



**Consultazione pubblica avviata con la delibera  
23/15/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**

***Posizione di Vodafone Omnitel B.V***

## **1. Premessa**

Lo schema di delibera, prospettato dall'Autorità a seguito del procedimento avviato con la delibera n. 23/15/CONS, a distanza di circa 7 anni dall'adozione della prima delibera sul tema (delibera 418/07/CONS), contiene rilevanti previsioni in materia di trasparenza delle informazioni comunicate all'utenza e di tutela del consumatore nella fruizione, non solo di servizi telefonici ma anche dei cd servizi digitali, anche denominati "servizi a valore aggiunto" e "servizi premium".

In primo luogo, Vodafone valuta senz'altro positivamente l'iniziativa di riforma intrapresa dall'Autorità. Risulta, infatti, del tutto condivisibile: i) un intervento di aggiornamento ed integrazione dell'articolato allegato alla delibera 418/07/CONS; ii) una semplificazione e smaterializzazione dell'invio della bolletta e della fattura; iii) l'opportunità di predisporre strumenti di controllo e trasparenza sempre più efficaci, e che sposino la digitalizzazione.

Tuttavia, prima di entrare nel merito delle specifiche disposizioni previste nella proposta di Regolamento in consultazione, appare opportuno svolgere alcune considerazioni preliminari, al fine di meglio calibrare soprattutto alcune nuove prescrizioni ipotizzate nello schema di delibera ed i relativi meccanismi implementativi, in merito a:

1. La necessità di garantire programmazione, reale utilità a fronte dei costi di implementazione e coerenza (in particolare in relazione all'evoluzione digitale dei servizi) dell'azione regolamentare. Alcune delle proposte oggetto del documento di consultazione sembrano prescindere da una analisi di impatto regolamentare, poiché non sembrano individuare un problema (eventualmente corredato da evidenze), a fronte del quale si propongono opzioni regolatorie con i relativi costi associati; ci auguriamo che tale analisi costi-benefici venga avviata quanto meno nel corso dell'istruttoria, e che ogni modifica o variazione che dovesse essere apportata, tenga in debito conto esigenze e costi per il mercato, che non è in grado, nella presente fase congiunturale, di sostenere sviluppi che non siano strettamente necessari.
2. La necessità di tenere in debita considerazione tutti gli strumenti informativi e di tutela dell'utenza che oggi gli operatori mettono a disposizione dei clienti, che non devono necessariamente essere tutti inclusi nel documento di fatturazione, tenuto altresì conto delle caratteristiche del mercato delle telecomunicazioni italiano che -

quanto meno sul fronte della telefonia mobile – vede la netta prevalenza di utenze prepagate. Ciò a maggiore ragione se alla base di questo aggiornamento regolamentare vi è non solo l'esigenza di procedere ad una serie di modifiche fondate principalmente sugli articoli del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, come recentemente modificato alla luce del quadro comunitario, ma anche di semplificazione e smaterializzazione della bolletta;

3. La necessità di garantire una visione complessiva della regolamentazione ed evitare interventi sporadici, non coordinati e slegati da una programmazione su chiari filoni di lavoro. In questo senso, Vodafone ritiene che – considerato il momento storico – vi sia urgenza di procedere nella direzione della semplificazione regolamentare e della digitalizzazione dei servizi. A tale riguardo, considerato che la regolamentazione di settore si è ormai stratificata negli anni, sarebbe auspicabile una razionalizzazione e semplificazione dell'intera materia che tenga conto dell'innovazione tecnologica e della digitalizzazione che gli operatori *in primis* devono incentivare, che potrebbe culminare con l'adozione ad es. di Testi Unici volti a disciplinare l'intera materia. Questa iniziativa potrebbe essere accompagnata dalla costituzione di un Tavolo tecnico con gli operatori, finalizzato a determinare le tempistiche attuative ed a favorire l'armonizzazione del quadro regolamentare insistente sulla materia. L'ambito della bolletta telefonica può senz'altro rappresentare uno degli oggetti di tale lavoro di revisione nelle due direzioni cennate.

Di seguito si analizzano in dettaglio le singole disposizioni della bozza posta in consultazione, con osservazioni puntuali sulle singole norme che terranno conto nel dettaglio dei temi appena esposti, ciò anche al fine di fornire un supporto all'Autorità nell'analisi per un'eventuale revisione dello schema di delibera in oggetto, nell'ottica di una più efficace definizione delle previsioni normative e degli strumenti attuativi. Le osservazioni forniranno altresì una analisi dei possibili impatti che lo schema di delibera in oggetto può determinare a carico di Vodafone, con specifico riferimento alle previsioni suscettibili di generare sensibili criticità implementative. L'analisi sarà altresì integrata da alcune considerazioni di merito sulla capacità delle previsioni in questione di generare un reale valore aggiunto informativo per il consumatore rispetto agli strumenti informativi, digitali ed di *self care*, già messi in campo da

Vodafone. Infine, si proporranno, ove possibile, riservandoci ulteriori integrazione nel prosieguo del procedimento di consultazione, emendamenti al *draft* di provvedimento, finalizzate a garantire il raggiungimento degli obiettivi alla base del provvedimento anche attraverso il ricorso a strumenti alternativi rispetto a quelli ipotizzati dall'Autorità, egualmente capaci di soddisfare le esigenze di tutela, di trasparenza informativa e consapevolezza dell'utenza in relazione ai servizi attivati siano essi servizi di base e/o servizi a contenuto.

Tenuto conto di quanto sopra si suggerisce in ogni caso una successiva consultazione su un testo emendato.

## **2. Le modifiche proposte dall'Autorità al testo dell'Allegato A) della delibera n.418/07/Cons e le considerazioni di Vodafone**

### **2.1 Definizioni – Art. 1**

Con particolare riferimento alla definizione recata all'art. 1 lett. o) la modifica proposta dall'Autorità non tiene conto che alcune delle previsioni sono tecnicamente impossibili da attuare.

Anzitutto, occorre rilevare come lo sbarramento selettivo in una modalità controllata tramite un codice personalizzato (PIN) rende gravosa ed inefficiente l'*experience* del cliente rispetto alla complessità dei servizi offerti dagli operatori e [..... omissis .....].

Inoltre, con la proposta, inserita in consultazione, che impone di bloccare l'accesso di un terminale mobile ad un hotspot wi-fi, si rileva che un fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali non è tecnicamente in grado di dare attuazione a tale forma di blocco. Come noto, gli hotspot wifi costituiscono punti di accesso ad internet aperti al pubblico, indipendenti e che utilizzano tecnologie wireless.

L'operatore mobile non è in grado di "bloccare" l'accesso del suo cliente ad un hotspot wi-fi, trattandosi di un accesso ad internet a banda larga che solitamente è nella disponibilità di un altro operatore, di rete fissa.

Si consideri poi che gli operatori mobili, che permettono di acquistare contenuti digitali pagando tramite il credito o il conto telefonico sugli App Store, non sono in grado di distinguere gli acquisti *in* App dagli acquisti *di* App. Pertanto non sono in grado di bloccare in maniera

selettiva i soli acquisti in App.

Qui di seguito, a titolo esemplificativo, vengono elencati tutti i blocchi già oggi a disposizione di un Cliente Vodafone attivabili attraverso i tradizionali canali di assistenza.

Infatti, [...omissis.....], è sempre possibile richiedere il blocco, anche selettivo, dei servizi a contenuto, cioè inibirne radicalmente la fruizione futura.

I servizi di Blocco, come detto, sono attivabili tramite canali di assistenza Vodafone su richiesta del cliente, e sono:

1. [...omissis....]
2. [...omissis.....]
3. [...omissis....]

Per quanto riguarda il blocco delle connessioni questi sono rappresentati dai servizi di Barring sulla connessione che consentono di bloccare la connessione GPRS su cellulare, da PC/Tablet o su entrambi (anche all'estero).

[...omissis....].

Questi barring sono attivabili sia dal sito, Area Self Care che tramite il Servizio di Assistenza Clienti. Qualora il cliente successivamente si attivi sulla propria Sim una promozione dati quest'ultima fa decadere automaticamente i barring, che potrà successivamente essere reinserto dal cliente.

Vodafone ritiene pertanto che gli strumenti di blocco messi a disposizione dei clienti siano più che idonei a tutelare il consumatore; ulteriori sviluppi sarebbero da un punto di vista tecnico difficilmente attuabili se non con investimenti insostenibili e del tutto sproporzionati. Si propone pertanto la seguente modifica all'art. 1, lett. o)

**“blocco selettivo per i servizi mobili”:** 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 il servizio clienti o accesso ad un area di self caring o App** ~~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;

Coerentemente andranno modificati l'art. 2, comma 3 bis e l'art. 3 comma 2 lett. b)02. Con riferimento al primo si propone o l'eliminazione totale, visto che già oggi Vodafone mette a

disposizione del Clienti una pluralità di blocchi, in aggiunta alla possibilità di disattivazione in self care dei singoli servizi a contenuti attivati. In subordine si propone la seguente modifica:

**Art. 2, comma 3 bis: 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 proposte dagli Operatori, a partire da quelle di cui all'art. 3, comma 2, lettera b.02, del presente provvedimento.**

Alla stessa stregua andrà modificato il successivo art. 3, comma 2 lett. b)02

**Art. 3, comma 2 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 di terze parti o dell'Operatore, navigazione wap, ~~acquisti in app, contenuti, prodotti, fatturazione conto terzi e micro pagamenti,~~ compreso il mobile payment e servizi simili.**

## 2.2. Dettaglio di tutti gli addebiti in bolletta – Art. 3

Con riferimento a questo aspetto, cruciale per gli operatori e centrale nell'ambito della presente Consultazione pubblica pare utile sottolineare come, nell'ottica di un aggiornamento ed integrazione della delibera 418/07/CONS, capace di rendere le disposizioni normative maggiormente rispondenti alle varie dinamiche relative alle reti e ai servizi di comunicazione elettronica, la semplificazione, come evidenziato nelle considerazioni preliminari, vada intesa in senso più ampio e non solo da riferire al processo di invio della bolletta/fattura.

Semplificazione, come già detto, in termini di informazioni che i clienti possono ritrovare nella versione statica di una rendicontazione, e su questo si condivide il punto sollevato dalla Autorità in materia di smaterializzazione della stessa, quanto più telematica *web-based* possibile coerentemente con le necessità delle singole realtà aziendali, che in questa fase stanno effettuando ingenti investimenti finalizzati alla smaterializzazione della relazione con il Cliente a favore di una concreta digitalizzazione della relazione stessa.

Alla luce di queste osservazioni, si osserva in primo luogo che l'art. 3, comma 1 deve essere coordinato e modificato alla luce di quanto previsto dalla delibera 381/08/CONS, recante "Modalità di attuazione delle prestazioni finalizzate a garantire la trasparenza nella bolletta telefonica degli importi addebitati per servizi a sovrapprezzo e ad avvisare l'abbonato della

rilevazione di traffico anomalo” ed in particolare alle previsioni recate dall’art. 1, comma 2 e 3.

A seguire si propone di modificare l’art. 3, comma 1-ter come segue:

**Gli operatori ~~inviando~~ mettono a disposizione del** 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.~~**

Per quanto riguarda la previsione dell’art. 3, 1-quater che stabilisce che 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, Vodafone già offre a tutti i Clienti domiciliati su Carta di Credito o conto corrente bancario, la possibilità di dematerializzare la bolletta tramite invio via mail (pdf in allegato o notifica di emissione) o sms (notifica di emissione). L’adesione al servizio di dematerializzazione è gratuita e comporta il non invio del documento cartaceo ed il non addebito delle relative spese. Sulla base della nostra esperienza (campagne svolte in passato) forzare i Clienti esclusivamente all’invio telematico può non essere ancora la scelta giusta sul mercato italiano; come Vodafone [...omissis....] a:

- Continuare a garantire la possibilità di dematerializzare sia in attivazione che successivamente in negozio/selfcare/call centre (con relativo risparmio del costo di invio).

Si chiede pertanto che il testo di tale articolo venga modificato come segue:

**Art. 3 comma 1- quater: Nei casi di pagamento automatico gli operatori mettono a disposizione degli abbonati gratuitamente la documentazione di fatturazione anche in ~~l’invio della fattura avviene nella sola~~ forma telematica. Tale documentazione, se inviata in formato cartaceo, riporta chiaramente l’indicazione delle modalità per poter fruire del formato elettronico.**

I nuovi punti a)02. ed a)03, b)01 e b)02 dell’art. 3, comma 2, prevedono l’inserimento in bolletta di numerose voci informative, tra le quali alcune che, per essere introdotte, richiedono costi e tempi di implementazione notevoli, a fronte di dubbi vantaggi per il consumatore in termini di completezza delle informazioni. Infatti, la comunicazione di informazioni non di primaria importanza e la moltiplicazione delle voci della fattura rischiano di complicare l’interpretazione del conto telefonico da parte del cliente che, invece, dovrebbe poter reperire facilmente ed in maniera immediata ed intuitiva le sole informazioni realmente determinanti per la comprensione del proprio profilo di consumo. Sarebbe pertanto auspicabile che un maggior dettaglio del conto telefonico fosse fornito attraverso il ricorso ad altri strumenti

informativi già disponibili per i clienti, ad integrazione di una rendicontazione di immediata leggibilità e comprensibilità.

Si tenga altresì conto che Vodafone fornendo servizi di telefonia fissa e mobile mette a disposizione dei clienti un unico conto telefonico per la fornitura di tali servizi. Gli utenti potrebbero avere più utenze intestate, quindi mettere tutte queste informazioni nel Conto telefonico appare del tutto sproporzionato, considerato che il cliente ha a disposizione altri canali informativi dove può facilmente reperire tutte queste informazioni, basti pensare alle Aree Personali accessibili via Web e via App.

[...omissis...].

Inoltre con riferimento all'art. 3, comma 2 lett. a)02 detta prescrizione pare non coerente rispetto ai contenuti del Provvedimento Generale del Garante per la protezione dei dati personali pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 137 del 16 Giugno 2014, in materia di trattamento dei dati personali nell'ambito dei servizi di *mobile remote payment*. In detto provvedimento ed in successivi chiarimenti resi, il Garante ha precisato che il nome del servizio può essere conosciuto dall'operatore solo in caso di servizi in abbonamento, ciò al fine di poter individuare la presenza di più abbonamenti (ad es. a giochi) rispetto ai quali il cliente può richiedere informazioni. In caso di servizi *one shot* tali dettagli non sarebbero necessari neanche ai fini dell'assistenza, in quanto la stessa può essere fornita all'utente direttamente dal Content Provider. Di qui la necessità di categorizzare talune informazioni come già oggi disponibili [.....omissis.....].

Riferendosi poi ai punti sotto b)01 e b)02 il rischio è quello, oltre alla poca chiarezza e all'eccesso di informazioni concentrate in pochi fogli (seppur in forma telematica), di una mancanza di verificabilità di dati e addebiti stessi. Per quanto riguarda i servizi forniti da CSP terzi infatti potrebbero verificarsi 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 riscontrare delle informazioni in bolletta, la quale viene inviata con cadenza bimestrale, non aggiornate.

Il pericolo è quello di costringere il consumatore a dover scorrere pagine e pagine di bolletta per la ricerca di un addebito o dato puntuale, rendendo l'*experience* di consultazione della bolletta per nulla più semplice. Inoltre, e tenendo conto di quanto già evidenziato, il contraente, sempre più consapevolmente, utilizza tutti quegli strumenti *web based* di Selfcare, anche in mobilità (basti pensare alle App, che ormai quasi tutti gli operatori mettono a

disposizione dei propri clienti, le quali, sono già oggi in grado di rispondere alle necessità informative riconosciute da codesta Autorità sui punti in questione). Sarebbe forse più utile una presentazione chiara degli addebiti e delle informazioni principali nella versione statica della bolletta che il contraente riceverà a scadenza bimestrale, con un chiaro rimando, per un *drill-down* puntuale e in tempo reale su singoli addebiti, informazioni in termini di CSP ed eventuali fornitori terzi di servizi a valore aggiunto (VAS o servizi premium) alle aree appositamente dedicate sulle piattaforme web, app e siti internet delle società fornitrici di servizi di rete e comunicazione elettronica. Si richiamano nuovamente gli allegati 1) e 2) con la descrizione di quanto già in campo su questi aspetti. Si chiede pertanto che l’Autorità consenta agli operatori di mettere a disposizione degli utenti le informazioni previste dall’art. 3 non solo considerando il documento di fatturazione, che piuttosto conterra’ una corretta e trasparente sintesi di tutti gli addebiti fatti al cliente, ma anche tutti gli altri strumenti informativi quali (la bolletta facile, le Aree Riservare del web, ulteriori strumenti di self care *web based*, ivi incluse le Applicazioni per i device mobili).

Si propone pertanto che l’art. 3, comma 2 venga così modificato:

**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 di mettere a disposizione degli utenti attraverso che la documentazione di fatturazione o altri canali informativi telematici rapporti, in ciascun invio, almeno le seguenti informazioni,-ove applicabili.**

Qualora l’Autorità non accogliesse la proposta di Vodafone, si fa presente fin da ora che l’inserimento nel conto telefonico di tutte le informazioni previste nell’art. 3 comporterebbe una significativa modifica dei sistemi di billing con investimenti molto rilevanti e che, ferma restando la preventiva analisi di impatti che codesta’ Autorità dovrà puntualmente svolgere e la conseguente valutazione in termini di bilanciamento tra esigenze di trasparenza dei consumatori - che verrebbero in ogni caso soddisfatte e l’eccessiva onerosità delle richieste - sarà operativa in non meno di 18 mesi dalla pubblicazione della delibera conclusiva del presente iter di consultazione.

**2.3. Codice di trasferimento dell’utenza in bolletta – Art. 3 comma 2, lett. I)**

In riferimento poi al punto 2.1 del Documento di Consultazione Pubblica, integrante l'art.3 della delibera n. 418/07/CONS con il nuovo comma l) e l)01, nel quale si propone di adottare una rappresentazione grafica comune a tutti gli operatori nel documento di fatturazione, cartaceo o online, che faciliti l'acquisizione da parte di contraenti e operatori delle informazioni citate, necessarie a determinare il superamento delle attuali criticità emerse sul tema, vista la diversità dei comportamenti posti in essere dagli operatori, sulla evidenza del c.d. Codice di Migrazione con la formula "Codice di trasferimento dell'utenza da utilizzare per il cambio operatore", seguita dai relativi codici alfanumerici, Vodafone ricorda come la Società sia effettivamente già *compliant* e capace di rappresentare tale informazione nel retro della prima pagina dell'attuale CT, in maniera chiara e distinta. Vodafone, inoltre, sempre nell'ottica di una armonizzazione della rappresentazione grafica comune a tutti gli operatori, si rende comunque disponibile ad adempiere alle richieste avanzate da codesta Autorità fermo restando che detto codice non necessariamente debba essere riportato nella prima pagina della fattura tenuto conto delle difficoltà nel caso di utenze business ed anche con riferimento al carattere tipografico di dimensione non inferiore a 12 ci pare eccessivo che l'Autorità intervenga con questi dettagli pur condividendo l'opportunità di uniformare le modalità di esposizione di tale informazione tanto importante per un fluido e corretto funzionamento di un mercato ad oggi ancora troppo poco competitivo sul fronte della telefonia fissa e differenza di quanto accade su quella mobile.

**2.4. Banda minima garantita in *download* ed *upload* in bolletta e velocità massima teorica di connessione – Art. 3, comma 2 lett. l 01), 02)**

Con riferimento a questo aspetto, che si inserisce nel solco delle attività di aggiornamento ed integrazione della delibera n. 418/07/CONS, ad integrazione dell'art.3 della stessa delibera con i nuovi comma l)01 e l)02, capace di rendere le disposizioni normative maggiormente rispondenti alle variate dinamiche relative alle reti e ai servizi di comunicazione elettronica, ci si vuole soffermare sul tema della semplificazione. La semplificazione va intesa in senso ampio e non solo da riferire al processo di invio della bolletta e della fattura (come evidenziato al punto 2, Allegato B, del documento di Consultazione pubblica). Semplificazione non da intendere come volontaria omissione di informazioni fondamentali per i clienti in

materia di fatturazione e contenuti della bolletta, ma adeguamento alle esigenze e *usage* degli stessi clienti, sempre più coinvolti in una transizione verso un utilizzo sempre maggiormente consapevole di quelli che sono servizi web 2.0, capaci di soddisfare i bisogni di informazioni in maniera completa e in *real time*.

Semplificazione quindi anche in termini di informazioni che i clienti possono ritrovare nella versione statica di una rendicontazione, e su questo si condivide il punto sollevato dalla Autorità in materia di smaterializzazione della stessa, quanto più telematica.

Questi argomenti, secondo il parere della scrivente Società, sono alla base della posizione al punto 2.2 della Consultazione in oggetto, in tema di rappresentazione in bolletta del valore della banda minima garantita sia in *download* che in *upload*. Si tratta di informazioni, per quanto assolutamente fondamentali per il contraente perché caratterizzanti l'offerta sottoscritta, ma che rischiano di appesantire inutilmente il conto telefonico di informazioni specificatamente tecniche e che, per questo motivo, meritano uno spazio di approfondimento puntuale appositamente riservato e dedicato. Per tali motivi, di concerto con quelli precedentemente approfonditi in merito alla sempre maggiore digitalizzazione degli strumenti informativi a disposizione dei consumatori e al dinamismo delle informazioni nel formato di *web self-care*, Vodafone propone che, in pieno diritto alla assoluta trasparenza del servizio offerto dalla stessa Società fornitrice di servizi di comunicazione, il contraente che voglia ricercare le caratteristiche tecniche fin qui discussi dovrebbe poter, in qualsiasi momento, ritrovarle:

- In una apposita sezione del sito, sempre a disposizione del cliente e visitabile comodamente da qualsiasi tipo di *device* anche in mobilità.
- Tale sezione presente nel sito dell'operatore a sua volta conterrà il link al sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), la specifica architettura tecnica progettata appositamente dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) con l'approvazione della Delibera n. 244/08/CSP, al fine di consentire al cliente non solo di effettuare semplicemente un test sulla generica velocità di navigazione su Internet, ma di verificare esattamente le prestazioni di accesso ad internet da postazione fissa che l'operatore fornisce all'utente;

Si fa altresì presente, che far confluire questa informazione nei sistemi di billing sarebbe veramente molto oneroso e non giustificabile rispetto all'esigenza di trasparenza informativa del consumatore, in ordine a quelle che sono non solo le caratteristiche economiche dell'offerta ma anche di quelle tecniche come del resto previsto dalle disposizioni del Codice delle

Comunicazioni Elettroniche (art. 70 e ss). Vodafone pertanto con riferimento a questo punto e a quello sulla velocità massima nominale è assolutamente disponibile a prevedere che queste informazioni siano fornite agli utenti, ma non nel documento di fatturazione; piuttosto dovrebbero esserlo in un area ad hoc del sito internet oppure nell'area riservata dei clienti accessibili da web (cd Area fai da te) senza dover intervenire sui sistemi di billing con costi che sarebbero del tutto sproporzionati.

Si propongono pertanto le seguenti modifiche:

**Articolo 3, comma 2 lettera l:**

le seguenti informazioni, inserite **nella** ~~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:~~

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 banda minima garantita in download e upload come definita **all'art. 8, comma 6 della** ~~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](http://www.misurainternet.it); l) 02. nel caso di telefonia ~~rete mobile~~, **un riferimento al sito internet dell'operatore sul quale poter verificare** 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](http://www.misurainternetmobile.it);

**2.5. Bolletta Vocale per gli utenti non vedenti – Art. 3, comma 2-bis**

Vodafone condivide la necessità di porre a consultazione l'opportunità di introdurre, per i contraenti affetti da cecità o disabilità visiva grave, la ricezione del conto telefonico anche in formato audio, per evitare discutibili discriminazioni e tutelare altrettanto fortemente tale categoria di contraenti.

La stessa Vodafone, in ossequio alle richieste della stessa Autorità, sta valutando le possibilità tecniche, le necessità in termini di costi e la scalabilità delle tecnologie potenzialmente disponibili sulla *customer base* affetta da tale grave disabilità. Relativamente ai tempi necessari, vista la complessità in termini tecnici, il numero di funzioni aziendali fattivamente coinvolte e le valutazioni in termini di potenziali impatti in termini di *customer experience*, Vodafone manifesta la sua disponibilità per la ricerca di una soluzione che sia soddisfacente, in termini di costi e benefici conseguenti all'adeguamento delle soluzioni, per tutti gli stakeholders coinvolti. Ecco perché potrebbe essere ragionevole, visto che la necessità di adeguamento del sistema di rendicontazione telefonica coinvolge tutti gli operatori che forniscono servizi di comunicazione elettronica, l'apertura di un Tavolo Tecnico, strumento di dialogo tra gli stessi operatori, con il fine ultimo di ricerca di una ragionevole soluzione di mercato condivisa da tutti che tenga in debita considerazione gli impatti in termini di tempi e di costi della soluzione e ciò al fine di trasformare in una sorta di standard al quale tendere per soddisfare le necessità di trasparenza nei confronti degli utenti con grave disabilità visiva o cecità.

## **2.6. Controllo dell'utente sul "portafoglio mobile" art. 3, comma 2-ter**

Condividendo la necessità di una maggiore trasparenza in termini di "Controllo dei costi dei servizi telefonici accessibili al pubblico", come previsto dall'allegato 4 del Codice, in particolare per quanto riguarda i cosiddetti Servizi a valore Aggiunto (o VAS), Vodafone nel presente documento richiama integralmente il posizionamento espresso al riguardo da Astel, al quale gli operatori hanno costruttivamente lavorato al fine di individuare una serie di misure, ex ante ed ex post, che vogliono rappresentare una soluzione di sistema in sostituzione della misura prevista in tale articolo e consistente nell'inserimento del numero di telefono da parte del Cliente, che di fatto rischierebbe di portare alla chiusura radicale di questo mercato. Si auspica pertanto che la soluzione di sistema proposta dagli operatori venga presa in debita considerazione dall'Autorità e recepita nella delibera conclusiva del presente procedimento amministrativo [...omissis.....], considerandola eventualmente un primo progressivo passo per la soluzione del problema segnalato, soggetto a monitoraggio e ad eventuale revisione.

Per quanto riguarda la pratica del c.d. "enrichment" secondo cui l'operatore di telefonia

mobile, nel corso della procedura finalizzata all'addebito del servizio richiesto, fornisce il numero di utenza del proprio cliente al CSP (Content Service Provider), Vodafone ritiene importante informare chiaramente il cliente, prima di finalizzare la procedura di acquisto a distanza del servizio, sul funzionamento del meccanismo, come tra l'altro previsto dal provvedimento generale del Garante in materia di mobile remote payment, del 22 maggio 2014. Si precisa inoltre, in questa sede che le misure tecniche che verranno implementate dagli operatori prevederanno il trasferimento del numero di telefono al CSP, solo dopo adeguata informativa preventiva e solo dopo che il cliente abbia cliccato sul secondo bottone di accettazione, controllato dall'operatore e previsto per la finalizzazione del processo di acquisto, cio' pur ricordando la netta separazione dell'attività del titolare della numerazioni da quella dei CSP, introdotta dalla delibera AGCOM n. 52/12/CIR come successivamente emendata, che ascrive solo a questi ultimi la proprietà del contenuto del VAS e la titolarità del rapporto giuridico con il cliente finale.

La Società ritiene che la soluzione proposta nel posizionamento di Asstel sia concretamente idonea ad impedire ulteriori abusi nella fornitura di questi servizi, tenuto conto di tutte le barriere anche tecniche che verranno implementate ivi incluso il passaggio criptato dei dati oltre alle ulteriori misure descritte che garantiranno una tutela molto più robusta dei clienti/consumatori.

## **2.7. Ulteriori misure a tutela dell'utenza**

E' proprio sul solco di quanto fin qui detto, in termini di necessità di una svolta normativa capace di rispondere alla mutata esigenza, innanzitutto da parte di consumatori ed utenti, di accedere a canali veloci, efficaci e più economici, in quanto digitali, di comunicazione con gli operatori, sia per l'invio dei documenti di fatturazione, sia per ogni altro tipo di corrispondenza, compresi i reclami che Vodafone, rispondendo alle richieste di codesta Autorità, tese a garantire e facilitare il diritto di scelta dell'utente, attraverso la possibilità di rendere ugualmente accessibili e praticabili, ha progressivamente attuato e implementato procedure semplici, chiare, equilibrate e simmetriche riguardanti, laddove possibile, la stipula del contratto di fornitura del servizio, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive. Tali canali digitali devono includere

almeno la posta elettronica, le altre comunicazioni web-based, e, opzionalmente, le app e le comunicazioni social. Si ritiene, condivisibile la proposta di codesta Autorità, che ha introdotto nel testo in consultazione all'art. 5, comma 2, i nuovi punti *2-bis e ter*, tuttavia, non ritiene necessario dettagliare in modo così minuzioso le modalità con cui i clienti possono inviare i reclami e con cui l'operatore è tenuto a restituire il codice del reclamo, anche perché dette modalità possono facilmente variare in questo contesto di mercato così dinamico ed innovativo.

Si propongono pertanto le seguenti modifiche

**all'art. 5 comma 1-bis: Gli operatori ~~inviare~~ possono inviare via SMS o telematicamente il codice identificativo del reclamo anche all'indirizzo e-mail se comunicato dal contraente.**

**all'art. 5, comma 2, si propone a distanza di 7 anni dalla precedente delibera lo stralcio di detto articolo**, perché estremamente riduttivo visto che i dettagli sulle procedure di conciliazione e sulle procedure paritetiche non riguardano solo gli abbonati ma tutte le categorie di clienti inclusi quelli che usufruiscono dei servizi pre-paid, che nell'ambito della telefonia mobile sicuramente rappresentano la stragrande maggioranza dei clienti. A tal riguardo valgono nuovamente tutte le considerazioni già abbondantemente argomentate nel presente posizionamento.

In particolare Vodafone, oltre che menzionare dette procedure, nelle Condizioni Generali di Contratto e nella Carta del Cliente, dispone sul proprio sito web, Area Per Il Consumatore, di una specifica sezione dedicata ai Reclami, Procedure di Conciliazioni e Procedure Paritetiche<sup>1</sup>. Si auspica, pertanto, che alla luce della volontà di codesta Autorità di semplificazione della Bolletta 2.0 che quindi deve tener conto di quanto intervenuto a distanza di 7 anni, si proceda con lo stralcio di questo comma 2.

Con riguardo all'art. 5, comma 2-bis, è condivisibile la posizione dell'Autorità con riguardo alla possibilità di inviare un reclamo per via telematica, tuttavia le modalità di invio dovrebbero essere liberamente previste dagli operatori.

---

<sup>1</sup> <http://www.vodafone.it/portal/Privati/Per-il-Consumatore/Home/Contatta-Vodafone/le-conciliazioni>

Laddove però è necessario, soprattutto a tutela dell'utente dover dimostrare la ricezione di una comunicazione inviata a Vodafone, l'attuale raccomandata potrà essere sostituita solo con la PEC, che ha lo stesso valore legale della raccomandata.

Tale previsione si ritiene particolarmente importante in caso di comunicazioni finalizzate all'esercizio del diritto di recesso tenuto conto che le nuove forme di comunicazione soprattutto quelle a mezzo di semplice mail sono prive di idonee garanzie. 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.

Si ritiene, dunque, di prediligere uno strumento che è in grado di fornire la maggiore certezza possibile. Forme equivalenti dovrebbero essere solo quelle che presentano quello stesso contenuto in termini di certezza ed idoneità della comunicazione. La raccomandata è stata da sempre prevista a garanzia del consumatore, il quale stante la natura recettizia del recesso, avrebbe così la possibilità di dare prova dell'avvenuta comunicazione. Raccomandata che quindi oggi può essere sostituita solo dalla PEC che, come noto ormai, è equiparata alla raccomandata stessa. Tali garanzie per il consumatore non possono essere assolte da altri strumenti quali l'e-mail, la telefonata o addirittura da comunicazioni sui social che potrebbero essere scritte da chiunque. Diversamente, si potrebbero creare tante di quelle contestazioni e contenziosi che certamente non andrebbero affatto a beneficio degli utenti.

Si richiede, dunque, di stralciare l'intero comma 2-bis dell'art. 5 in subordine si chiede che vanga fatto solo esplicito riferimento all'invio tramite PEC con riguardo alle comunicazioni per esercitare il diritto di recesso, ben potendo tale previsione essere prevista nel precedente art. 5 comma 1-ter che si potrebbe così emendare:

Art. 5, comma 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.

L'art. 5, comma 3, nella sua attuale formulazione che è rimasta identica rispetto al vigente testo della delibera 4818/07/CONS non tiene conto delle disposizioni introdotte successivamente dalla Delibera 381/08/CONS che hanno consentito agli operatori la facoltà di

optare per le modalità alternative di attuazione della prestazione imposta dall'art. 5 comma 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 418/07/CONS. Si chiede pertanto un necessario coordinamento con dette disposizione che oggi pare mancare.

Per quanto riguarda l'art. 5, comma 4, l'iter previsto è solo in parte condivisibile laddove si prevede che l'operatore deve bloccare immediatamente gli addebiti supplementari, inclusi quelli per i servizi a sovrapprezzo qualora l'utente contesti l'attivazione del servizio procedendo altresì alla disattivazione dello stesso, tuttavia, il rimborso potrà avvenire solo ex post, dopo le verifiche effettuate dall'operatore, qualora quest'ultimo sia in grado di provare che l'acquisto non sia stato inconsapevole. Ciò a maggior ragione alla luce di tutte le rigorose misure tecniche che gli operatori metteranno in piedi finalizzate proprio ad evitare attivazioni inconsapevoli di tali servizi.

All'art. 5, comma 4, primo paragrafo, dovrà pertanto eliminarsi il seguente inciso "e rimborsano il corrispettivo addebitato contestato dall'utente". Alla fine del 2 capoverso andranno aggiunte le seguenti parole: " , altrimenti la richiesta va accolta e l'utente deve essere rimborsato".

Infine all'art. 5, comma 4-bis si chiede che lo stesso non sia circoscritto solo ai servizi supplementare ma tout court a tutti i servizi che devono poter sempre essere sospesi/bloccati in casi di abusi del contraente.

### **3 Conclusioni**

In conclusione, Vodafone ritiene opportuno che l'Autorità proceda ad una riformulazione delle previsioni contenute nel documento in consultazione al fine di calibrare in maniera più efficiente gli obblighi imposti agli operatori, anche alla luce di quanto illustrato nel presente posizionamento. A tal proposito, è auspicabile che il testo risultante tenga in primo luogo conto dei nuovi strumenti informativi messi a disposizione da Vodafone (e da altri operatori) e che, di conseguenza, nel nuovo testo – che auspicabilmente verrà posto in consultazione – si faccia riferimento non al solo documento di fatturazione, bensì a tutti gli altri canali, particolarmente utili ed apprezzati dai clienti. Qualsiasi ulteriore prescrizione che vada, burocraticamente, ad incidere solo sulla bolletta dovrà essere proporzionata rispetto alle finalità poste alla base del provvedimento, sottoposta a puntuale analisi di impatto al fine di evitare imposizioni di oneri



ingiustificati, in capo agli operatori, che non siano adeguatamente bilanciati da reali vantaggi e benefici, in termini di trasparenza delle informazioni per i clienti.

Per quanto riguarda i tempi d'implementazione delle misure, qualora le richieste di Vodafone non vengano accolte, i termini di adeguamento non potranno essere inferiori al 18 mesi; pertanto, sarebbe appropriato prevedere termini attuativi in linea con tale tempistica.

Vodafone richiede, inoltre, di poter illustrare il presente posizionamento nel corso di una specifica audizione e che, a valle della redazione del nuovo schema di delibera, si proceda ad una nuova consultazione dei soggetti interessati, al fine di raccogliere eventuali ulteriori commenti utili all'Autorità per una più efficace valutazione dell'iniziativa regolamentare, ed alla costituzione di un Tavolo tecnico per determinare più in dettaglio i meccanismi ed i tempi implementativi delle previsioni.