



Roma, 20 gennaio 2012
 Prot. 6655/LN
 Via pec

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
 Direzione Tutela dei Consumatori
 Ufficio Gestione Segnalazioni e Vigilanza
 Centro Direzionale Isola B5
 Torre Francesco
 80143 - Napoli

Alla cortese attenzione di:
 Avv. E. M. Cotugno

OGGETTO: Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza - DELIBERA N. 664/06/CONS - proposta di modifica

La società scrivente desidera esprimere innanzi tutto il proprio apprezzamento in merito all'iniziativa dell'Autorità volta a rinnovare il Regolamento che disciplina i contratti a distanza e intende esprimere nel seguito le proprie osservazioni in merito ai specifici punti oggetto di analisi.

Articolo 2, comma 2:

*L'operatore fornisce altresì adeguata informativa relativamente alle eventuali modifiche o restrizioni del servizio di natura tecnica o economica che possano derivare dalla conclusione al contratto e agli **eventuali oneri conseguenti all'esercizio del diritto di ripensamento.***

Il riferimento ad "eventuali oneri" addebitati in presenza di un ripensamento lascia intendere che sia lecito far pagare al cliente, i costi sostenuti dal nuovo operatore relativi alle attività amministrative e tecniche concluse fino al momento in cui il cliente ha esercitato il diritto di ripensamento.

Ad avviso della scrivente si ritiene, invece, che in presenza di un ripensamento, il cliente non debba essere soggetto al pagamento di alcun onere da parte del nuovo operatore qualora non siano interrotte le attività, ad esempio di migrazione, al momento del ricevimento formale del ripensamento. Si ritiene, inoltre, che tale disposizione debba essere valutata congiuntamente al comma 8 dell'articolo 2 bis che analizzeremo nel proseguo.

Articolo 2, comma 3:

*In caso di proposta, a mezzo del telefono, di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'addetto dipendente dall'operatore, o da società esterna da quest'ultimo incaricata, deve comunicare, all'inizio di ogni conversazione, il nominativo della società per conto della quale avviene il contatto telefonico, lo scopo commerciale del contatto telefonico e il proprio **codice identificativo**. Al termine del contatto telefonico l'addetto deve comunicare nuovamente il nominativo della società e il proprio nome e cognome codice identificativo. Se il titolare dell'utenza telefonica ha manifestato la volontà di concludere il contratto, l'addetto deve altresì comunicare, al termine della conversazione, **l'avvenuta conclusione del contratto**, il numero identificativo della pratica e i recapiti ai quali il cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni.*

Si condivide la modifica proposta perché stabilisce un principio che dà chiarezza al cliente del contenuto e del valore della conversazione, eliminando quindi tutte le ambiguità legate all'invio e alla ricezione del relativo contratto firmato.

Articolo 2, comma 6:

*Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere **in forma scritta o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione**, un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate all'articolo 70 del Codice.*



FASTWEB ritiene che la modifica introdotta dell'Autorità consente di garantire un'effettiva trasparenza delle informazioni al cliente e riduce contestualmente il rischio di servizi mai richiesti, si condivide quindi l'introduzione di un obbligo per gli operatori di inviare al cliente un documento riepilogativo dell'offerta, nella fase immediatamente successiva alla conclusione del contratto telefonico, in modo da garantire allo stesso l'esercizio dei propri diritti.

Articolo 2, comma 6, lettera, b) punto 2) i livelli minimi di qualità del servizio offerti, compresa la data dell'allacciamento iniziale e, ove opportuno, altri parametri di qualità del servizio, quali definiti dall'Autorità.

Il testo a consultazione prevede un onere in capo all'operatore di indicare al cliente nella nota informativa la "data di allacciamento iniziale".

Come noto, generalmente, gli operatori di rete fissa acquisiscono nuovi clienti tramite le procedure di migrazione olo2olo, attivazione e NP pura, ossia tramite un processo di trasferimento, affinché sia consentito al cliente di mantenere i numeri telefonici a lui già assegnati. Inoltre, in base alla tecnologia sottostante al servizio, alla disponibilità di rete e ad altre variabili, non determinate a priori, un operatore stabilisce con quale modalità è preferibile attivare il cliente. Si ricorda inoltre che ognuna di queste modalità prevede delle tempistiche di lavorazione differenti, peraltro soggetto a possibili variabili quali eventuali ko, superamento di capacità di evasione, indisponibilità di rete, non imputabili all'operatore che intende attivare il cliente.

Tali dinamiche, quindi, non consentono all'operatore recipient di indicare in modo puntuale al cliente la data di allacciamento iniziale.

Analoghe considerazioni possono essere espresse in relazione ad attivazione con una nuova linea con un nuovo numero. Infatti, sebbene in tal caso non sia necessario avviare un processo di trasferimento delle utenze, un operatore alternativo deve comunque richiedere un servizio wholesale intermedio a Telecom Italia sul quale attestare i nuovi numeri. Anche in questo caso le tempistiche non sono preliminarmente determinate.

In luogo di tale modifica si propone, dunque, di introdurre un principio che invita gli operatori a fornire ai clienti un'indicazione sui tempi massimi generalmente previsti per lo svolgimento delle attività tecniche necessarie all'attivazione del servizio.

**Articolo 2, comma 6, lettera d, punto 2:
i diritti e gli obblighi inerenti la portabilità dei numeri o di altri identificatori**

Al fine di poter esprimere dei propri commenti sul tema si richiede all'Autorità in indirizzo di specificare nel dettaglio cosa si intende per "altri identificatori".

**Articolo 2 bis, comma 1:
L'utente ha diritto di recedere dal contratto concluso a distanza relativo alla fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica senza alcuna penalità o altro corrispettivo e senza specificarne il motivo, ai sensi degli artt. 64 e ss del Codice del consumo.**

In linea con quanto precedentemente dichiarato nell'analisi dell'art 2 comma2, FASTWEB condivide la modifica su indicata. Si ritiene, infatti, che il cliente non debba essere soggetto ad alcun onere economico nel momento in cui esprime un ripensamento nei tempi e nelle modalità stabilite dal presente Regolamento, in quanto il contratto non si è mai perfezionato.

**Articolo 2 bis, comma 2:
Il termine di dieci giorni lavorativi per l'esercizio del diritto di recesso decorre:
b) per i servizi, dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2, comma 6, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa.**

FASTWEB concorda con il principio inserito dall'AGCOM in merito all'esercizio del diritto di recesso su indicato. Si ritiene, infatti, che il cliente acquisisce piena consapevolezza del contratto sottoscritto telefonicamente solo nel momento in cui può verificare puntualmente le informazioni scritte trasmesse dal nuovo operatore. In tal modo il cliente è in grado di tutelare i propri diritti e rinunciare alla sottoscrizione qualora le condizioni economiche o di servizio siano difformi da quanto comunicato verbalmente.



Articolo 2 bis, comma 3:

Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro i termini previsti dal comma 1, di una comunicazione scritta al recapito dell'operatore, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero posta elettronica certificata (PEC). La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC entro le quarantotto ore successive; la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di cui al comma 1 o quello stabilito dal contratto, se maggiore. L'avviso di ricevimento non è, comunque, condizione essenziale per provare l'esercizio del diritto di recesso. Qualora espressamente previsto nell'offerta o nell'informazione concernente il diritto di recesso, in luogo di una specifica comunicazione è sufficiente la restituzione, entro il termine di cui al comma 2, della merce ricevuta.

FASTWEB accoglie con favore l'inserimento della PEC tra le modalità di invio da parte del cliente del proprio ripensamento.

Affinché il nuovo strumento sia efficace e largamente diffuso tra i clienti, si ritiene necessario un ulteriore intervento dell'AGCOM volto ad introdurre un obbligo per gli operatori di rete di mettere a disposizione dei clienti un indirizzo PEC dedicato alla gestione del ripensamento. In tal modo, oltre a venire incontro alle nuove tecnologie, si potrebbero contrarre i tempi rispetto all'invio tradizionale della raccomandata, al fine di garantire una rapida gestione dello stesso in grado di interrompere eventuali processi di trasferimento delle utenze in atto e ridurre da un lato i disservizi ai clienti e i conseguenti contenziosi e dall'altro eventuali oneri per gli operatori coinvolti nel processo.

Si richiede, inoltre, che qualora non venga istituita da parte dell'Operatore una casella di PEC adatta allo scopo al momento dell'entrata in vigore del presente Regolamento, sia comunque consentito ai clienti di utilizzare l'indirizzo di PEC già reso noto dalle aziende nei documenti societari registrati alla Camera di Commercio.

Articolo 2 bis, comma 5:

Le disposizioni di cui al comma 5 si applicano anche nel caso in cui l'operatore fornisca un'informazione incompleta o errata che non consenta il corretto esercizio del diritto di recesso.

Il comma 5 fa esplicito riferimento alle disposizioni del medesimo comma. Si richiede un chiarimento in merito.

Articolo 2 bis, comma 8:

In caso di esercizio del diritto di ripensamento, l'operatore che non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruito a decorrere dalla data di efficacia del recesso. Per quanto non specificamente previsto nel presente articolo, si applicano gli articoli 66 e 67 del Codice del consumo in materia di effetti e di ulteriori obbligazioni delle parti conseguenti al recesso.

FASTWEB condivide in linea di principio il disposto regolamentare ma con alcune precisazioni.

In caso di ripensamento, il cliente non deve essere soggetto ad alcun onere da parte del nuovo operatore di telecomunicazioni.

Nel caso in cui sia già stato effettuato il trasferimento o il processo è oramai in una fase tale da impedirne l'interruzione, si ritiene che, al fine di evitare al cliente il disservizio e/o la perdita del numero, il cliente dovrà comunque essere attivato dal nuovo operatore.

Tale operatore non potrà addebitare al cliente alcun onere, con particolare riferimento ad eventuali costi di attivazione previsti dal contratto e dovrà altresì farsi carico di concordare con l'operatore di provenienza il rientro tempestivo del cliente assumendosene gli oneri per conto di quest'ultimo.

Articolo 5, comma 3. I costi giustificati, di cui al comma 2, non sono dovuti qualora l'utente receda alla scadenza del termine di durata contrattuale indicato all'atto della stipula ai sensi dell'articolo 2, comma 6, lettera f),



ovvero successivamente a detta scadenza.

Al fine di presentare la posizione FASTWEB sul tema si richiedono chiarimenti in merito al contenuto del comma 3. Il linea generale si ritiene infatti che l'operatore sia titolare a richiedere al cliente i costi previsti per la disattivazione in caso di recesso.

Con riserva di meglio argomentare dedurre e produrre documenti nel presente procedimento si inviano cordiali saluti,

Lizianna Talevi
Responsabile Affari Regolamentari