



Nexive S.p.A.
Piazza del Popolo, 18
00187 Roma
Tel: +39 (0)636 712 312
Fax: +39 (0)636 712 400
e-mail: publicaffairs@nexive.it
www.nexive.it

Alla c.a. del dott. Antonio Resta
Ufficio per i diritti degli utenti e i
rapporti con le associazioni dei consumatori

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Via Isonzo 21/b

00198 - Roma

Roma, 12 marzo 2015

Oggetto: Consultazione pubblica di cui alla Delibera n. 23/15/CONS

Con delibera n. 23/15/CONS, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha avviato la consultazione pubblica per la modifica della delibera n. 418/07/CONS recante "*disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza*".

La scrivente Nexive ha esaminato con attenzione lo schema di provvedimento e ne condivide gli obiettivi di fondo, da ricercare nella volontà di adottare misure di semplificazione e di trasparenza contrattuale nell'utilizzo dei nuovi servizi digitali.

Pur considerando meritevole l'obiettivo della semplificazione, si ritiene doveroso sottolineare come la misura della smaterializzazione della bolletta attraverso la previsione dell'invio telematico automatico, salvo esplicita richiesta contraria, possa comportare notevoli disagi per gli utenti.

Dagli ultimi dati Eurostat, emerge un quadro che evidenzia un forte ritardo dell'Italia nel processo di digitalizzazione soprattutto a causa di aspetti culturali. Il 34% degli italiani non ha mai utilizzato internet, rispetto ad una media europea del 21%. Tale dato appare significativo per dare la misura del *digital divide* nel nostro Paese. In questo contesto, introdurre la regola dell'invio della fattura nella sola forma telematica, lasciando all'utente l'onere richiedere il formato cartaceo, significa penalizzare quell'ampia fetta di popolazione che non ha accesso alla rete e sulla quale graverebbe il concreto obbligo di attivarsi al fine di ricevere la bolletta cartacea.

Riteniamo che un processo di inclusione digitale andrebbe certamente perseguito, ma la misura in oggetto, lungi dall'accelerarlo, avrebbe effetti dannosi proprio per quegli utenti più a rischio di esclusione digitale e sociale. La misura prevede infatti che, qualora l'utente intenda avvalersi





Nexive S.p.A.
Piazza del Popolo, 18
00187 Roma
Tel: +39 (0)636 712 312
Fax: +39 (0)636 712 400
e-mail: publicaffairs@nexive.it
www.nexive.it

della fattura cartacea, debba richiederlo espressamente e sia egli stesso a dover pagare il servizio. L'attuazione di tale previsione comporterebbe la paradossale situazione di aggravare i costi proprio per quella fascia di utenza debole che, per qualsiasi motivo (culturale o per deficit di infrastrutture), non ha possibilità di accedere al *web*.

Oltre che dei diritti di utenti e consumatori, Nexive ritiene che la misura sia anche lesiva dei diritti degli operatori postali. Mediante l'imposizione del trasferimento sull'utente finale dei costi del servizio di invio della fattura cartacea, la previsione incide gravemente sulla libera autonomia contrattuale tra compagnie telefoniche e operatori postali.

Per questi motivi non si condivide la posizione dell'Autorità sull'opportunità di prevedere l'invio, per i casi di pagamento automatico, della fattura nella sola forma telematica, salvo che il contraente ne richieda l'invio in formato cartaceo. Appare più corretto che sia l'utente a decidere se avvalersi della fattura cartacea o della fattura telematica in base alle proprie esigenze e possibilità; i costi del servizio devono essere, in ogni caso, sopportati dagli operatori telefonici/mittenti e non devono ricadere sui consumatori.

Nexive S.p.A. si rende disponibile ad essere sentita in audizione al fine di poter esporre al meglio la propria posizione nell'ambito di un utile confronto con l'Autorità.

Nel ringraziarLa per l'attenzione, Le porgo i miei più cordiali saluti,

Maria Laura Cantarelli
Public Affairs and Corporate Communication Director

