

Public & Regulatory Affairs
Rapporti con le Istituzioni ed Organismi Nazionali e Locali
Tutela del Consumatore

Dott. Antonio Resta
Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Centro Direzionale Isola B5
Torre San Francesco
80143 NAPOLI

e p.c.

Avv. Enrico Maria Cotugno
Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Centro Direzionale Isola B5
Torre San Francesco
80143 NAPOLI

“Posta certificata: agcom@cert.agcom.it”

Oggetto: Consultazione pubblica per la modifica della Delibera 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*”.

Nel ringraziare per l’opportunità concessa agli operatori di formulare osservazioni allo schema di Delibera n. 23/15/CONS approvata in data 13 gennaio 2015 e pubblicata in data 28 gennaio 2015 (**‘Delibera**), e nell’accogliere con favore l’iniziativa di instaurare un confronto pubblico tra gli operatori di mercato e gli altri soggetti professionali in relazione all’approvazione del richiamato Regolamento, Telecom Italia S.p.A. (**‘Telecom’**) sottopone nel prosieguo i propri commenti e valutazioni secondo il seguente

Sommario

1. Premessa introduttiva;
2. Osservazioni all’articolo 1 , lettera o;
3. Osservazioni all’articolo 2, commi 1, 3 e 4;
4. Osservazioni all’articolo 2, comma 3 bis;
5. Osservazioni all'articolo 3 comma 1, 1 bis;
6. Osservazioni all'articolo 3, comma 1 ter, 1 quater;
7. Osservazioni all’articolo 3, comma 2 lettera a) 02 e 03);
8. Osservazioni all’articolo 3, comma 2 lettera b) 02 e 03

9. Osservazioni all'articolo 3, comma 2 lettera k (correlato all'articolo 5 commi 1 e 2);
10. Osservazioni all'articolo 3, comma 2 lettera l) 01 e 02);
11. Osservazioni all'articolo 3, comma 2 bis;
12. Osservazioni all'articolo 3 comma 2 ter;
13. Osservazioni all'articolo 5 comma 1 e comma 2
14. Osservazioni all'articolo 5 comma 1 bis e 1 ter;
15. Osservazioni all'articolo 5 comma 2 bis;
16. Osservazioni all'articolo 5 comma 3;
17. Osservazioni all'articolo 5 comma 4.

Allegato in merito a proposte di modifica della Delibera 23/15/CONS.

* * *

1. Premessa introduttiva

Telecom Italia coglie con favore l'intervento regolamentare volto all'adozione di misure di trasparenza in un'ottica di digitalizzazione dei servizi di telefonia e di "smaterializzazione" della documentazione contrattuale e di fatturazione con la finalità di adeguare le attuali disposizioni previste dalla Delibera n. 418/07/CONS all'evoluzione dello scenario di mercato anche con riferimento ai servizi innovativi.

Al contempo la scrivente Società intende precisare che l'attuale quadro regolamentare in tema di trasparenza della bolletta telefonica è stato realizzato attraverso un piano di attuazione progressivo molto oneroso e che si è concretizzato in un ottimo livello di tutela dei consumatori.

A tal proposito occorre infatti tenere conto che i clienti stessi, nel corso degli anni, hanno contribuito ad apportare interventi migliorativi alle modalità espositive della bolletta nonché alla documentazione contrattuale richiedendo informazioni sintetiche, un linguaggio semplice e facilità di fruibilità delle informazioni.

Sulla base di tale contesto lo schema di Delibera mira a realizzare un ulteriore miglioramento della trasparenza attraverso l'imposizione agli Operatori di specifici obblighi in merito alla; i) forma e al contenuto delle informazioni in fattura, ii) alle tutele in caso di attivazione di servizi premium su rete internet, iii) allo sbarramento selettivo di chiamata e di altre funzionalità, iv) precise disposizioni in tema di reclami e diritto di recesso.

Telecom Italia nel ribadire il generale apprezzamento nei confronti dell'impostazione adottata dalla Delibera, auspica che Codesta Autorità voglia tenere in debita considerazione il contenuto del presente documento e le proposte di emendamento al nuovo articolato della vigente delibera 418/07/CONS, riportate nell'allegato 1.

Per quanto sopra esposto di seguito si rappresentano le specifiche osservazioni secondo l'ordine riportato nel Sommario specificando laddove le stesse si riferiscano al solo target di clientela business.

2. Osservazioni all'articolo 1 , lettera o (blocco selettivo per i servizi mobili)

Telecom ritiene di non potere condividere la definizione di cui all'art. 1 lett. o), come modificata e proposta da AGCom, in quanto non tiene conto delle rilevanti difficoltà tecniche per dare attuazione a quanto previsto dal successivo art. 2 comma 3 bis.

Si evidenzia inoltre che lo sbarramento selettivo in una modalità controllata tramite un codice personalizzato (PIN) renderebbe eccessivamente gravoso ed inefficiente l'*experience* del cliente rispetto alla complessità dei servizi offerti dagli operatori.

Si evidenzia inoltre che l'utilizzo del terminale mobile è strettamente "personale" e caratterizzato da accesso al servizio mobile con PIN e che, in considerazione della rilevanza dei contratti prepagati, la fruibilità dei servizi a sovrapprezzo è, comunque, limitata dagli importi ridotti, in larga prevalenza utilizzati dai giovani.

Tali caratteristiche, peraltro, comportano di per sé il rispetto di quanto previsto dal D.M. 145 del 2006. Inoltre le modalità adottate tramite *black list* e inibizione dell'accesso ai servizi c.d. premium rappresentano già misure di controllo della spesa aggiuntive che inibiscono la disponibilità dei servizi a sovrapprezzo anche da apparato mobile come più avanti specificato.

Ad esempio nel caso della navigazione in Internet da apparato mobile, gli apparecchi telefonici prodotti negli ultimi anni consentono all'utente di attivare o disattivare la connessione dati agevolmente, con un menù a scorrimento – solitamente collocato nella schermata principale – senza che sia necessario prevederne addirittura un blocco da rete.

Se così è, in un'ottica generale di ragionevolezza e proporzionalità delle misure di intervento che questa Autorità potrebbe imporre agli operatori, dovrebbe tenersi conto del fatto che un blocco

che intervenga sulla navigazione wap non pare essere così necessario trattandosi, appunto, di una misura che l'utente può adottare da sé accedendo ad una funzione prevista dal suo apparecchio telefonico.

Telecom Italia ritiene pertanto che la disponibilità della prestazione di cui all'art. 2 comma 3 bis è già garantita sia dalla possibilità da parte del cliente di gestire l'accesso al servizio mobile tramite il PIN della propria SIM sia grazie alla presenza di sistemi di *black list* che inibiscono l'accesso ai servizi c.d. premium in maniera selettiva. Tale strumento rappresenta per il cliente una misura di controllo delle spese aggiuntive molto efficiente gestibile da telefono mobile.

Telecom Italia per i motivi di cui sopra richiede pertanto che sia eliminata la previsione dell'obbligo di tale prestazione attraverso l'utilizzo di uno specifico PIN.

3. Osservazioni all'articolo 2, commi 1, 3 e 4

La definizione di "operatore" inserita nell'art. 1 lettera h) del testo in consultazione include correttamente tutte le tipologie di autorizzazioni generali, ai sensi dell'art. 25 del codice delle comunicazioni elettroniche.

L'art 2, commi 1, 3 e 4 del testo in consultazione, sembrano invece limitare l'ambito di applicazione della delibera esclusivamente agli operatori di rete fissa e mobile, escludendo quindi dal perimetro tutti i soggetti che, benché autorizzati a fornire servizi di telefonia al pubblico, siano privi di proprie risorse di rete, quali ad esempio reseller o operatori in number hosting. Considerata la finalità della delibera, volta a migliorare il dialogo tra operatori e clienti finali nelle varie fasi del rapporto contrattuale, si ritiene che le nuove disposizioni debbano applicarsi indistintamente a tutti i soggetti autorizzati a prescindere, quindi, da un'eventuale infrastrutturazione.

Si propone pertanto di mantenere la definizione pre-vigente di "operatore della telefonia" fissa o mobile.

4. Osservazioni all'articolo 2, comma 3 bis

Telecom Italia condivide l'idea di fornire al cliente finale la possibilità di bloccare alcune tipologie di servizi in maniera modulare o per singole categorie ma, per i motivi espressi in precedenza (Cfr art. 1 lett o), ritiene che sia più efficiente e sufficiente che il consumatore abbia la facoltà di

scegliere autonomamente se e come implementare forme di blocco per categorie di servizi (es. distinguendo servizi di utilità generale o di intrattenimento o servizi business).

Tale possibilità potrebbe, ad esempio, essere offerta nelle aree di self caring o in apposite App proposte dagli operatori e tramite le quali il cliente potrebbe accedere a forme di blocco/sblocco, in autonomia mediante il proprio cellulare, di servizi o prodotti.

Telecom Italia ad esempio già oggi mette a disposizione di tutti i suoi clienti mobili la possibilità di barrare autonomamente la propria utenza ai servizi premium/Vas o solo ad alcuni di essi (c.d. servizio di Black List) come ad esempio inserendo la propria utenza in una apposita black List che inibisce la possibilità di attivare servizi Premium, servizi Sexy-VM18, Charity, servizio ticketing, servizi bancari o tutti i servizi su direttrici decade4.

Per tali motivi si propone la cancellazione del testo proposto in consultazione.

5. Osservazioni all'articolo 3, comma 1, 1 bis

Telecom Italia come già precisato in premessa condivide la necessità di rendere quanto più possibile il consumatore consapevole di quanto spende per i servizi di telefonia fissa e mobile.

In tal senso la trasparenza della bolletta rappresenta il momento fondamentale su cui il consumatore costruisce la propria fiducia nei confronti del proprio fornitore di servizi telefonici.

Telecom Italia già dal 2008 per l'attuazione della prestazione di trasparenza della bolletta degli importi addebitati per servizi a sovrapprezzo ha optato per la modalità alternativa alla prestazione imposta dall'art. 3 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n. 418/07/CONS prevista dalla Delibera 381/08/CONS fornendone relativa comunicazione a codesta Autorità. Ovvero le fatture del fisso e abbonato mobile sono state opportunamente modificate prevedendo una evidenza separata degli importi relativi a servizi speciali/sovrapprezzo rispetto ai restanti addebiti. Tale soluzione permette ai clienti di identificare facilmente e non pagare le eventuali quote di importi per servizi a sovrapprezzo non riconosciute senza incorrere in azioni gestionali di sospensione del servizio telefonico.

Lato fatturazione mobile, comunque su richiesta del cliente, oltre al bollettino con l'importo totale fatturato, è possibile inviare due bollettini di pagamento distinti (uno con il riepilogo dei costi per i servizi a sovrapprezzo l'altro per i restanti addebiti/accrediti importi fatturati).

Peraltro le modalità adottate da Telecom Italia per le azioni gestionali, ivi compreso il sollecito dei pagamenti oggetto di reclamo a conclusione della fase di reclamo, si sono armonizzate con la regolamentazione contestualmente intervenuta sul versante wholesale, e in particolare con la delibera 27/08/CIR che ha stabilito che Telecom Italia debba gestire per conto degli OLO titolari delle numerazioni non geografiche contestate dal cliente tutte le correlate attività, ivi compresa la fase di eventuale conciliazione. Anche le modalità di esposizione in fattura hanno recepito le disposizioni normative in tema di fatturazione conto terzi, che in una logica di parità di trattamento, prevedono anche l'evidenza dell'Operatore titolare della numerazione sia Telecom Italia che OLO già nel riepilogo dei costi, indipendentemente dalla documentazione del dettaglio del traffico che il cliente può richiedere ai sensi della normativa *privacy*.

Per ciò che riguarda l'accuratezza degli addebiti e della fatturazione, Telecom Italia rappresenta che ha implementato sui propri sistemi di billing le indicazioni regolamentari che si sono succedute negli anni a partire dalla Delibera 78/02/CONS, traggiate in particolare nelle delibere 126/07/CONS e 418/07/CONS che ha rappresentato, infine, il riferimento complessivo delle misure di trasparenza e tutela in linea con le evoluzioni del mercato e delle correlate garanzie a favore dell'utenza .

Da ultimo si condivide la previsione di cui al comma 1 bis che, in un'ottica di maggiore trasparenza, può fornire un'informativa alla clientela circa gli obblighi in essere anche di natura prettamente fiscale.

6. Osservazioni all'art. 3 comma 1 ter e quater

Telecom Italia condivide in pieno la necessità di incentivare le forme di fatturazione elettronica così da sganciarsi sempre più alle onerosità della fatturazione di tipo cartacea. Ovviamente facendo sempre salva la facoltà del cliente di richiedere la fattura cartacea ma come modalità alternativa a quella elettronica.

A tal proposito si precisa che nella Telefonia fissa è prevista una gestione automatica prevista contrattualmente per tutti i clienti che attivano un collegamento ADSL e/o Fibra contestualmente hanno il servizio di addebito della bolletta su conto corrente bancario/postale (servizio domiciliazione).

Tale gestione (Conto on line) prevede l'invio di una mail di notifica con indirizzamento automatico e possibilità per il cliente di consultare la propria bolletta on line sul sito TI, a seguito di preventiva registrazione/autenticazione credenziali. Il cliente in ogni momento può rinunciare a tale gestione e scegliere l'invio postale della bolletta in formato cartaceo.

Riguardo all'ambito mobile si precisa che per i nuovi abbonamenti viene prodotto in automatico il rendiconto *Tim on line*. Anche in tale ambito i clienti possono rinunciare a tale gestione e scegliere l'invio postale della bolletta in formato cartaceo così come possono chiedere in qualsiasi momento il servizio di rendiconto *Tim on line* qualora non ancora attivo.

In considerazione della differente struttura del servizio che caratterizza tale ambito il cliente con rendiconto on line viene avvertito oltre che via email anche via sms della disponibilità del rendiconto sul sito TIM; inoltre qualora il rendiconto non sia visualizzato entro 5 giorni, al cliente viene inviato un secondo avviso via email e via sms.

In relazione alla previsione di invio telematico della bolletta in automatico, come espressamente indicato nello schema di Delibera, siamo in linea di principio favorevoli in quanto riteniamo che tale soluzione potrebbe semplificare la gestione e favorire maggiormente il processo di smaterializzazione. Tuttavia tale soluzione richiede una preventiva valutazione tecnica e un'analisi costi/benefici soprattutto in considerazione dei decrescenti volumi della clientela abbonata mobile.

La Scrivente rileva l'opportunità di modificare il verbo "inviare" con "*mettere a disposizione*" il bollettino di pagamento e la documentazione di fatturazione in via telematica e gratuita. La possibilità di prevedere non necessariamente un invio ma la messa a disposizione per il cliente su un canale telematico, come il sito web, è sicuramente una soluzione di più facile gestione.

In effetti, si ritiene che questa Autorità possa prevedere a carico degli operatori l'adozione di una modalità telematica per l'invio della documentazione di fatturazione, ma gli operatori dovrebbero avere la facoltà di decidere, sulla base del proprio business oltre che delle proprie forze di investimento, quale canale telematico adottare.

In alternativa, qualunque imposizione da parte di questa Autorità sulle specifiche modalità telematiche da approntare rischia di gravare eccessivamente sugli sviluppi richiesti all'operatore senza portare un reale valore aggiunto alla clientela finale.

Per la clientela Business Telecom precisa che l'invio telematico gratuito è valido per la sola clientela con domiciliazione bancaria e con l'introduzione del codice a barre (entro maggio p.v.), inizialmente previsto per la clientela di rete fissa, anche il bollettino inviato telematicamente sarà utilizzabile per il pagamento.

Sulla possibilità per i clienti di inviare le comunicazioni inerenti la gestione della linea per via telematica di cui all'art. 5 comma 2-*bis* dello schema di provvedimento, Telecom Italia è in linea di principio favorevole per le considerazioni appena esposte ma occorre comunque una valutazione tecnica su modalità realizzative e tempi di implementazione considerando che in tali comunicazioni dovrebbero rientrare anche quelle verso il cliente.

La possibilità di prevedere uno scambio di tali comunicazioni tramite sito web o in formato mail con i clienti che già utilizzano il servizio di "Conto on line" e/o che sono autenticati/registratori nell'area clienti è sicuramente una soluzione di più facile gestione. Si ritiene comunque che la sede "naturale" di tali informazioni non sia la bolletta ma la Carta dei Servizi in linea alle disposizioni di cui alla Delibera 179/03/CSP pertanto si richiede di eliminare il comma 2-*ter* del medesimo articolo 5.

7. Osservazioni all'articolo 3, comma 2 lettera a) 02 e 03

Telecom Italia, come già precisato in precedenza, condivide la *ratio* della Delibera di rendere quanto più possibile il consumatore consapevole di quanto spende ma ritiene al contempo che tale finalità non può essere perseguita con un "*sovraffollamento*" di informazioni da inserire in bolletta che rischierebbe così di divenire poco chiara per il cliente.

Crediamo piuttosto che sia necessario garantire al consumatore la possibilità di accedere ad informazioni chiare e dettagliate utilizzando sempre di più i servizi web capaci di soddisfare i bisogni di informazioni in maniera completa e aggiornata.

Ciò premesso Telecom Italia precisa che riguardo alla telefonia fissa il cliente ha a disposizione nella propria fattura il riepilogo di tutti i servizi e delle offerte attive con il dettaglio delle voci di base e accessorie in linea alle implementazioni ed agli interventi migliorativi via via adottati negli anni anche per recepire le indicazioni regolamentari come sopra già evidenziato.

Per ciò che riguarda i servizi a sovrapprezzo (cd "servizi speciali") le modalità di esposizione in fattura (che recepiscono le disposizioni normative e contrattuali wholesale in tema di fatturazione

conto terzi) le informazioni riportate in fattura sono: data e ora della chiamata, eventuale durata o quantità per tariffazione “a transazione”, nome dell’Operatore titolare della numerazione e in caso di numerazione di titolarità di Telecom Italia indicazione della tipologia di servizio fruito (es. Raccolta Fondi, Televoto/Serv. Interattivi, Acquisto contenuti/info da web), importo sia per singole tipologie di servizi sia in sub-totale rispetto agli altri importi.

Nella documentazione dettagliata degli addebiti che il cliente può richiedere ai sensi della normativa in materia di privacy viene riportato anche il numero chiamato, esposto secondo le regole dettate dalla medesima normativa.

Nella telefonia mobile valgono le stesse logiche e per i contratti in abbonamento nella fattura le voci addebitate sono riportate con analoghe modalità e per i servizi a sovrapprezzo viene fornita l’indicazione relativa alla titolarità della numerazione di “Altro Operatore” nella documentazione dettagliata degli addebiti.

Si segnala che l’eventuale inserimento del nome del Provider negli anni è stato già oggetto di valutazione con particolare riferimento ai fenomeni fraudolenti che hanno interessato l’accesso a numerazioni non geografiche da abbonati su rete di telefonia fissa e con la definizione delle regole in tema di fatturazione conto terzi è stato definitivamente chiarito che non è praticabile tale precisazione anche per i rapporti contrattuali in essere tra gli operatori interconnessi e provider. Peraltro risulterebbe complessa la relativa gestione in quanto richiederebbe un puntuale e sistematico allineamento con l’OLO titolare della numerazione che, in tale qualità, è il soggetto responsabile dell’utilizzo corretto della numerazione stessa.

Anche in ambito mobile lo scenario è analogamente complesso con le specificità proprie del modello applicabile ai singoli servizi (laddove l’operatore che procede agli addebiti può ricoprire il differente ruolo di AP o SP).

Per quanto riguarda la clientela Prepagata Telecom Italia garantisce una completa trasparenza degli addebiti sia tramite il proprio servizio clienti che con lo sviluppo di apposite aree di self Care in cui il cliente ha la possibilità di verificare con esattezza, previa autenticazione e registrazione, il dettaglio della spesa telefonica relativamente ai servizi di base e accessori quali ad esempio i servizi a sovrapprezzo.

In particolare l'area Clienti 119 di TIM.it (versione desktop e versione da Mobile) e sulla App 119, permette di visualizzare l'elenco delle voci di addebito (ed accredito) registrate per la SIM ricaricabile, permettendo ai clienti di avere sotto controllo la propria spesa telefonica.

Il servizio Controllo Costi è costituito da 3 sezioni:

1) Accrediti e Addebiti su credito residuo

Il cliente può verificare l'elenco delle movimentazioni in addebito e in accredito che incidono sul credito residuo (ed eventualmente sul bonus in euro) con dettaglio del credito residuo PRIMA e DOPO ciascuna operazione di post vendita, negli ultimi 2 mesi.

Può visualizzare, inoltre, tutte le ricariche e tutti i costi di attivazione e rinnovo delle Opzioni effettuati negli ultimi 6 mesi.

2) Dettaglio e Costi traffico

Il cliente può verificare il dettaglio del traffico telefonico (chiamate, sms/mms e navigazione internet), gli addebiti per gli acquisti di contenuti (servizi a sovrapprezzo) pagati con scalo da credito residuo e l'eventuale addebito dell'opzione base per la navigazione internet (l'opzione che si attiva se il cliente non ha offerte specifiche per navigare in internet) effettuati negli ultimi 2 mesi.

In particolare per i servizi a sovrapprezzo, i clienti prepagati in Area clienti 119 nella sezione "Controllo Costi" nel dettaglio traffico il cliente visualizza l'importo dei servizi a contenuto, con dettaglio di data, ora, prezzo. Sia per gli abbonati che per i prepagati, nella sezione "Servizi", visualizza il nome del servizio a sovrapprezzo attivo ed ha la possibilità di disattivarlo. Alleghiamo a titolo di esempio gli *screen shoot* delle pagine di self Care (All. 2).

3) Addebiti Opzioni su carta di credito

Il cliente può verificare l'elenco degli addebiti per i costi di attivazione e rinnovo ricorsivo delle opzioni e delle rateizzazioni su carta di credito.

Alla luce di queste osservazioni i punti a)02 ed a)03 paiono poco condivisibili, non tanto per il fine (rendere la bolletta 2.0 il più trasparente possibile) ma quanto per la quantità di informazioni che i due punti richiedono per i servizi di base (data, ora, quantitativo o prezzo unitario), non

completamente in grado di chiarire gli eventuali dubbi che gli addebiti potrebbero ingenerare nel consumatore.

È altresì importante che le informazioni recate all'art. 3, comma 2 lett. a)02 siano coerenti rispetto al Provvedimento Generale del Garante per la protezione dei dati personali ("Garante Privacy") in materia di trattamento di dati personali nell'ambito dei servizi di mobile remote payment.

Talune informazioni, con riguardo ad esempio al nome del provider e dei servizio in caso di servizi non in abbonamento sembrano contrastare le prescrizioni contenute nel citato provvedimento che al fine di tutelare il cliente soprattutto in caso di servizi che potrebbero comportare un trattamento di dati sensibili ha richiesto: 1) che il provider non trasferisca all'operatore il nome del servizio e che 2) lo stesso non possa essere dettagliato se non in base ad una preventiva clusterizzazione. Importante quindi che di questo si tenga conto nella delibera conclusiva del presente procedimento di consultazione pubblica.

8. Osservazioni all'articolo 3, comma 2 lettera b) 02 e 03

Telecom Italia anche a proposito della lettera b) 02 e 03 ritiene che l'eccesso di informazioni concentrate in pochi fogli possa determinare il rischio di poca chiarezza. Con particolare riferimento ai servizi forniti da CSP terzi è fondamentale tenere in considerazione che vi siano dei disallineamenti temporali in termini di fornitura degli stessi servizi VAS/ premium e la rispettiva rappresentazione in bolletta, generando poca chiarezza e trasparenza nel consumatore che rischia di verificare delle informazioni in bolletta, la quale viene inviata con cadenza bimestrale, non aggiornate.

Come già precisato in precedenza il consumatore ha a disposizione tutti quegli strumenti web based di self-care, anche in mobilità (basti pensare alle App, che ormai quasi tutti gli operatori mettono a disposizione dei propri clienti, i quali, con un grado di dettaglio assolutamente in grado di rispondere alle necessità informative riconosciute da codesta Autorità sui punti in questione, riservano apposite aree.

Con specifico riferimento al punto b) 02 Telecom Italia evidenzia che è praticamente impossibile fornire un aggiornamento in tempo reale di un eventuale servizio di sbarramento selettivo di chiamata all'interno di una fattura, considerato che tali impostazioni possono essere continuamente modificate e quindi la fattura difficilmente darebbe un aggiornamento realistico.

Per i motivi di cui sopra si propone di eliminare i punti 01 e 02 della lettera b.

9. Osservazioni all'articolo 3, comma 2 lettera k

In linea a quanto evidenziato in precedenza circa la necessità di contemperare le esigenze di chiarezza e completezza evitando un "sovrappiombamento" di informazioni da inserire in bolletta, Telecom Italia ritiene utile evidenziare che le informazioni richieste alla lettera K così come quelle previste all'art. 5 commi 1 e 2 possano essere previste con soluzioni diverse da quelle attuali.

In particolare i messaggi relativi a: "Effetti del ritardato o mancato pagamento", "Modalità di presentazione dei reclami" e "Procedure di conciliazione" sono esposti periodicamente nelle fatture di Telefonia fissa nel foglio "*Telecom Italia Informa*" utilizzato per fornire alla clientela fissa le comunicazioni informative. In alternativa si propone di inserire, in funzione dello spazio disponibile, un riferimento "breve" a tutte e tre le informazioni con un rinvio per gli approfondimenti alla Carta dei Servizi, al sito web e al servizio clienti al fine di non appesantire troppo le informazioni presenti in allegato alla documentazione di fatturazione. Ad avviso della scrivente tale soluzione sarebbe adeguata a garantire il reperimento delle relative informazioni di dettaglio.

Per la telefonia mobile, in considerazione della differente struttura della documentazione di fatturazione che caratterizza tale ambito, questi messaggi sono esposti, di norma, in ogni fattura nel foglio "*LE COMUNICAZIONI AL CLIENTE*" utilizzato per fornire alla clientela mobile le comunicazioni informative. Anche in tale ambito risulterebbe adeguata, ad avviso della scrivente, la soluzione sopra proposta in merito all'inserimento dei tre messaggi informativi brevi.

Peraltro si auspica che il richiamo a informative di dettaglio tramite messaggi brevi possa essere considerato da codesta Autorità uno strumento utile a fornire qualsiasi tipologia di informazione che richiede un adeguato approfondimento non assicurabile tramite lo spazio limitato allegato alla documentazione di fatturazione anche se previste da altre normative specifiche (es. obiettivi di qualità).

10. Osservazioni all'articolo 3, comma 2 lettera l) 01 e 02).

Telecom Italia sebbene condivida l'orientamento dell'Autorità volto a garantire una maggiore trasparenza nelle comunicazioni verso il cliente, ritiene altresì opportuno garantire la libertà

commerciale dell'operatore di scegliere il *layout* della fattura, le modalità grafiche e le sezioni nelle quali inserire le informazioni obbligatorie da fornire al cliente, tenendo conto, come evidenziato in premessa, dell'esperienza consolidata con la clientela anche attraverso focus dedicati al miglioramento delle modalità espositive della bolletta.

Si propone quindi di eliminare l'obbligo di inserire tutte le informazioni necessariamente nella prima pagina della fattura, nonché l'esplicito riferimento alla posizione e al carattere tipografico.

In linea generale Telecom evidenzia che la tipologia di prescrizioni contenute nei punti l) 01 ed l) 02 rischiano di appesantire la lettura e quindi la comprensibilità della fattura così da determinare l'effetto contrario rispetto alle esigenze di chiarezza e trasparenza cui la Delibera tende.

Telecom Italia, inoltre, condivide le esigenze espresse dalla clientela di poter fruire in fattura di informazioni sintetiche fornire tramite un linguaggio semplice e chiaro, aggiornate e flessibili.

Riguardo allo specifico punto l) 0.1 si rappresenta che il quadro giuridico di riferimento inerente il codice di migrazione/codice segreto adottato da codesta Autorità ha adottato con le varie disposizioni che regolano le procedure di cambio operatore (con l'intento di contrastare, ex ante, fenomeni non richiesti di trasferimento e conseguente attivazione di servizi) e da ultimo con la Delibera 35/10/CIR per l'introduzione di un codice segreto anche nelle procedure di "NP pura", ha definito la stringa alfanumerica da fornire al cliente con la dizione "*Codice di trasferimento dell'utenza*". Telecom Italia non è, quindi, contraria a modificare la denominazione oggi utilizzata (Codice segreto) in modo che tutti gli operatori la uniformino con la Delibera 35/10/CIR prevedendo per la Delibera posta in consultazione che tale denominazione si limiti ad essere "*Codice di trasferimento dell'utenza*" e non "*Codice di trasferimento dell'utenza da utilizzare per il cambio operatore*". Nel contempo si evidenzia che l'inserimento in fattura di tale codice da parte di Telecom Italia è stato implementato in coerenza con le suddette disposizioni in materia: l'informazione in questione è fornita alla clientela in ogni bolletta ed è attualmente collocata nella sezione destra della prima pagina ove sono riportati i dati identificativi del cliente, compreso l'indirizzo mail e i dati indentificativi della fattura.

Pertanto tale impostazione è, ad avviso di Telecom Italia, già in linea con le esigenze espresse dall'Autorità e dalla clientela.

Relativamente alla clientela Business con fatturazione aggregata (più linee all'interno di una stessa fattura), l'indicazione del codice segreto viene riportata a livello di singola linea.

In merito invece alle informazioni relative alla velocità di accesso ad internet, si rappresenta che la delibera n. 244/08/CSP e smi sulla qualità di accesso ad internet, ha previsto la possibilità per il cliente di recedere dal servizio senza penali né ulteriori costi nel caso in cui la velocità di connessione misurata sia inferiore a quella su cui l'operatore si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 delibera 244/08/CSP.

Il cliente può, in qualsiasi momento, attraverso l'utilizzo del software *Ne.Me.Sys*, valutare autonomamente la qualità del proprio accesso ad Internet e le sue eventuali variazioni nel tempo, presentare specifico reclamo allegando il risultato del test e, in base alla risposta fornita da Telecom Italia, eventualmente recedere senza costi dal contratto.

Peraltro tutte le informazioni contrattuali ivi comprese le bande minime in download e upload su cui l'operatore si impegna sono comunicate al cliente all'atto dell'adesione al servizio e sono sempre consultabili sul sito web tramite la sezione dedicata presente in tutte le schede delle offerte. I link del sito sono raggiungibili anche accedendo direttamente al sito www.misurainternet.it, approvato dall'Autorità, in cui è scaricabile gratuitamente il software *Ne.Me.Sys*.

Telecom ritiene pertanto che la pubblicazione in fattura delle bande minime contrattualmente garantite sia superfluo perché il cliente le può reperire agevolmente, richieda un costoso intervento implementativo di interfacciamento tra i sistemi tecnici e di fatturazione e non escluda il rischio che l'informazione che il cliente legge nella bolletta possa essere nel frattempo variata (questo per il necessario *delay* temporale che passa tra la data in cui l'informazione viene recepita dal sistema di billing, il tempo necessario per l'elaborazione della fattura e il tempo necessario perché la fattura sia recapitata a casa del cliente). Analoghe osservazioni valgono per quanto concerne la proposta contenuta nello schema AGCom di dare evidenze nelle fatture dei clienti mobili della velocità nominale in download relativa all'offerta cui il cliente aderisce.

In sostanza Telecom propone l'inserimento di un messaggio "breve" in fattura di rimando al sito web per reperire l'informazione aggiornata relativa alla banda minima garantita per il fisso e velocità massima teorica per mobile.

Circa il punto l)01, per evitare il rischio di difformi interpretazioni sull'informazione da pubblicare, considerato che si parla di "banda minima garantita" la scrivente propone di fare riferimento all'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP anziché all'allegato 2 della medesima delibera. E' infatti nell'articolo 8 comma 6 che vi è la previsione che "Le imprese si impegnano contrattualmente con il cliente a rispettare tali valori".

11. Osservazioni all'articolo 3, comma 2 bis

Telecom Italia dal 2008 ha avviato un programma di *Diversity Managent* per favorire l'inclusione e la valorizzazione di tutte le diversità. Nell'ambito del programma ha sviluppato l'applicazione "APK Comunico-IO" che supporta la comunicazione tra sordo/sordo e sordo/udente attraverso un sistema di comunicazione integrato, trasformando il messaggio scritto in messaggio audio e viceversa.

E' in fase di verifica la possibilità di partire da tale applicazione per la realizzazione di un sistema che consenta la realizzazione della bolletta audio limitatamente al target consumer. Telecom Italia è comunque disponibile per la costituzione di un tavolo tecnico volto a definire processi standard per tutto il mercato.

12. Osservazioni all'articolo 3 comma 2 ter

A tal proposito Telecom Italia richiama quanto espresso nel documento di risposta alla Consultazione presentato da Asstel in quanto la risposta alla soluzione delle problematiche evidenziate da codesta Autorità possono essere risolte unicamente con una soluzione unica e condivisa fra tutti gli attori del mercato.

In tal senso il documento di Asstel rappresenterà un posizionamento omogeneo di tutti gli operatori di telefonia che ha come finalità principale la creazione di una nuova modalità di attivazione che sia da un lato tutelante per il consumatore rendendolo pienamente consapevole di ciò che sta acquistando o attivando e dall'altro per l'operatore che avrà il pieno controllo del momento principale dell'attivazione.

Il nuovo modello di attivazione dei servizi Premium prevederà anche la soluzione delle problematiche connesse alla pratica del c.d. "*enrichment*" (il trasferimento, da parte dell'operatore di telefonia mobile, nel corso della procedura finalizzata all'addebito del servizio richiesto, del numero di utenza del proprio cliente al CSP (Content Service Provider), in quanto il

trasferimento del numero avverrà solo dopo aver dato adeguata informativa preventiva al cliente e solo dopo che il cliente abbia cliccato sul secondo click previsto per la finalizzazione del processo di acquisto.

13. Osservazioni all'articolo 5 comma 1 e comma 2

A tal proposito si richiamano le considerazioni esposte al paragrafo 9 sulle comunicazioni verso la clientela inerenti le conseguenze del ritardato o mancato pagamento della bolletta.

14. Osservazioni all'articolo 5 comma 1 bis e 1 ter

Telecom Italia, sul presupposto che gli strumenti di comunicazione variano nel tempo, ritiene non efficace individuare determinate forme piuttosto che altre.

Fermo restando l'obbligo degli operatori di mettere a disposizione dell'utente un codice identificativo in caso di reclamo, si ritiene maggiormente efficace lasciare la scelta dello strumento agli operatori stessi. Si tenga presente, a tal fine, che non tutti i clienti sono dotati di un indirizzo e-mail e, dunque, potrebbero preferire altre forme di comunicazione.

Le stesse motivazioni, in parte, possono spiegare la proposta di modifica del comma 1 ter.

Si ritiene che laddove si imponga di assicurare agli utenti il diritto di presentare gratuitamente reclami e segnalazioni per "via telematica", si comprenda già la quasi totalità dei canali di contatto ad oggi disponibili. Come detto in precedenza, gli operatori dovrebbero decidere sulla base del proprio business quale canale telematico offrire ai propri utenti.

15. Osservazioni all'articolo 5 comma 2 bis

A parere della scrivente Società il comma 2 bis dell'articolo 5 merita alcune riflessioni specie per gli aspetti relativi all'eliminazione dell'obbligo dell'invio della raccomandata o della PEC.

Premesso e ribadito che è probabilmente necessario aggiornare costantemente i canali di comunicazione tra operatori e utenti in modo da semplificarne i rapporti, tuttavia, permangono alcune perplessità sul grado di garanzia che talune nuove forme di comunicazione presentano.

Nello specifico, ci si vuole soffermare sulle esigenze di certezza che dovrebbero essere garantite in alcuni atti più che in altri come ad esempio nel diritto di recesso.

È noto che la forma scritta, prevista per comunicare il recesso, non è prescritta *ad substantiam*, ossia per la validità dell'atto, ma rappresenta il mezzo per assicurare la conoscenza dell'atto in capo al destinatario. Forme equivalenti dovrebbero essere solo quelle che presentano quello stesso contenuto in termini di certezza della comunicazione.

La raccomandata, seppur a prima vista potrebbe sembrare eccessivamente onerosa per il consumatore, è in realtà posta a garanzia dello stesso il quale stante la natura recettizia del recesso, avrebbe così la possibilità di dare prova dell'avvenuta comunicazione. non è prescritta a pena di invalidità o di inefficacia.

La stessa efficacia viene sicuramente conseguita dalla PEC che, come noto ormai, è equiparata alla raccomandata, ma non viene assolto dalla semplice e-mail, né dalla telefonata né da comunicazioni attraverso i social network.

Si richiede, dunque, di stralciare l'intero articolo dal documento oggetto di consultazione. L'invio di comunicazioni sia per telefono, sia per via telematica è già oggetto dei comma precedenti e sarebbe una mera ripetizione mentre, per quanto riguarda le modalità di esercizio del diritto di recesso si ritiene opportuno lasciare nella disponibilità degli operatori la scelta dei canali di comunicazione che maggiormente ritengono idonei a tutelare sia le esigenze dell'utente che dell'operatore stesso.

16. Osservazioni all'articolo 5 comma 3

Telecom Italia già dal 2008 per l'attuazione della prestazione del servizio di avviso all'abbonato della rilevazione di traffico anomalo ha optato per la modalità alternativa alla prestazione imposta dall'art. 5 comma 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 418/07/CONS prevista dalla Delibera 381/08/CONS pubblicata nella G.U.n.186 del 9 agosto 2008 fornendone relativa comunicazione a codesta Autorità.

In particolare ha optato per l'attuazione delle prescrizioni di cui al commi 2 e seguenti dell'articolo 2 (Avviso agli abbonati in caso di traffico anomalo) della Delibera 381/08/CONS:

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 6 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di cui alla delibera 179/03/CSP, gli operatori della telefonia forniscono agli abbonati, a richiesta e gratuitamente, tramite operatore, via sms o messaggio vocale registrato,

un servizio di avviso telefonico per presumibile traffico anomalo che deve attivarsi al superamento congiunto di entrambe le seguenti soglie di spesa:

- a) una soglia variabile pari al triplo dell'importo della media dei consumi degli ultimi tre bimestri;*
- b) una soglia stabilita dall'operatore entro l'importo massimo di 300 euro, IVA inclusa, per l'utenza residenziale e 500 euro, IVA inclusa, per l'utenza affari; il valore corrente di tale soglia dovrà essere indicato nella documentazione di fatturazione.*

3. L'operatore può stabilire la soglia di cui al comma 2, lettera b), nel rispetto del limite massimo ivi indicato, in base alla fascia di consumo dell'abbonato e modificarla, ove opportuno, in particolare a fronte di reclami per disconoscimento di addebiti anche se di importo inferiore al predetto limite.

4. Al verificarsi del superamento congiunto delle soglie indicate al comma 2 l'avviso all'abbonato dovrà essere inviato al più presto e comunque entro 48 ore. La valorizzazione dei consumi correnti ai fini della verifica del raggiungimento delle soglie di cui al comma 2 può essere effettuata anche in base ai prezzi standard applicati dall'operatore. [...]. In particolare, in un'ottica più favorevole al cliente, Telecom Italia ha ritenuto opportuno collocare a un livello più basso la soglia variabile del servizio di avviso (pari al doppio dell'importo della spesa media dei consumi degli ultimi due bimestri).

17. Osservazioni all'articolo 5 comma 4

Premesso che Telecom Italia è già pienamente compliant con il previsto obbligo di disattivare un servizio premium contestato e di inibire la numerazione coinvolta nell'apposita *black list*, si precisa che è in corso di sviluppo una nuova procedura di gestione dei reclami aventi ad oggetto la contestazione dei servizi premium provenienti dalla clientela mobile che prevederà una maggiore semplicità e velocità per ottenere il rimborso dei relativi addebiti. Telecom Italia accoglie con grande favore anche lo spunto rappresentato al paragrafo 4 della Delibera in base al quale l'operatore potrà rivalersi nei confronti del Centro Servizi.

Riguardo alla telefonia Fissa facciamo presente che Telecom Italia non ritiene di dover integrare l'attuale procedura in quanto non si rilevano a tal riguardo criticità.

* * *

In coerenza alle Osservazioni formulate, il presente Contributo è integrato con delle proposte di modifica rispetto ad alcune disposizioni della Delibera riportate nel documento allegato (All. 1), anche con la finalità di indirizzarle alle esigenze della specificità del settore.

Sul termine di implementazione del Regolamento considerati, infine, i notevoli impatti delle disposizioni riportate nel presente Regolamento sui processi aziendali, si richiede che l'implementazione delle modifiche necessarie all'adeguamento alla nuova normativa preveda un termine non inferiore a 12 mesi dalla pubblicazione della Delibera finale.

Telecom Italia quale parte interessata al procedimento in oggetto conferma la propria disponibilità ad illustrare le proprie osservazioni con maggiore dettaglio nel corso della specifica audizione nei termini che codesta Autorità vorrà indicare.

Cordiali saluti,

Il Responsabile
Monica Placidi

Il presente Contributo non ha natura confidenziale ed è integralmente pubblicabile
All. c.s.

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

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

(Proposte di modifiche di TELECOM ITALIA S.p.A.)

TESTO PROPOSTO DA AGCOM	PROPOSTE TELECOM ITALIA DI MODIFICA
Articolo 1 (Definizioni)	
d) “ <i>contraente</i> ”: la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi;	d) “ <i>contraente</i> ”: il cliente che agisce per scopi estranei all’attività professionale, la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi;
e) “ <i>consumatore</i> ”: l’utente finale , la persona fisica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all’attività lavorativa, commerciale o professionale svolta;	
h) “ <i>operatore</i> ”: ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;	
o) “ <i>blocco selettivo per i servizi mobili</i> ”: l’opzione dello sbarramento selettivo, offerto gratuitamente dai fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali, o in modalità permanente o in modalità controllata dall’utente tramite un codice personalizzato (PIN), anche attraverso la SIM card, delle connessioni telefoniche, dati, sms, mms, verso numeri per servizi a sovrapprezzo, per navigazione wap, servizi voip e collegamenti a hotspot wi-fi, oppure degli addebiti previsti per le categorie acquisti in app, contenuti, prodotti, fatturazione conto terzi e micro pagamenti, compreso il mobile payment e servizi simili;	o) “ <i>blocco selettivo per i servizi mobili</i> ”: l’opzione dello sbarramento selettivo, offerto gratuitamente dai fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali, e in modalità permanente o in modalità controllata dall’utente tramite un codice personalizzato (PIN) anche attraverso la SIM card, o di tramite accesso ad area di self caring o apposita app, delle connessioni telefoniche, dati, sms, mms, verso numeri per servizi a sovrapprezzo, per navigazione wap, servizi voip e collegamenti a hotspot wi-fi, oppure degli addebiti previsti per le categorie acquisti in app, contenuti, prodotti, fatturazione conto terzi e micro pagamenti, compreso il mobile payment e servizi simili;
q) “ <i>reclamo</i> ”: l’istanza con cui l’utente o il contraente si rivolge direttamente all’operatore per segnalare un disservizio, contestare un addebito ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata. 1-bis. Per quanto non espressamente previsto dal presente articolo si applicano le definizioni di cui all’articolo 1 del Codice.	

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

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

(Proposte di modifiche di TELECOM ITALIA S.p.A.)

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE TELECOM DI MODIFICA
<p>Articolo 2 (Sbarramento selettivo di chiamata)</p> <p>1. Gli operatori di rete fissa offrono gratuitamente ai contraenti, a richiesta, almeno le opzioni dello sbarramento selettivo di chiamata di cui all’articolo 1, lettere l) e n), nonché, nei casi previsti dal decreto ministeriale n. 145/2006, l’opzione di cui all’articolo 1, lettera m).</p> <p>3. Gli operatori di rete mobile offrono gratuitamente agli utenti il blocco selettivo di cui all’articolo 1, lettera o).</p>	<p>1. Gli operatori di rete della telefonia fissa offrono gratuitamente ai contraenti, a richiesta, almeno le opzioni dello sbarramento selettivo di chiamata di cui all’articolo 1, lettere l) e n), nonché, nei casi previsti dal decreto ministeriale n. 145/2006, l’opzione di cui all’articolo 1, lettera m).</p> <p>3. Gli operatori di rete della telefonia mobile offrono gratuitamente agli utenti il blocco selettivo di cui all’articolo 1, lettera o)</p>
<p>3-bis. L’opzione di cui al precedente comma 3 è di tipo modulare e consente all’utente di scegliere di bloccare le connessioni o gli addebiti per singole categorie, a partire da quelle di cui all’art. 3, comma 2, lettera b.02, del presente provvedimento.</p>	<p>3-bis. L’opzione di cui al precedente comma 3 è di tipo modulare e consente all’utente di scegliere di bloccare le connessioni o gli addebiti per singole categorie, a partire da quelle di cui all’art. 3, comma 2, lettera b.02, del presente provvedimento.</p>

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE TELECOM ITALIA DI MODIFICA
<p>Articolo 3 (Bolletta separata, trasparenza della bolletta telefonica e tutela dell’utenza nelle nuove modalità di addebito)</p> <p>1. Gli operatori della telefonia, a richiesta del contraente, accludono all’invio cartaceo o telematico della fattura due distinti bollettini di pagamento, contenuti in un’unica busta, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari.</p>	<p>1. Gli operatori della telefonia, a richiesta del contraente, accludono all’invio cartaceo o telematico della fattura due distinti bollettini di pagamento, contenuti in un’unica busta, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari... [da integrare con l’art.1 commi 2 e 3 della Delibera 381/08/CONS]</p>
<p>1-ter. Gli operatori inviano al contraente, telematicamente e gratuitamente, sia il bollettino di pagamento, sia la documentazione di fatturazione, inclusa la fatturazione dettagliata, ovvero mettono a disposizione il rendiconto dettagliato dei consumi dei servizi prepagati.</p>	<p>1-ter. Gli operatori <u>inviano</u> mettono a disposizione al contraente, telematicamente e gratuitamente, sia il bollettino di pagamento, sia la documentazione di fatturazione, inclusa la fatturazione dettagliata, ovvero, con riferimento ai servizi prepagati, mettono a disposizione il rendiconto dettagliato dei consumi dei servizi prepagati.</p>

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

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

(Proposte di modifiche di TELECOM ITALIA S.p.A.)

<p>1-quater. Nei casi di pagamento automatico, l’invio della fattura avviene nella sola forma telematica, salvo che il contraente ne richieda l’invio in formato cartaceo, pagando le spese di spedizione.</p>	<p>1-quater. Nei casi di pagamento automatico, gli operatori mettono a disposizione degli abbonati la documentazione di fatturazione anche in formato elettronico senza addebito di spese di spedizione. Tale documentazione, se inviata in formato cartaceo con addebito delle spese di spedizione al cliente, riporta chiaramente l’indicazione delle modalità per poter fruire del formato elettronico.</p>
<p>2. Fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia di fatturazione dettagliata, fornita a richiesta del contraente, e di trasparenza delle condizioni economiche di offerta, gli operatori della telefonia assicurano che la documentazione di fatturazione riporti, in ciascun invio, almeno le seguenti informazioni, ove applicabili:</p> <p>a) 01. il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità;</p> <p>a) 02. la descrizione dettagliata di ciascun addebito per i servizi di base oggetto del contratto e per ogni ulteriore servizio o prodotto acquistato. Questa include, di norma, la denominazione del provider e del prodotto o servizio, la data, l’ora, la durata e/o il quantitativo, il prezzo unitario ed il costo;</p> <p>a) 03. i vincoli temporali della sottoscrizione e dei relativi costi, la modalità di pagamento sottoscritta, la modalità per la disattivazione o per il recesso dall’acquisto del servizio e/o del bene;</p>	<p>2. Fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia di fatturazione dettagliata, fornita a richiesta del contraente, e di trasparenza delle condizioni economiche di offerta, gli operatori della telefonia assicurano la messa a disposizione, attraverso l’invio della che la documentazione di fatturazione oppure mediante canali informativi telematici riporti, in ciascun invio, almeno le seguenti informazioni, ove applicabili:</p> <p>a) 01. il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità;</p> <p>a)02. la descrizione dettagliata di ciascun addebito per i servizi di base oggetto del contratto e per ogni ulteriore servizio o prodotto acquistato. Questa include, di norma, la denominazione del provider e del prodotto o servizio, la data, l’ora, la durata e/o il quantitativo, il prezzo unitario ed il costo, in conformità con il Provvedimento Generale del Garante in materia di trattamento dei dati personali nell’ambito dei servizi di mobile remote payment pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 137/2014;</p> <p>a) 03. i vincoli temporali della sottoscrizione e dei relativi costi, la modalità di pagamento sottoscritta, la modalità per la disattivazione o per il recesso dall’acquisto del servizio e/o del bene;</p>
<p>b) in grassetto in apposito riquadro evidenziato:</p> <p>b) 01. eventuali servizi supplementari cui il contraente ha aderito e il relativo costo, ivi incluso lo sbarramento selettivo di chiamata e ogni variazione di cui all’art. 2, comma 2;</p>	<p>b) 01. eventuali servizi supplementari cui il contraente ha aderito e il relativo costo, ivi incluso lo sbarramento selettivo di chiamata e ogni variazione di cui all’art. 2, comma 2;</p>

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

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

(Proposte di modifiche di TELECOM ITALIA S.p.A.)

<p>b) 02. tutti gli altri addebiti, suddivisi per tipologia, per ciascuna delle quali è indicato il subtotale, includendo almeno le seguenti categorie: telefonia, dati, sms, mms, servizi a sovrapprezzo, navigazione wap, acquisti in app, contenuti, prodotti, fatturazione conto terzi e micro pagamenti, compreso il mobile payment e servizi simili.</p>	<p>b) 02. tutti gli altri addebiti, suddivisi per tipologia, per ciascuna delle quali è indicato il subtotale, includendo almeno le seguenti categorie: telefonia, dati, sms, mms, servizi a sovrapprezzo, navigazione wap, acquisti in app, contenuti, prodotti, fatturazione conto terzi e micro pagamenti, compreso il mobile payment e servizi simili.</p>
<p>l) le seguenti informazioni, inserite nel quadrante superiore destro della prima pagina della bolletta, nella medesima area contenente gli elementi identificativi del cliente, in modo chiaramente leggibile e in un campo visivo ben evidenziato, tale da permetterne una immediata individuazione ed una facile lettura anche grazie all’uso di un carattere tipografico corpo di dimensione non inferiore a 12 punti:</p> <p>l) 01. nel caso di telefonia rete fissa, la frase “Codice di trasferimento dell’utenza da utilizzare per il cambio operatore”, seguita dai relativi codici alfanumerici e la banda minima garantita in download e upload come definita nell’allegato 2 alla delibera n.244/08/CSP, attinente al profilo di accesso ad internet da postazione fissa sottoscritto dall’utente con esplicita indicazione dell’indirizzo del sito web www.misurainternet.it;</p> <p>l) 02. nel caso di telefonia rete mobile, la velocità massima teorica di connessione in download consentita dall’offerta sottoscritta dall’utente, attinente al profilo di accesso ad internet da postazione mobile con esplicita indicazione dell’indirizzo del sito www.misurainternetmobile.it;</p>	<p>l) le seguenti informazioni, inserite nel quadrante superiore destro della prima pagina della bolletta, nella medesima area contenente gli elementi identificativi del cliente, in modo chiaramente leggibile e in un campo visivo ben evidenziato, tale da permetterne una immediata individuazione ed una facile lettura anche grazie all’uso di un carattere tipografico corpo di dimensione non inferiore a 12 punti sono:</p> <p>l) 01. nel caso di telefonia rete fissa, la frase “Codice di trasferimento dell’utenza da utilizzare per il cambio operatore”, seguita dai relativi codici alfanumerici e un riferimento al sito internet dell’operatore sul quale poter verificare la e la banda minima garantita in download e upload di cui all’art. 8 comma 6 alla delibera n.244/08/CSP, attinente al profilo di accesso ad internet da postazione fissa sottoscritto dall’utente con esplicita indicazione dell’indirizzo del sito web www.misurainternet.it;</p> <p>l) 02. nel caso di telefonia rete mobile, la velocità massima teorica di connessione in download consentita dall’offerta sottoscritta dall’utente, attinente al profilo di accesso ad internet da postazione mobile con esplicita indicazione dell’indirizzo del sito www.misurainternetmobile.it;</p>
<p>m) le numerazioni, associate all’accesso, di cui alla circolare del 9 aprile 2008 all’Accordo Quadro sottoscritto in data 14 giugno 2008 e alla successiva delibera n.41/09/CIR.</p>	
<p>2-bis. Nel caso in cui il contraente destinatario della bolletta sia affetto da cecità o disabilità visiva grave, le informazioni, previste ai precedenti commi 1) e 2), da indicarsi nella fattura telefonica, ovvero gli</p>	<p>2-bis. Nel caso in cui il contraente destinatario della bolletta sia affetto da cecità o disabilità visiva grave, le informazioni, previste ai precedenti commi 1) e 2), da</p>

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

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

(Proposte di modifiche di TELECOM ITALIA S.p.A.)

<p>elenchi dei servizi e dei relativi addebiti in caso di carta SIM prepagata, sono resi disponibili, a richiesta, anche in formato audio. Il file dovrà essere posto nella disponibilità del contraente attraverso il suo invio telematico con una modalità tecnologica concordata fra operatore e utente (a mero titolo esemplificativo, il <i>multi media service-MMS</i>, la PEC o la <i>e-mail</i>).</p>	<p>indicarsi nella fattura telefonica, ovvero gli elenchi dei servizi e dei relativi addebiti in caso di carta SIM prepagata, sono resi disponibili, a richiesta, anche in formato audio. Il file dovrà essere posto nella disponibilità del contraente attraverso il suo invio telematico con una modalità tecnologica concordata fra operatore e utente (a mero titolo esemplificativo, il multi media service-MMS, la PEC o la e-mail).</p>
<p>2-ter. Nel caso di acquisto di contenuti digitali o servizi a sovrapprezzo tramite rete dati mobile, l’operatore non può addebitare il relativo costo sul conto telefonico del cliente se questi non ha fornito l’esplicito consenso in ordine a tale modalità di addebito, indicando il proprio numero di utenza mobile al momento dell’acquisto.</p>	<p>2-ter. Nel caso di acquisto di contenuti digitali o servizi a sovrapprezzo tramite rete dati mobile, l’operatore non può addebitare il relativo costo sul conto telefonico del cliente se questi non ha fornito il proprio consenso esplicito ed informato in ordine a tale modalità di addebito, indicando il proprio numero di utenza mobile al momento dell’acquisto. L’operatore acquisisce la prova del previo consenso espresso del cliente ai fini dell’ addebito del costo di contenuti digitali o servizi a sovrapprezzo tramite rete dati mobile la registrazione sulla propria rete dati mobile del momento della digitazione dei tasti di attivazione o acquisto.</p>

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE TELECOM ITALIA DI MODIFICA
<p>Articolo 5 (Ulteriori disposizioni a tutela degli utenti) 1-bis. Gli operatori inviano telematicamente il codice identificativo del reclamo anche all’indirizzo e-mail comunicato dal contraente.</p>	<p>1. bis. Gli operatori inviano possono inviare telematicamente il codice identificativo del reclamo anche all’indirizzo e-mail comunicato dal contraente.</p>
<p>1-ter. Ferme restando le disposizioni di cui all’articolo 3, comma 5, dell’allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, gli operatori assicurano agli utenti il diritto di presentare, gratuitamente, reclami e segnalazioni, sia per telefono, sia per via telematica, sia tramite l’area di self caring dedicata all’utente, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio.</p>	<p>1-ter. Ferme restando le disposizioni di cui all’articolo 3, comma 5, dell’allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, gli operatori assicurano agli utenti il diritto di presentare, gratuitamente, reclami e segnalazioni, sia per telefono, sia per via telematica, sia tramite l’area di self caring dedicata all’utente, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio.</p>

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

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

(Proposte di modifiche di TELECOM ITALIA S.p.A.)

<p>2-bis. Gli utenti possono inviare le proprie comunicazioni scritte, ivi incluse quelle per esercitare il diritto di recesso o per presentare un reclamo o una segnalazione, sia per via telematica, sia tramite l’area di self caring dedicata all’utente e non debbono essere obbligati all’invio della raccomandata o della PEC a tali fini.</p>	<p>2-bis. Gli utenti possono inviare le proprie comunicazioni scritte, ivi incluse quelle per esercitare il diritto di recesso o per presentare un reclamo o una segnalazione, sia per via telematica, sia tramite l’area di self caring dedicata all’utente e non debbono essere obbligati all’invio della raccomandata o della PEC a tali fini.</p>
<p>3. Fermo restando quanto previsto dall’articolo 6 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di cui alla delibera 179/03/CSP, gli operatori della telefonia forniscono agli abbonati, a richiesta e gratuitamente, un servizio di immediato avviso telefonico, anche via sms o messaggio vocale registrato, al superamento, per presumibile traffico anomalo, di una soglia di spesa scelta dall’abbonato tra più valori proposti dall’operatore. Uno di tali valori dovrà essere pari al triplo dell’importo della media dei consumi degli ultimi tre bimestri.</p>	<p>3. Fermo restando quanto previsto dall’articolo 6 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di cui alla delibera 179/03/CSP, gli operatori della telefonia forniscono agli abbonati, a richiesta e gratuitamente, un servizio di immediato avviso telefonico, anche via sms o messaggio vocale registrato, al superamento, per presumibile traffico anomalo, di una soglia di spesa scelta dall’abbonato tra più valori proposti dall’operatore. Uno di tali valori dovrà essere pari al triplo dell’importo della media dei consumi degli ultimi tre bimestri.[da integrare con l’art.2 commi 1,2,3 e 4 della Delibera 381/08/CONS]</p>
<p>4. Fatte salve le modalità di disattivazione previste in adempimento dell’articolo 12, comma 9, del decreto n. 145 del 2006, gli operatori della telefonia bloccano immediatamente gli addebiti supplementari, inclusi quelli per servizi a sovrapprezzo, a decorrere dalla dichiarazione dell’utente che segnali di non aver richiesto l’attivazione di un servizio o la fornitura di un prodotto e rimborsano il corrispettivo addebitato contestato dall’utente.</p> <p>E’ fatto salvo il diritto dell’operatore, entro 10 giorni solari e continuativi, di rigettare la richiesta di rimborso dell’utente, dimostrando l’avvenuta richiesta di attivazione di un servizio o di fornitura di un prodotto da parte dell’utente stesso.</p> <p>Qualora l’utente si veda rigettata la richiesta di</p>	

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

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

(Proposte di modifiche di TELECOM ITALIA S.p.A.)

rimborso può esperire il tentativo di conciliazione con le procedure previste ai sensi della delibera n. 173/07/CONS, in particolare presso l’organismo di conciliazione paritetica, istituito con accordo tra l’operatore e le associazioni dei consumatori, ove presente, oppure presso il Comitato Regionale delle Comunicazioni competente oppure presso le Camere di Commercio.

La dichiarazione dell’utente di cui al primo periodo può pervenire all’operatore, a scelta dell’utente, telefonicamente oppure mediante *e-mail*, nonché attraverso eventuali ulteriori modalità telematiche messe a disposizione dall’operatore. In caso di richiesta telefonica, gli operatori possono chiedere all’utente una registrazione vocale della richiesta stessa o l’invio di un SMS o di una e-mail di conferma.

Screen shot CONTROLLO COSTI da WEB: Accrediti ed addebiti su credito residuo

The screenshot shows the TIM website interface for a customer named Dian, mariagiovanna78. The account balance is 55,00 €. The page displays various service options and a table of transactions. A red arrow points to a detailed view of a transaction on 20-04-09.

DATA E ORA	OPERAZIONE	IMPORTO (€)	DETTAGLIO
02/12/13 00:00:00	Rinnovo offerta 4G LTE Start	-20,00	
02/12/13 22:34:00	Rinnovo da 99€	-20,00	
02/12/13 19:30:00	Spese per Servizi TI Ricaricabili TIM	1,00	
02/12/13 15:45:00	Addebito Offerta 100 minuti	-20,00	

Screen shot CONTROLLO COSTI da WEB: Accrediti ed addebiti su credito residuo

This screenshot provides a detailed view of the transaction table for the period from 01.12.2014 to 31.12.2014. The table lists various transactions, including renewals and credits.

DATA E ORA	OPERAZIONE	IMPORTO (€)	DETTAGLIO
31/12/2014 00:35	Rinnovo offerta TC Ricaricabile con Nr amico	-4,03	
26/12/2014 00:35	Rinnovo offerta TC Ricaricabile Sms Promo	-2,02	
24/12/2014 00:36	Rinnovo offerta TC Ricaricabile con Nr amico	-4,03	
23/12/2014 10:07	Accredito vario	4,50	
23/12/2014 10:03	Ricarica da Bancomat e Canali alternativi	15,00	Dettagli
19/12/2014 00:35	Rinnovo offerta TC Ricaricabile Sms Promo	-2,02	
17/12/2014 01:54	Rinnovo offerta TC Ricaricabile con Nr amico	-4,03	
12/12/2014 01:55	Rinnovo offerta TC Ricaricabile Sms Promo	-2,02	
10/12/2014 01:55	Rinnovo offerta TC Ricaricabile con Nr amico	-4,03	
06/12/2014 18:17	Accredito vario	4,50	

Screen shot CONTROLLO COSTI da WEB: Dettaglio e costi Traffico – traffico DATI

In questa sezione trovi tutti gli accrediti e gli addebiti che sono stati effettuati sul tuo credito residuo, la spesa e il dettaglio del traffico telefonico (chiamate, sms/mms e navigazione internet) e gli addebiti delle tue opzioni su carta di credito. **Maggiori info...**

Accrediti e Addebiti su credito residuo **Dettaglio e costi Traffico** Addebiti Opzioni su carta di credito

Dettaglio traffico

Scegli il periodo che vuoi analizzare

Ieri Mese corrente Mese precedente Analisi dal: 01.12.2014 al: 31.12.2014 **VISUALIZZA**

Filtra per: Voce SMS/MMS Dati Servizi a contenuto

Periodo dal 01.12.2014 al 31.12.2014

DATA E ORA	CATEGORIA TRAFFICO	NUMERO	OPERATORE	DURATA VOLUME	TARIFFAZIONE	IMPORTO (€)
16/12/2014 15:15:57	Dati	-	-	18075 KB	TIM Young XL	0,00

• Visualizza dettaglio traffico dati

ESPORTA COME XLS **STAMPA LA PAGINA**

Analisi per tipologia

Screen shot CONTROLLO COSTI da WEB: Dettaglio e costi Traffico

Opzioni **Controllo Costi** Offerte per te Servizi Acquisti online 

In questa sezione trovi tutti gli accrediti e gli addebiti che sono stati effettuati sul tuo credito residuo, la spesa e il dettaglio del traffico telefonico (chiamate, sms/mms e navigazione internet) e gli addebiti delle tue opzioni su carta di credito. **Maggiori info...**

Accrediti e Addebiti su credito residuo **Dettaglio e Costi Traffico** Addebiti Opzioni su carta di credito

Dettaglio traffico

Scegli il periodo che vuoi analizzare

Ieri e oggi Mese corrente Mese precedente Analisi dal: 06.02.2015 al: 05.03.2015 **VISUALIZZA**

Filtra per: Voce SMS/MMS Dati Servizi a contenuto

Periodo dal 01.02.2015 al 28.02.2015

DATA E ORA	CATEGORIA TRAFFICO	NUMERO	OPERATORE	DURATA VOLUME	TARIFFAZIONE	IMPORTO (€)
28/02/2015 12:00:29	Chiamata Voce	3459076***	3	00:00:35	TIM Sconta Small Promo	0,00
27/02/2015 11:02:59	Chiamata Voce	3459076***	3	00:00:11	TIM Sconta Small Promo	0,00
24/02/2015 09:57:06	Chiamata Voce	3459076***	3	00:00:21	TIM Sconta Small Promo	0,00
23/02/2015 12:18:13	Chiamata Voce	3384853***	TIM	00:00:37	TIM Sconta Small Promo	0,00
22/02/2015 13:43:38	Chiamata Voce	3471010***	TIM	00:02:12	TIM Sconta Small Promo	0,00
19/02/2015 18:11:37	Chiamata Voce	3398342***	VODAFONE	00:01:50	TIM Sconta Small Promo	0,00

Screen shot CONTROLLO COSTI da WEB: Addebiti su carta di credito

Ciao, Paola 3392630856 Associa un'altra SIM Offerte attive non utilizzabili per fine credito

Credito residuo: **-2,00 €** **RICARICA SUBITO**
 Scopri TIM Automatica

Tariffa base: TIM A Secondi

Opzioni attive: 1 Servizi a contenuto: 1

Telefono: SAMSUNG GT-I8190 Configura Telefono

APP 119
 Gestire la tua linea con il tuo Smartphone o Tablet è sempre più facile!
 Scopri subito

Opzioni Traffico Offerte per te Servizi Acquisti

In questa sezione trovi tutti gli accrediti e gli addebiti che sono stati effettuati sul tuo credito residuo, la spesa e il dettaglio del traffico telefonico (chiamate, sms/mms e navigazione internet) e gli addebiti delle tue opzioni su carta di credito. **Maggiori info...**

Accrediti e Addebiti su credito residuo Dettaglio e costi Traffico Addebiti Opzioni su carta di credito

Periodo dal 01.07.2014 - al 14.01.2015

DATA E ORA	OPERAZIONE	IMPORTO (€)
22/11/2014 10:54	Rinnovo offerta internet 40	-9,16

Sono visibili 1 risultati su 1

MODIFICA CARTA ASSOCIATA ESPORTA COME XLS STAMPA LA PAGINA

In questa sezione trovi gli addebiti relativi alla attivazione e rinnovo delle opzioni domiciliate su carta di credito (comprese le rate dell'eventuale prodotto che hai abbinato all'opzione).

Screen shot CONTROLLO COSTI da APP 119 – Sezione “Accrediti ed addebiti su credito residuo”



Screen shot DETTAGLIO TRAFFICO "servizi a contenuto" (sovrapprezzo): data ora, costo. Trattasi di servizio Acotel (asteriscato nelle ultime tre cifre)

Filtra per: Voce SMS/MMS Dati Servizi a contenuto

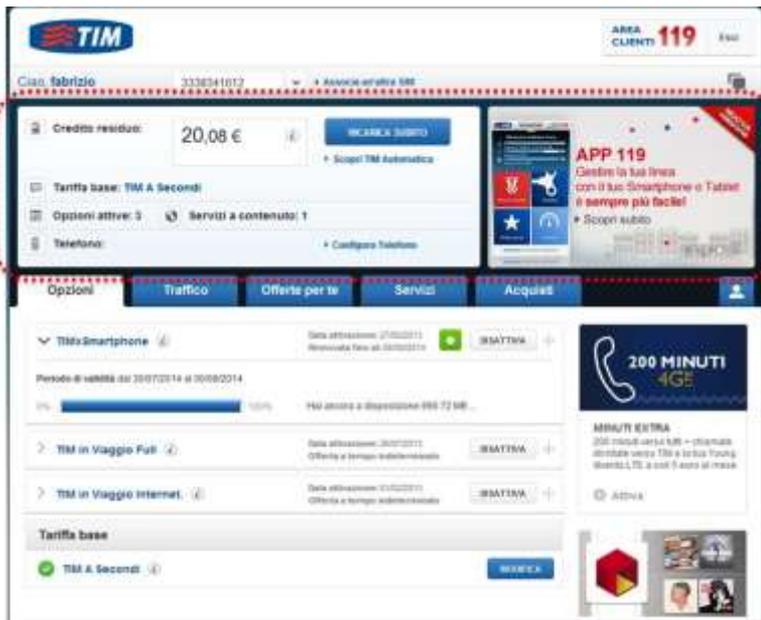
Analisi periodo: dal 04.08.2014 al 04.08.2014

DATA E ORA	CATEGORIA TRAFFICO	NUMERO	OPERATORE	DURATA / VOLUME	TARIFFAZIONE	IMPORTO (€)
04/08/2014 16:31:57	★ MMS ricevuto	Aco***	ALTRO	0 KB	MMS da numero breve	5,08

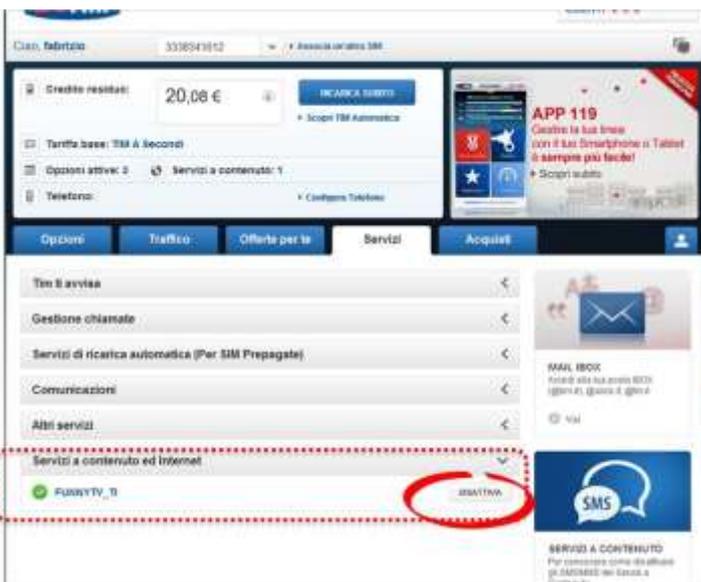
Le informazioni relative al traffico effettuato potrebbero non essere aggiornate a causa di ritardo nel caricamento di tutti i record di traffico. (per esempio per il traffico roaming).

Record 1 << < 1 > >>

Screen shot visualizzazione servizi a contenuto (servizi a sovrapprezzo): cruscotto. Il cliente in home page visualizza il NR dei servizi a contenuto attivi. Cliccando sul numero atterra alla sezione dedicata (cfr screen shot successivo)



Screen shot TAB servizi col dettaglio del servizio a contenuto attivo sulla linea. Il cliente cliccando il bottone DISATTIVA può disattivare il servizio a sovrapprezzo.



In Area clienti 187 esiste la possibilità di attivare servizi di sbarramento selettivo della linea e di visualizzare se il servizio è attivo e le direttrici abilitate/disabilitate. In caso di servizio attivo, può essere disattivato. (cfr screen shot di seguito)

[IL MIO PROFILO](#)
[LA MIA LINEA](#)
[IL MIO CONTO](#)
[PAGAMENTI](#)
[STATO RICHIESTE](#)
[LE MIE COMUNICAZIONI](#)
[A ASSISTENZA TECNICA](#)

Stai visualizzando la linea **06 [redacted]**

Area Clienti 187 | La mia linea | Riepilogo

RIEPILOGO

Intestata a: MARCO [redacted] [Subentra](#)

Ubicata in: V. [redacted] 00133 ROMA, RM [Trasloca](#)

Telefonate abilitate: 894, 895 [Modifica](#)

Telefonate disabilitate: 0369, 0769, 0871, 008819 e internazionali e satellitari con prezzo superiore ai 35 centesimi di euro alla risposta e/o 3 centesimi di euro al secondo (IVA inclusa). 709, 899, 892 [Modifica](#)

Pay For Me: Disabilitato [Modifica](#)

Domiciliazione Bancaria: Sì [Modifica](#)

Chat

Servizi

Parla con un operatore

Hai effettuato l'accesso tramite:

USERNAME e PASSWORD 187

Ricordati che puoi accedere anche con le credenziali Alice Mail

Argomenti correlati

- ▶ Gestione Profilo
- ▶ Elenco fatture
- ▶ Diffondere - Mie fatture

Screen shot da M-site

The screenshots illustrate the navigation path on the TIM mobile site:

- Home Screen:** A grid of service tiles. The 'Servizi' tile (bottom right) is circled in red.
- Servizi Menu:** A list of service options. 'Info & Fun' is circled in red.
- Info & Fun Page:** Details for the 'FUNNYTV_TI' service. A 'DISATTIVA' button is circled in red.