PosteMobile
Roma 30.03.2015
Prot. PM/240/15

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Centro Direzionale, Isola B5,
Torre Francesco
80143 Napoli

c.a Dott. Antonio Resta
Responsabile del procedimento

Lettera inviata tramite pec all'indirizzo agcom@cert.agcom.it e anticipata via mail all'indirizzo a.resta@agcom.it

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

In merito alla Consultazione pubblica in oggetto indetta dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 23/15/CONS, si allega il contributo di PosteMobile (Allegato).
La versione è da ritenersi integralmente accessibile a terzi. Ai fini di un'eventuale pubblicazione del contributo, PosteMobile si riserva la facoltà di indicare a Codesta Autorità una nuova versione da considerarsi divulgabile.

Nel confermare la propria disponibilità a supportare eventuali future richieste dell'Autorità, si coglie l'occasione per inviare cordiali saluti.

Fabrizio Virtuani
Amministratore Delegato
PosteMobile S.p.A

Allegato 1

Di seguito si riportano le osservazioni di PosteMobile in merito agli aspetti posti in consultazione con la delibera n. 23/15/CONS di *avvio della 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" ai fini dell'adozione di ulteriori misure di trasparenza contrattuale per l'utilizzo dei nuovi servizi digitali*.

1. "Billing 2.0": Informazioni ulteriori da inserire in bolletta

PosteMobile condivide l'obiettivo di semplificazione e smaterializzazione dell'invio della bolletta e della fattura, ma con alcune precisazioni.

L'invio della fattura nella forma telematica può essere previsto di default per i contratti di tipo postpagato ed in generale per tutti i clienti che decidano di utilizzare forme di pagamento automatico (addebito su conto corrente o su carta di credito). E' però chiaro che ciò presume la disponibilità in capo all'operatore di un recapito digitale del cliente. Tale condizione, semplice da realizzare per i nuovi contratti, non è così immediata per quelli già esistenti e che non necessariamente prevedevano la raccolta di detti dati. E' quindi importante che venga adottata sin da subito per i nuovi contratti e solo successivamente, a seguito della raccolta dei dati necessari, anche sugli altri.

Per quanto riguarda poi l'invio della fattura cartacea, lo stesso dovrebbe essere richiesto espressamente dal cliente, dietro impegno al pagamento delle spese relative.

Inoltre, con riferimento all'ipotesi di estendere la rendicontazione telematica anche per le tipologie di contratto prepagate, PosteMobile ritiene che una misura di questo tipo sia eccessivamente onerosa e poco efficace per l'utente finale.

Nel prepagato l'utente ha diversi strumenti di trasparenza, monitoraggio e verifica dei consumi e del credito residuo di immediata fruibilità. A titolo esemplificativo, ricordiamo la possibilità per il cliente di verificare il dettaglio del traffico chiamando il call center oppure accedendo all'area personale su sito web. Il credito telefonico o i bonus residui possono essere controllati dall'area personale, chiamando il numero 401212, dalla sezione 160 dell'APP PosteMobile. Inoltre il credito telefonico può essere verificato anche direttamente dal cellulare alla voce "credito telefonico". E', quindi, evidente che il cliente ha già tutti gli strumenti necessari e sufficienti per conoscere nel dettaglio la rendicontazione dei consumi, senza bisogno di misure ulteriori.

2. Codice di trasferimento dell'utenza in bolletta

PosteMobile è d'accordo nel condividere una rappresentazione grafica comune a tutti gli operatori nel documento di fatturazione per i servizi fissi. Questo al fine di rendere di più immediata comprensione all'utente le informazioni di interesse quale quella relativa al codice di migrazione.

3. Banda minima garantita i download ed upload in bolletta

PosteMobile in qualità di Full MVNO non ha una propria rete di accesso e si avvale della rete degli operatori ospitanti. Questo vuol dire che nessuna rilevazione nel sito MisuraInternetMobile.it risulterà con riferimento a PosteMobile. Gli unici indicatori che risulteranno saranno quelli degli operatori di rete e quindi degli operatori ospitanti, che non può ritenersi in automatico applicabile anche a PosteMobile o in generale agli operatori MVNO, visto che il servizio dati viene gestito autonomamente da ciascun MVNO, ovviamente per la parte non relativa all'accesso radio.

….OMISSIS….

Ciò premesso, la Scrivente ritiene non condivisibile la proposta di inserire tale riferimento nella homepage almeno per gli operatori virtuali.
Con riferimento all'indicazione della velocità massima teorica di connessione in download consentita dall'offerta sottoscritta dall'utente, PosteMobile già fornisce questa informazione, per le singole offerte, sul proprio sito internet www.postemobile.it nella sezione dedicata ai piani tariffari, quindi indicarlo in bolletta sembra un onere eccessivo e non giustificato.

4. Dettaglio di tutti gli addebiti in bolletta

PosteMobile non condivide l'orientamento dell'Autorità, ritenendo la misura richiesta non giustificata, non proporzionata ed eccessivamente onerosa per gli operatori ed in particolar modo per gli MVNO.
La fornitura all'utente finale di servizi digitali avviene attraverso una catena di soggetti che concorrono all'erogazione del servizio e che gestiscono step di processo diversi. Tale meccanismo, non garantisce all'operatore di accesso la raccolta aggiornata e tempestiva delle informazioni nella forma utile per l'esposizione in fattura.

Certamente tutte le informazioni indicate dall'Autorità sono reperibili da parte dell'operatore di accesso e fornibili all'utente su richiesta sia da call center che da area personale sulla pagina web dedicata, ma non è pensabile che le stesse vengano inserite direttamente in fattura.
Si noti che PosteMobile – in un'ottica di massima trasparenza verso la propria clientela – sta provvedendo alla creazione di una pagina web, nell'area destinata ai consumatori del proprio sito, dedicata esclusivamente ai servizi a sovrapprezzo; in particolare saranno riportate le modalità di attivazione/disattivazione del sistema di sbarramento selettivo volto ad inibire l'accesso ai servizi a sovrapprezzo. Nella stessa area inoltre verranno indicate le principali caratteristiche di ciascun servizio ed ogni altro riferimento utile a rendere consapevole il cliente della tipologia di servizio attivato e delle possibili modalità di addebito.

5. Bolletta vocale per gli utenti non vedenti

PosteMobile è favorevole all'introduzione di una misura di questo tipo dietro espressa richiesta da parte di un contraente che risulti affetto da cecità o disabilità visiva grave.
A tal proposito si rappresenta che pur condividendo la finalità si tratta di una nuova misura e come tale dovrà essere implementata e inserita negli attuali processi. Si richiede quindi che Codesta Autorità ne tenga conto nelle tempistiche che saranno garantite agli operatori per la messa in campo di tale nuova misura.

6. Controllo dell'utente sul "portafoglio mobile"

PosteMobile, concorda con la proposta dell'Autorità di introdurre ulteriori misure di trasparenza a vantaggio dei clienti finali. In particolare, con riferimento al tema del consenso espresso per pagamenti supplementari effettuati da soggetti terzi sul conto telefonico del cliente, PosteMobile sta analizzando una soluzione, confrontandosi con gli altri attori coinvolti, che da un lato garantisca le tutele indicate dall'Autorità e dall'altro mantenga una user experience semplice ed efficace.

….OMISSIS….

Per quanto riguarda invece le procedure di disattivazione di eventuali servizi non richiesti e di rimborso, PosteMobile conferma di non aver registrato, da quando ha lanciato i servizi a sovrapprezzo in decade 4, criticità in termini di servizi non richiesti o reclami in genere su tali servizi. In ogni caso, ad oggi, le procedure adottate da PosteMobile sono già chiare e trasparenti e prevedono in caso di segnalazione da parte del cliente dell'avvenuta attivazione di servizi non richiesti, laddove accertata, la pronta disattivazione ed il

conseguente rimborso degli importi impropriamente addebitati. La segnalazione può avvenire in qualsiasi momento tramite call center e anche tramite fax, lettera, email e canali self caring

7. Corretta tassazione e fatturazione

PosteMobile ritiene che debba essere chiarito l'obbiettivo della misura e le modalità di applicazione. PosteMobile applica già delle modalità di tariffazione trasparenti ed a favore del cliente sia sotto il profilo della coerenza degli addebiti rispetto ai prezzi comunicati all'utente nelle condizioni economiche dell'offerta sia sotto il profilo della corretta tariffazione secondo algoritmi di calcolo che garantiscono l'approssimazione alla 5 cifra decimale.

8. Ritardati addebiti

PosteMobile con riferimento all'ipotesi di estendere le misure previste all'art. 4 dell'Allegato A alla delibera n. 418/07/CONS a tutte le tipologie di servizi per i quali il contraente deve un corrispettivo all'operatore, ritiene perseguibile la proposta nella misura in cui sia lasciata all'operatore la facoltà di inviare una fattura separata o di esporre gli addebiti ritardati in modo distinto dal restante traffico. La Scrivente, infatti, già oggi in caso di fatturazione ritardata provvede, nei successivi documenti di fatturazione, a specificare la tipologia di traffico e il periodo di riferimento, in modo da rendere noto al cliente l'addebito e la relativa motivazione.

9. Semplificazione dei rapporti tra utenti e operatori mediante l'invio telematico delle rispettive comunicazioni

L'utilizzo di canali digitali di comunicazione telematica, verso i contraenti, semplici e moderni è sempre stato promosso e perseguito da PosteMobile che gestisce canali innovativi quali: form web, chat su web, chat in app, canali social (Facebook, Whats app), quindi nessun problema a gestire le segnalazioni in questo modo, ad eccezione del recesso, che come vedremo non può prescindere da una forma particolare.
Per quanto riguarda il diritto di recesso l'utente può esercitare la richiesta solo in forma scritta inviando senza oneri a suo carico una comunicazione via fax al numero verde indicato sui contratti o via raccomandata. Nel mercato mobile, come noto, visti i ridotti tempi di portabilità del numero, il recesso cosiddetto puro (senza MNP) viene richiesto raramente, mentre quello con MNP segue le modalità già definite da codesta Autorità che prevedono una dichiarazione sostitutiva di atto notorio, con sottoscrizione del modulo e raccolta di copia del documento da parte del Recipient. In tal senso, si ritiene che, con riferimento al recesso puro, non sia giustificato né proporzionato imporre agli operatori di predisporre nuovi canali di gestione delle comunicazioni, considerati gli oneri derivanti e gli scarsi se non addirittura nulli

benefici per i consumatori. Inoltre, considerata la necessità di forma scritta l'utilizzo dei canali di self-caring sembra non fattibile.

Con riferimento all'invio telematico del codice identificativo del reclamo la Scrivente propone l'invio di una notifica sms al cliente. Modalità che si ritiene essere più semplice e funzionale rispetto all'invio all'indirizzo e-mail comunicato dall'utente. PosteMobile ha già reso disponibile questa modalità ai propri clienti che, in tal modo, possono avere traccia del codice assegnato al reclamo che hanno presentato. Tale notifica viene inviata all'utente, al numero da lui indicato, al momento dell'assegnazione ad un Team di Back Office.

10. Sbarramento selettivo

PosteMobile ritiene che le modalità di blocco selettivo che gli operatori rendono disponibili siano già sufficienti per consentire all'utente finale di controllare e di avere pieno potere decisionale nei propri acquisti.
L'utente – attraverso la modalità di bocco ad oggi prevista - può scegliere preventivamente di impedire che vengano effettuate chiamate o inviati SMS/MMS verso numerazioni in decade 4 ovvero verso altre numerazioni dedicate a servizi a sovrapprezzo (899, 199, 166).
La richiesta di blocco/sblocco dei servizi a sovrapprezzo per i clienti Consumer può essere effettuata sia da canale telefonico, sia in forma scritta (attraverso i canali preposti: lettera, fax e e-mail), con compilazione della relativa modulistica. Il cliente ha l'opportunità di scegliere il blocco/sblocco delle seguenti categorie di servizi a sovrapprezzo:

- Chiamate voce verso archi di numerazioni, 895, 899, 166, 144
- Servizi informativi/di intrattenimento SMS/MMS disponibili dal menu della SIM PosteMobile
- Servizi in Decade 4 gestiti da Content Service Provider esterni.

I clienti Business, come da prassi di mercato per tale segmento, possono effettuare la richiesta di blocco/sblocco dei servizi a sovrapprezzo solo attraverso richiesta scritta.
Il blocco/sblocco dei servizi in Decade 4 viene effettuato direttamente sui sistemi gestiti da PosteMobile.
L'ipotesi di estendere l'opzione dello sbarramento selettivo a molteplici categorie di servizi non identificati da una numerazione, come ad esempio il blocco preventivo di addebiti derivanti da acquisti via app, risulta non tecnicamente fattibile per PosteMobile che non avrebbe i sistemi per gestirla. Tutti gli altri sbarramenti legati a specifiche numerazioni, utili al cliente, sono già oggi disponibili, ivi incluso lo sbarramento del traffico dati che, come noto, può essere già oggi gestito autonomamente dal cliente via terminale.