agcom.AOO AGCOM.REGISTRO UFFICIALE.0003707.25-01-2012

Tre.it

DIT

05.01

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei consumatori
Ufficio Controversie e sanzioni

Centro Direzionale - Isola B5 Torre Francesco
80143 Napoli

FAX: 081.7505.616

c.a. Dott. Enrico Maria Cotugno

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
AOO_AGCOM
REGISTRO UFFICIALE - INGRESSO
Prot. n. 0003707, 25/01/2012
agcom 0000049585200

Roma, 20/1/2012

Prot. REG 14/12

Oggetto: Audizione specifica su proposta di modifiche al regolamento di cui alla Del. N. 664/06/CONS

Con riferimento alla audizione in oggetto ed all'Avviso relativo pubblicato sul sito www.agcom.it, con la presente si comunica la partecipazione della scrivente.

In merito alla consultazione pubblica in corso, si trasmette in allegato un contributo di H3G, rispetto al quale la scrivente richiede, qualora l'Autorità lo ritenesse opportuno, l'apertura di uno specifico tavolo di approfondimento con tutti gli altri soggetti interessati.

Rimanendo a disposizione per ogni chiarimento, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Dott. Antongiulio Lombardi
(Direttore Affari Istituzionali e Regolamentari)

H3G S.p.A. - a Socio Unico - Sede Legale: Via Leonardo da Vinci, 1 - 20090 Trezzano S/N (MI) Italia
- Sede Operativa: Via Alessandro Severo, 246 - 00145 Roma Italia
Direzione Affari Legali - Trezzano S/N (MI) Italia - t +39 02 4458.1 - f +39 02 4456 2701 - Roma Italia - t +39 06 5955.1 - f +39 06 5955 6949

A Hutchison Whampoa Company
Capitale Sociale Euro 474.803.795,00 Int. Vers. - Partita IVA 13378520152 - R.I. e Cod. Fisc.: 02517580920/2001 Milano - Iscritta al Registro AEE al numero IT08020000002873

Delibera n. 664/06/CONS

Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica

Di seguito si rappresenta una modifica alla Delibera 664/06/CONS, proposta in relazione alla fornitura in abbonamento di servizi a sovrapprezzo ed al mutato quadro regolamentare relativo a tali servizi.

1. Premessa

La Delibera 418/07/CONS, recante disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza, ha introdotto un obbligo specifico in capo agli "operatori della telefonia" in relazione alle richieste di disattivazione dei servizi a sovrapprezzo.

In particolare l'art.5 (Ulteriori disposizioni a tutela degli utenti), al comma 4 recita: "*Fatte salve le modalità di disattivazione previste in adempimento dell'articolo 12, comma 9, del decreto n. 145 del 2006, gli operatori della telefonia disattivano immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento ed interrompono i conseguenti addebiti a decorrere dalla semplice richiesta telefonica dell'utente mediante chiamata al numero di assistenza clienti, nonché mediante eventuali ulteriori modalità telematiche messe a disposizione dall'operatore. In caso di richiesta telefonica, gli operatori della telefonia possono chiedere all'utente una registrazione vocale della richiesta o un SMS per confermare la richiesta telefonica.*". I servizi in questione erano servizi offerti su numerazioni interne di rete - in decade 4 – tipicamente dagli operatori mobili, che li fornivano con l'ausilio di fornitori di contenuti (loghi, suonerie ..). Le numerazioni utilizzate appartenevano agli operatori mobili che ne comunicavano l'avvenuta attivazione e l'utilizzo all'Autorità. La fornitura dei servizi, peraltro, avveniva da parte degli operatori in completa autonomia, se non per la cooperazione dei fornitori di contenuti per quanto riguardava la messa a disposizione degli stessi.

Pochi mesi dopo l'entrata in vigore di tali norme, il Piano di numerazione veniva dall'Autorità profondamente riformato per quel che concerne l'uso delle numerazioni in decade 4. La Delibera n. 26/08/CIR infatti propose un nuovo quadro che (art. 21) obbligava la fornitura di quei servizi tramite l'uso delle numerazioni pubbliche 48-49 da parte di assegnatari del Ministero dello Sviluppo Economico (che successivamente fissò anche l'entità dei contributi annuali da versare ai sensi del Codice c.c..). In tal modo fu separata la funzione dell'operatore fornitore del servizio (Content Service Provider, CSP), da quello assegnatario della numerazione (Service Provider, SP) e dal fornitore

dell'accesso (Access Provider, AP), ed una medesima numerazione sarebbe stata utilizzata da un certo CSP per l'offerta ai clienti di ogni AP. La modifica fu profonda dal punto di vista tecnologico e richiese piu' di un anno per poter essere concretamente attuata dagli operatori che si avvalsero, allo scopo, di uno specifico Accordo Quadro (cfr. Allegato 1). Un successivo piano di migrazione dei servizi permise di mantenerne la continuità al momento del cambio delle numerazioni.

Al termine di tale processo il quadro giuridico relativo alle figure dei diversi attori in gioco appariva profondamente mutato. Il CSP, che in precedenza risultava Parte in contratti di messa a disposizione di contenuti ad operatori mobili, diventava a tutti gli effetti il fornitore del servizio ai clienti finali. L'AP, che in precedenza era fornitore di servizio ed assegnatario della numerazione, si limitava a fatturare i clienti finali sulla base di istruzioni tecniche ricevute dal CSP con il quale non avrebbe avuto piu' alcun rapporto contrattuale. Veniva creata la figura del SP, che, assegnatario della numerazione, intratteneva rapporti contrattuali con l'AP, con il quale divideva i proventi del servizio, e con il CSP. In particolare l'AP, dal punto di vista della fornitura del servizio al cliente finale, veniva completamente disintermediato a causa della necessità di gestire numerazioni pubbliche da parte del SP.
L'AP non controlla piu' la fase di attivazione/disattivazione del servizio e non dispone direttamente dell'informazione circa la natura dei servizi che un suo cliente ha attivato presso un certo CSP. Non sussistendo una integrazione tra le piattaforme di servizio del CSP e quelle di accesso del AP, quest'ultimo si limita ad eseguire ordini di tariffazione ricevuti riguardo a numerazioni nelle decadi 48-49. Tali numerazioni peraltro sono utilizzate per una molteplicità di servizi, non sussistendo piu', nel nuovo quadro, una corrispondenza biunivoca tra numerazione e servizio.

Nel nuovo quadro, venutosi a realizzare a valle dell'effettiva attuazione delle disposizioni del nuovo Piano di Numerazione, la richiesta di disattivazione dei servizi a sovrapprezzo in abbonamento dovrebbe essere formulata direttamente al CSP che li fornisce. L'AP che dovesse sostituirsi al proprio cliente (simulando l'invio da parte di quest'ultimo di un SMS recante la sintassi di disattivazione) si intromette in un rapporto contrattuale tra terzi, ed è esposto alle richieste di danni sia da parte del CSP cui sottrae ricavi, sia da parte del cliente del CSP in caso di eventuali errate disattivazioni (tra l'altro le norme vigenti, proprio perché presuppongono l'identità tra i soggetti AP e CSP, non obbligano l'operatore neanche a registrare l'inequivoca volontà del cliente a disattivare i servizi in oggetto). Tali contestazioni, inoltre, sono di difficile gestione extragiudiziaria in quanto non sussistono in generale rapporti contrattuali tra AP e CSP.

Appare dunque, che nell'ottica del mutato quadro regolatorio e tecnico riguardante l'offerta di servizi a sovrapprezzo in abbonamento, le disposizione di cui all'art.4 comma 6 della Delibera 418/07/CONS, appaiono ormai obsolete e andrebbero riformate.

Recentemente, infine, la stessa Autorità, nell'aggiornare la Delibera 78/08/CIR in tema di MNP alle nuove disposizioni comunitarie, sembra aver colto l'approccio richiesto dai nuovi scenari e, all'articolo 2 comma 2, innova il vigente quadro regolamentare stabilendo che "*La prestazione di MNP di norma non fa cessare la fornitura dei servizi, attivi sull'utenza il cui numero è portato, forniti da soggetti diversi dall'operatore donating.*". La relazione di accompagnamento, riguardo alla consultazione effettuata, al punto 6.4.b chiarisce la prospettiva dell'Autorità: "*L'Autorità ritiene che la richiesta di mantenimento, qualora possibile, dei servizi forniti da soggetti diversi dall'operatore donating trovi fondamento, anche in quanto l'interruzione del servizio potrebbe non essere compresa dal cliente. Ritiene, pertanto, di introdurre nella disciplina una disposizione di principio indicante che la prestazione della portabilità del numero mobile, in sé, non interrompe l'erogazione di servizi offerti su quell'utenza da soggetti terzi rispetto al donating. Relativamente agli aspetti informativi nei confronti del cliente, l'Autorità ritiene che le modalità attuative possano essere definite nell'ambito del codice di autoregolamentazione dei servizi a sovrapprezzo.*".
Tale nuova disposizione, che richiederà modifica degli attuali processi in atto, costituisce una esplicita, anche se indiretta, rettifica dell'obbligo ex Delibera 418/07: in presenza di una richiesta di recesso dai servizi – implicata espressamente dalla richiesta di porting – vengono fatti salvi, di norma, i servizi a sovrapprezzo forniti dal CSP.

In conclusione H3G ritiene siano da rettificare gli obblighi vigenti in tema di tutela dei clienti previsti dalla Delibera 418/07/CONS prevedendo un netto spostamento degli oneri dal AP al fornitore dei servizi CSP. In tal senso dovrebbe essere privilegiata la trasparenza del numero del call center del CSP, imponendo a quest'ultimo l'obbligo di disattivare immediatamente i servizi premium su semplice chiamata del loro cliente.

2. Proposta

La nuova regolamentazione può trovare posto all'art. 5 (Cessazione del rapporto contrattuale) del nuovo regolamento posto a consultazione come segue.

Il comma 4 dell'articolo 5 della Delibera n. 418/07/CONS è sostituito dal seguente: "*Fatte salve le modalità di disattivazione previste in adempimento dell'articolo 12, comma 9, del decreto n. 145 del 2006, i fornitori dei servizi a sovrapprezzo in abbonamento li disattivano immediatamente ed interrompono i conseguenti addebiti a decorrere dalla semplice richiesta telefonica dell'utente mediante chiamata al numero di assistenza clienti, nonché mediante eventuali ulteriori modalità telematiche messe a disposizione. Il numero telefonico per l'assistenza ai clienti è comunicato dal fornitore del servizio all'atto dell'attivazione del medesimo, e dai fornitori dell'accesso alle reti in caso di chiamata al loro centro di assistenza clienti.*"