



Busto Arsizio , 26/01/2015

ns. rif.: UL/LV/LS/3/2015

Spett. le

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio Controversie e sanzioni
80143 Napoli
Centro Direzionale, Isola B5

All'attenzione del Responsabile del
procedimento

Avv. Enrico Maria Cotugno

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

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

OGGETTO: Contributo NGI S.p.A. - "Consultazione pubblica di cui alla Delibera n. 645/14/CONS - Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche".

Con riferimento alla Consultazione pubblica di cui in oggetto, pubblicata sul sito web dell'Autorità in data 23 dicembre 2014, si espone quanto segue.

Articolo 3 (Diritti degli utenti finali nella conclusione dei contratti)

...

3. Gli operatori adottano tutte le misure necessarie ad evitare la fornitura di beni o servizi in assenza di un contratto consapevolmente e liberamente concluso dall'utente, in particolare nel caso in cui il contratto comporti la portabilità del numero o il passaggio da altro operatore. Nel caso di contratti che devono essere conclusi per telefono, il consumatore è vincolato al contratto dal momento in cui invia all'operatore la propria accettazione dell'offerta per iscritto o su supporto durevole; da tale momento decorre anche il termine per esercitare il diritto di recesso. L'Allegato 1, che forma parte sostanziale e integrante del presente regolamento, contiene le Linee guida sulle modalità per la conferma delle offerte e per l'accettazione delle stesse da parte dei consumatori.

...

ALLEGATO 1

al Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche.

Linee guida per la conclusione telefonica di contratti per la fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche.



1. L'operatore che intende concludere telefonicamente un contratto per la fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche fornisce all'utente, nel corso della comunicazione telefonica, le seguenti informazioni, in modo chiaro e comprensibile:

- l'identità dell'operatore e lo scopo commerciale della telefonata;
- le generalità o, quantomeno, il codice identificativo dell'incaricato chiamante;
- le informazioni elencate all'art. 4 del Regolamento;
- la procedura da seguire per il perfezionamento del contratto e l'eventuale possibilità di ricevere la conferma dell'offerta su supporto cartaceo o, previo assenso dell'utente, su supporto durevole.

2. Se l'utente accetta di concludere il contratto, l'operatore invia la conferma scritta dell'offerta presso l'indirizzo comunicato dal cliente. Previa consenso esplicito dell'utente, la conferma può essere inviata anche su supporto durevole, ad esempio come allegato ad un'e-mail, o tramite invio o comunicazione di un *link* di accesso ad un *account* privato nella titolarità del cliente finale sul sito *web* del venditore contenente le informazioni indirizzate al cliente, a condizione che le medesime informazioni non possano essere rimosse o modificate unilateralmente dal venditore.

3. Il contratto è vincolante per l'utente dal momento in cui questi invia all'operatore la comunicazione di accettazione dell'offerta, attestando di aver preso visione della conferma dell'offerta di cui al precedente punto 2. Detta comunicazione può essere resa anche tramite e-mail o sms, ovvero mediante accettazione telematica o su un altro supporto durevole.

....

Osservazioni di NGI S.p.A.

Si ritiene che l'introduzione di complesse procedure finalizzate alla conclusione dei contratti telefonici, comporti il sostenimento di costi a livello aziendale che di fatto andrebbero poi ad incidere indirettamente sui prezzi proposti ai consumatori. Pertanto, ai fini del perfezionamento di un contratto telefonico, previo consenso dell'interessato alla registrazione nonché previo adempimento da parte dell'operatore degli oneri di informazione, si ritiene sufficiente l'integrale registrazione telefonica dell'avvenuta accettazione della proposta contrattuale, eventualmente producibile a mezzo posta elettronica su richiesta dell'utente.

Articolo 4 (Obblighi informativi nei contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali)

1. Per i contratti di fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, gli operatori, al momento della conclusione del contratto, forniscono agli utenti tutte le informazioni previste dall'articolo 70 del Codice.

...

Osservazioni di NGI S.p.A.

Tra gli obblighi informativi previsti ai sensi dell'art.70 del D.lgs. 259/2003, la Scrivente ritiene che alcune informazioni non debbano obbligatoriamente essere inserite all'interno delle condizioni generali di contratto.

In particolare:

- Con riferimento al punto 1 lettera b) in merito ai servizi forniti, specifica in particolare: "3) 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";



Al riguardo si ritiene che sia sufficiente indicare nelle condizioni generali di contratto gli standard qualitativi raggiunti mediante il rinvio alla carta servizi. Peraltro, oltre alla carta servizi, gli operatori pubblicano sui rispettivi siti aziendali una specifica sessione dedicata alla qualità dei servizi di connessione ad internet, dove i clienti hanno la possibilità di conoscere i livelli di efficienza della connessione dati rispetto ai parametri ivi indicati. Pertanto, un'ulteriore indicazione delle medesime informazioni all'interno delle condizioni generali di contratto, renderebbe la lettura più complessa generando unicamente confusione tra i consumatori.

- Con riferimento al punto 5) lettera d) *“qualora esista un obbligo ai sensi dell'articolo 75, la scelta del contraente di far includere o meno i suoi dati personali in un elenco e i dati di cui trattasi”*;

Si ritiene che sia sufficiente la sessione dedicata alla privacy e alla pubblicazione sugli elenchi telefonici presenti sui siti aziendali, in quanto anche in questo caso si rischierebbe unicamente di appesantire la comprensione delle condizioni generali di contratto mediante informazioni che di fatto sono già disponibili e ubicate in una apposita sessione dedicata.

- Con riferimento al punto 5) lettera e) *“il dettaglio dei prezzi e delle tariffe, nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutte le tariffe applicabili e a tutti i costi di manutenzione, alle modalità di pagamento e ad eventuali differenze di costo ad esse legate”*;

Tutte le informazioni relative al dettaglio dei prezzi, sono pubblicate sui siti aziendali degli operatori e negli appositi documenti elaborati in ossequio alla Delibera 96/07/CONS in materia di trasparenza tariffaria. Pertanto, inserire i listini all'interno delle condizioni generali di contratto significherebbe, per ogni servizio di nuova generazione nonché per ogni lancio promozionale, avviare una costante attività di creazione di nuovi contratti. Ne deriva che, per affrontare una siffatta attività, gli operatori sarebbero costretti ad impiegare nuove risorse generando di fatto costi aggiuntivi che finirebbero indirettamente per incidere sui prezzi proposti ai consumatori finali.

- Con riferimento al punto 5) lettera i) *“i tipi di azioni che l'impresa può adottare in risposta a incidenti o minacce alla sicurezza o all'integrità e alle vulnerabilità”*;

Articolo 5 (Durata del contratto)

1. I contratti conclusi tra operatori e consumatori che riguardano la fornitura di servizi di comunicazione elettronica non possono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a ventiquattro mesi.
2. Gli operatori garantiscono, comunque, agli utenti la possibilità di aderire ad almeno un contratto che preveda una durata massima iniziale di dodici mesi.
3. Al termine del periodo di impegno iniziale, di cui ai commi 1 e 2, ovvero dei successivi termini di durata contrattuale, gli utenti possono chiedere la cessazione del contratto o passare ad altro operatore senza oneri o spese, comunicando la propria disdetta.
4. I contratti conclusi tra operatori ed utenti non prevedono termini per la comunicazione, ai sensi del comma 3, della disdetta del contratto superiori a trenta giorni dalla scadenza del periodo di durata del vincolo contrattuale. L'operatore avvisa i propri clienti dell'approssimarsi del termine per comunicare la disdetta con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla scadenza di tale termine.

...

Osservazioni di NGI S.p.A.

In linea con quanto previsto dalla “Legge Bersani” (Legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la



promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese") la Scrivente ritiene non necessaria l'obbligatorietà in ordine all'indicazione di una durata predeterminata del contratto.

Infatti, laddove il cliente, a sua maggior tutela, abbia la possibilità di concludere un contratto a tempo indeterminato con il diritto di recedere in qualsiasi momento, con preavviso non superiore a 30 giorni, l'ulteriore indicazione in ordine alla garanzia di una durata predeterminata massima iniziale non superiore ai 12/24 mesi, non trova ragione alcuna.

Con riferimento all'art. 5 punto 3 della Delibera in consultazione: *"..gli utenti possono chiedere la cessazione del contratto o passare ad altro operatore senza oneri e spese"*, si ritiene che andrebbe integrato con *"senza oneri o spese giustificate"* in quanto nell'ipotesi in cui il cliente abbia aderito ad un'offerta promozionale che preveda dei costi di attivazione ed installazione gratuiti purché il contratto resti in vita per un periodo predeterminato di 24 mesi, l'operatore, nell'ipotesi in cui il cliente receda prima rispetto ai predetti 24 mesi, deve avere sempre la possibilità di recuperare tutti i costi giustificati ed effettivamente sostenuti e preventivamente concessi gratuitamente.

La suddetta interpretazione appare peraltro in linea con l'articolo 1, comma 3, della summenzionata Legge Bersani: *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".* Ne deriva che all'Operatore è riconosciuta la possibilità di recuperare tutti i costi effettivamente sostenuti e correlati all'interruzione del rapporto contrattuale.

Articolo 6 (Modifica delle condizioni contrattuali)

...

4. La comunicazione agli utenti, a sensi del precedente comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 2 al presente regolamento.

ALLEGATO 2

al Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche

Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso.

...

2. La comunicazione effettuata tramite avviso in fattura deve essere inserita separatamente dalle eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti, e deve essere preceduta dalla seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO".

3. Nel caso di utenze prepagate la comunicazione avviene tramite pubblicazione da parte dell'operatore di apposito avviso presso i propri punti vendita e sulla *home page* del proprio sito web, nonché:

a) per le utenze mobili, tramite invio alle utenze interessate di un SMS informativo che indichi la data di entrata in vigore delle modifiche con l'invito a verificarne il dettaglio tramite i canali divulgativi sopra elencati, fermo restando l'obbligo di informativa sul diritto di recesso di cui al punto 4;

b) per i servizi televisivi a pagamento, ove non è possibile comunicare personalmente, anche per via telematica, l'avviso di modifica contrattuale, tramite annunci da trasmettere per l'intero periodo di preavviso, di cui al punto 1, nelle ore e sui canali di maggiore ascolto.

4. Indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere la seguente dicitura *"Se non accetti le modifiche hai diritto entro il gg.mm.aaaa di recedere dal contratto, inviando comunicazione anche (a mezzo fax al n. xxxxxxxx, o email all'indirizzo xxx@xxx.xxx, o tramite il sito www.xxxx.xxx), o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione."*



Osservazioni di NGI S.p.A.

In ordine all'opportunità di indicare in fattura l'avviso di modifica delle condizioni generali di contratto, finalizzato ad aumentare l'informazione verso i clienti ed offrire agli stessi la possibilità di migrare da un operatore all'altro, la posizione di NGI S.p.A. è contraria, in quanto una siffatta informativa in fattura presupporrebbe una fatturazione di tipo mensile. Nel caso della Scrivente, così come nelle più svariate realtà aziendali, le modalità di pagamento sono molteplici (prepagata annuale, semestrale ecc.); pertanto tale proposta sembra essere funzionale solo nei casi in cui le fatture siano gestite con una frequenza tale da diventare un valido canale di comunicazione verso il consumatore.

Inoltre, la scelta di posizionare sulla *homepage* del sito, comunicazioni relative alla modifica delle condizioni generali di contratto, rischierebbe di creare confusione pregiudicando l'obiettivo di chiarezza.

Di fatto aumenterebbe i dubbi sulle condizioni contrattuali anche tra i potenziali consumatori non impattati dalle modifiche; pertanto, oltre all'invio della e-mail automatica in ordine all'imminente modifica delle condizioni generali di contratto, sarebbe più utile posizionare tali avvisi nel portale dedicato ai clienti così da rendere le notifiche ben visibili ai soli destinatari diretti dell'informazione.

Articolo 10

(Codici di condotta)

1. Al fine di garantire che l'acquisizione dei clienti avvenga secondo criteri di buona fede, correttezza e trasparenza, l'Autorità promuove l'adozione di codici di condotta, con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale, che prevedano:

a) modalità di comunicazione agli utenti che assicurino un'adesione volontaria e consapevole alle proposte contrattuali e scongiurino il rischio di attivazione di servizi non richiesti, anche tramite procedure interne di verifica;

b) *script* uniformi per la fase di illustrazione dei contenuti dell'offerta e per le successive fasi di contrattualizzazione;

c) la costituzione di organismi di vigilanza, con funzione di controllo, rilevazione di condotte abusive e segnalazione all'Autorità.

2. I codici adottati ai sensi del comma 1 sono pubblicati sui siti web degli operatori aderenti e sul sito istituzionale dell'Autorità.

Osservazioni di NGI S.p.A.

Occorre precisare che la Scrivente ha già ampiamente adeguato la propria proposizione commerciale alle indicazioni del nuovo Codice del Consumo facendo così confluire in maniera esaustiva i principi ispiratori che regolano l'attività della società in documenti ufficiali, quali la Carta Servizi e la Politica aziendale, regolarmente pubblicati sul sito aziendale. Pertanto, la Scrivente ritiene che non sia necessario prevedere l'adozione di *script* uniformi per la fase di illustrazione dei contenuti dell'offerta e successive fasi di contrattualizzazione; ritiene altresì che l'opportunità di introdurre nuovi codici di condotta vada eventualmente valutata congiuntamente agli altri operatori.

Articolo 11

(Vigilanza e sanzioni)



1. La violazione delle disposizioni di cui al presente regolamento comporta l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura edittale prevista dall'articolo 98, comma 16, del Codice, fatta salva l'applicazione della sanzione stabilita al comma 13 del medesimo articolo per le condotte che integrano la violazione dell'articolo 80 del Codice.

Osservazioni di NGI S.p.A.

Si propone la revisione in riduzione delle pene minime edittali.

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti

NGI S.p.A.

Presidente del Consiglio d'Amministrazione

Allegati:

- 1) Nulla osta alla pubblicazione contributo NGI S.p.A.