



Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei consumatori
c.a.: dott. Enrico Maria Cotugno

Direzione Affari Pubblici e Legali

Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco
80143 - NAPOLI

Inviata a mezzo PEC a: agcom@cert.agcom.it

Inviata a mezzo mail a: e.cotugno@agcom.it

Roma, 20 gennaio 2012

PROT. 26/2012

OGGETTO: VODAFONE OMNITEL N.V. – CONVOCAZIONE DI AUDIZIONE SPECIFICA AI SENSI DELL'ART.5 DELLA DELIBERA 418/04/CONS AVENTE AD OGGETTO LA PROPOSTA DI MODIFICHE AL REGOLAMENTO RECANTE DISPOSIZIONI A TUTELA DELL'UTENZA IN MATERIA DI FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA MEDIANTE CONTRATTI A DISTANZA, APPROVATO CON DELIBERA N. 664/06/CONS

Con riferimento alle proposte di modifica in oggetto, Vodafone Omnitel N.V. trasmette, in allegato alla presente, la versione non riservata del documento contenente la propria posizione, nella quale sono riportate le proprie considerazioni, proposte e richieste sulle proposte di modifica al "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, approvato con Delibera 664/06/CONS".

Si conferma con la presente l'interesse di Vodafone a partecipare all'audizione del 26 gennaio 2012 in Roma. Seguirà l'indicazione puntuale dei nominativi dei partecipanti.

Restando a disposizione per qualsivoglia chiarimento, si porgono cordiali saluti.

Per

Paolo Di Domenico
Head of Customer Affairs

Vodafone Omnitel N.V.

Società del gruppo Vodafone Group Plc.

Piazza SS. Apostoli, 81 - 00187 Roma - Italia

Tel. +39 06.50065.1 - www.vodafone.it

Sede legale: Amsterdam - Olanda

Sede dell'amministrazione e gestionale:

Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO) - Italia

Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro
delle Imprese di Torino n. 93026890017
Partita IVA 08539010010 - REA 974956



ALLEGATO

Vodafone ha accolto molto favorevolmente la decisione di codesta Autorità di rivedere i contenuti del Regolamento al fine di adeguare il testo agli sviluppi tecnologici e di mercato che hanno arricchito il portafoglio di strumenti di contatto con la clientela. A tal proposito appare utile evidenziare come codesta Autorità abbia già avviato altre utili iniziative di revisione della normativa che oggi disciplina la portabilità nel mercato della telefonia fissa. In particolare si fa riferimento al tavolo di lavoro avente ad oggetto l'eliminazione dalla delibera 274/07/CONS dell'obbligo, in capo all'operatore *recipient*, di conservare copia scritta della richiesta del cliente ferma restando la tutela del consumatore in termini di ricezione di tutte le informazioni specifiche dell'offerta scelta dal cliente. A questo si aggiunga l'iniziativa di modifica tuttora in corso (delibera 31//11/CIR) avente ad oggetto la revisione delle diverse fasi che caratterizzano i processi di portabilità del numero fisso al fine di garantire sempre una corretta gestione del diritto di ripensamento nel caso di contratti a distanza. Pertanto e' opinione della Scrivente che la revisione del Regolamento in oggetto non possa prescindere dal necessario coordinamento, tra gli Uffici di codesta Autorità, delle diverse iniziative attualmente in corso sopra richiamate o future al fine di minimizzare l'insorgere di eventuali incongruenze ed incertezze interpretative.

Con specifico riferimento alle proposte di modifica in oggetto, si riportano di seguito le osservazioni della Scrivente.

- ***Articolo 2 (Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica):***

Con riferimento alla previsione di cui al comma 6, lettera b) punto 2 con cui si richiede all'operatore di indicare nella documentazione di conferma del contratto (cd.



"welcome pack") i livelli minimi di qualità del servizio offerti, compresa la data di allacciamento iniziale del servizio, la Scrivente evidenzia quanto segue.

Attualmente Vodafone indica i livelli minimi di qualità dei servizi offerti direttamente nella Carta del Cliente disponibile sul sito www.vodafone.it, nella sezione dedicata al consumatore e nei materiali informativi specifici sulle diverse offerte commerciali. L'introduzione nel Regolamento dell'indicazione dei livelli minimi di qualità del servizio potrebbe risultare ridondante rispetto alle specifiche delibere in materia.

In merito alla richiesta di indicare la "data dell'allacciamento iniziale" (DAC) all'interno della documentazione inviata al cliente, la Scrivente, pur condividendo le finalità informative auspiccate da codesta Autorità, non può non ritenere comunque opportuna l'eliminazione di tale previsione poiché, allo stato attuale, l'operatore che acquisisce il cliente attraverso le procedure di attivazione e migrazione (delibera 274/07/CONS e sue successive modifiche) o di portabilità pura (delibera 35/10/CIR), non è in grado di conoscere, nemmeno indicativamente, la "data di allacciamento iniziale". A tale proposito la Scrivente auspica un intervento da parte di codesta Autorità che possa garantire l'effettivo rispetto delle tempistiche di portabilità previste dalle sopracitate procedure di porting attraverso l'introduzione di congrui meccanismi di deterrenza, in capo a tutte gli operatori coinvolti in tali processi (in primis *l'incumbent*) come già avvenuto nel settore della portabilità mobile.

- **Articolo 2 bis (Esercizio del diritto di recesso)**

Con riferimento al comma 3, con cui viene richiesto all'operatore di rendere disponibile al cliente, oltre alla raccomandata A/R, anche la Posta elettronica Certificata (PEC) per esercitare il diritto di ripensamento, Vodafone rappresenta come oggi tale strumento non risulti affatto diffuso tra gli utenti e che l'apertura di tale



nuovo canale di comunicazione comporterebbe significativi costi incrementali di gestione non proporzionali ai benefici arrecati agli utenti. Si richiede pertanto di mantenere temporaneamente l'attuale canale di comunicazione della Raccomandata AR, come previsto dal Codice del Consumo, quale unica modalità per esprimere il ripensamento del Cliente.

Con riferimento al comma 8, con cui si richiede all'operatore che non disattiva il servizio tempestivamente in seguito alla richiesta di ripensamento del cliente di non addebitare al cliente i costi per le prestazioni eventualmente da questi fruite a decorrere dal momento in cui il ripensamento è efficace, Vodafone rappresenta quanto segue.

In primo luogo, come sopra già evidenziato, è tuttora in corso di adozione una nuova delibera da parte di codesta Autorità specificamente volta a disciplinare le varie fasi del processo di portabilità proprio in un'ottica di tempestivo e certo esercizio del diritto di ripensamento. Per tale motivo, la Scrivente auspica una gestione coordinata e uniforme della disciplina al fine di evitare incongruenze e duplicazioni degli investimenti.

Ad ogni buon conto, per supplire alla temporanea assenza di una disciplina specifica sulla gestione del diritto di ripensamento, Vodafone accoglie favorevolmente la proposta di codesta Autorità di riconoscere al cliente i costi per le prestazioni eventualmente da questi fruite a decorrere dal momento in cui il ripensamento è efficace, ferma restando la necessità di prevedere un termine massimo decorso il quale l'operatore non sarà più tenuto a tale onere. Nello specifico si ritiene che un termine congruo possa essere fissato in due mesi dal momento in cui il cliente esercita il diritto di ripensamento. Si precisa inoltre che la Scrivente si rende disponibile ad avviare un processo di portabilità inversa a favore del cliente volto a ristabilire la situazione ex ante in un'ottica di minimizzazione del disagio occorso al cliente stesso.



- **Articolo 2ter (Contratti negoziati fuori dai locali commerciali)**

In merito all'utilizzo del termine "nota d'ordine", Vodafone chiede a codesta Autorità delucidazioni circa il significato del termine "nota d'ordine".

- **Articolo 5 (Cessazione del rapporto contrattuale)**

In relazione alla previsione di un divieto di addebitare al cliente i costi giustificati dall'operatore qualora il recesso da parte del cliente avvenga alla scadenza del contratto ovvero successivamente a detta scadenza, Vodafone rappresenta quanto segue.

Le linee guida redatte da codesta Autorità per l'interpretazione della legge 40/2007 stabiliscono che i costi giustificati dell'operatore previsti nell'art. 1 comma 3 della legge 40/07 sono rappresentati da quelle spese gestionali e tecniche che l'operatore sopporta per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza del cliente presso un altro operatore. A ciò si aggiunga che l'eliminazione della possibilità per gli operatori alternativi di richiedere tali costi al cliente comporterebbe un'asimmetria a favore dell'operatore *incumbent* che viceversa riceve dagli OLO sia i costi di attivazione che i costi di disattivazione dell'utenza. Risulta quindi evidente come tali costi siano giustificati indipendentemente dal momento in cui il cliente esercita il diritto di recesso.

Con riserva di integrare, rettificare e modificare le presenti osservazioni a seguito dell'audizione che si terrà il prossimo 26 gennaio 2012 e del prosieguo dell'iter procedimentale finalizzato alla revisione delle disposizioni della delibera 664/06/CONS.