dell'utenza sulla quale addebitare il costo del servizio;
- 2) oltre al blocco preventivo degli addebiti, gli utenti possono ottenere, con una semplice telefonata o un messaggio, la cessazione immediata di abbonamenti a servizi premium o a valore aggiunto attivati comunque inavvertitamente dall'utente o illecitamente da terzi nonché l'interruzione di ulteriori addebiti; in questi casi gli utenti potranno altresì richiedere agli operatori la restituzione delle somme addebitate con una procedura rapida e semplice;
- 3) gli operatori dovranno rendere più trasparente, chiara e accessibile la bolletta, fornendo i dettagli dei singoli addebiti che dovranno essere poi raggruppati per categorie;
- 4) la bolletta verrà inviata per posta elettronica, per default in caso di pagamenti automatici su conti correnti o carte di credito, o a



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

richiesta in caso di pagamento mediante bollettino di conto corrente.
Gli utenti non vedenti potranno riceverla, completa dei dettagli sugli
addebiti, anche in formato audio;

- 5) per favorire il diritto di scelta degli utenti, gli operatori dovranno indicare nella prima pagina ed in chiara evidenza, il "Codice di trasferimento dell'utenza" (codice segreto/codice di migrazione), secondo un'esposizione grafica standard, e fornire informazioni dettagliate relative alla qualità dei servizi di accesso ad internet (fisso e mobile) come, ad esempio, il valore della banda minima garantita contrattualmente, sia in *download*, sia in *upload*.
- 6) I rapporti tra utenti e operatori saranno semplificati mediante l'invio telematico delle comunicazioni anche nei casi di reclami o per l'esercizio del diritto di recesso, eliminando così l'onere burocratico di inviare a tal fine una raccomandata, imposto agli utenti da alcuni operatori.

Tutti i soggetti interessati hanno 60 giorni per inviare all'Autorità le proprie osservazioni e i propri contributi sulla delibera, il testo della quale è disponibile sul sito dell'Autorità all'indirizzo www.agcom.it.

Roma, 28 gennaio 2015