



Spett.le Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni
Centro Direzionale Isola B5
Torre Francesco
80143 NAPOLI

Direzione Tutela dei Consumatori
Dott. Antonio Resta

Roma, 30 marzo 2015

Invio: agcom@cert.agcom.it, a.resta@agcom.it

Prot. n. REG 88/15

Oggetto: *Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 23/15/CONS – H3G*

In riferimento alla consultazione in oggetto si fa riferimento, ad eccezione di quanto sotto riportato, al posizionamento inviato da Asstel a nome dell'intero comparto industriale dei servizi di comunicazione.

Ad integrazione del contributo alla consultazione fornito da Asstel, si precisa che, in relazione ai commenti forniti a riguardo del nuovo art.3 comma 2 ter della Delibera 418/07/CONS in fase di revisione in tema di servizi premium, H3G propone un rafforzamento delle proposte di misure di tutela *ex post* per il cliente suggerite dagli operatori a corredo del nuovo quadro regolamentare relativo alla commercializzazione di tali servizi. In particolare si ritiene importante assicurare una informativa settimanale, via SMS, dello stato di attivazione dei servizi in abbonamento in modo da migliorare ulteriormente la trasparenza al cliente e minimizzare la portata di eventuali controversie.

Inoltre, quanto all'esempio di landing page fornita, H3G ritiene che le migliori dizioni da utilizzare sui due tasti che il cliente dovrà cliccare per poter procedere all'abbonamento/acquisto, nell'ottica della massima chiarezza e trasparenza per il cliente siano: "clicca e procedi", sulla prima pagina che indirizza il cliente verso l'acquisto, e "clicca e acquista/abbonati" sull'i-frame che effettivamente determina l'erogazione del servizio; ciò al fine di evitare fraintendimenti conseguenti alla ripetizione sui due testi della parola "acquista" proposta dagli altri operatori.

In ogni caso si ritiene che gli operatori abbiano ogni autonomia nel determinare questi aspetti, ovviamente nel rispetto delle norme applicabili del Codice del consumo.

Infine, sempre in aggiunta a quanto indicato dal posizionamento Asstel in relazione alla proposta di regolamentazione delle modalità di attivazione dei servizi premium su rete internet, la scrivente ritiene di dover raccomandare all'Autorità l'osservazione un opportuno periodo, ad esempio di due mesi, per la verifica ed il controllo degli effetti di quanto messo in atto dagli operatori mobili in attuazione delle disposizioni ricevute in merito dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato. Infatti, dallo scorso 21 marzo è stato esteso a tutti i clienti, inclusi quelli di H3G, il servizio di blocco selettivo degli addebiti per acquisti di contenuti digitali su rete internet, ed inoltre il livello di trasparenza offerto alla clientela, attuale e futura circa la predisposizione delle utenze mobili alla fruizione di questi servizi e la disponibilità del servizio di blocco è stato esteso notevolmente su tutti i canali di comunicazione (inclusi i siti web, la

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 4458 2701 - Roma Italia - t +39 06 5955.1 - f +39 06 5955 6949

documentazione commerciale presso i punti vendita, la documentazione di contratto e le condizioni generali di servizio). Inoltre, le stesse landing pages dei servizi in questione sono state arricchite di elementi informativi, riguardo il provider, le modalità di addebito, la rinuncia ad diritto di recesso previsto per i contratti a distanza, che hanno aumentato considerevolmente la consapevolezza del cliente al momento dell'acquisto.

Di conseguenza non è irragionevole attendersi una riduzione sostanziale del tasso di reclamo sino a livelli "fisiologici" che potrebbe rendere sproporzionata l'adozione di ulteriori misure di regolamentazione a tutela dei clienti. La scrivente a proposito si rende disponibile a fornire all'Autorità un rapporto periodico circa l'andamento dei reclami in modo da agevolare l'Autorità nella propria valutazione di impatto di regolamentazione.

Restando a disposizione per ogni chiarimento, l'occasione è gradita per inviare cordiali saluti.



Antongiulio Lombardi
Direttore Affari Regolamentari e Istituzionali