

Massarosa, giovedì 26 marzo 2015

Alla cortese attenzione del dott. **Antonio Resta**

Oggetto: consultazione pubblica di cui alla delibera n. 23/15/CONS - Welcome Italia Spa

Con il presente documento, facciamo riferimento alla consultazione pubblica sullo schema di provvedimento "Documento di 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".

Le osservazioni che Welcome Italia esporrà nel presente contributo necessitano di una premessa introduttiva relative al proprio business e alla propria tipologia di clienti.

Premessa

Dal 2007 Welcome Italia si propone al mercato con una sola offerta integrata di servizi di telecomunicazione denominata Vianova.

La nostra Società eroga i propri servizi a circa 14.000 imprese e a circa 700 Clienti residenziali (questi ultimi relativi quasi totalmente alle abitazioni di Manager, Collaboratori e Dipendenti delle imprese Clienti che hanno tipicamente bisogno di collegarsi alla propria sede aziendale).

Welcome Italia ha sempre tenuto in grande considerazione la necessità della propria Clientela di ricevere informazioni trasparenti in relazione ai servizi attivati e ai relativi costi e, a tal fine, ha reso disponibile un'Area Clienti completa di tutte le informazioni relative ad ogni singolo Cliente (es. servizi forniti e relativi costi corrispondenti ai singoli profili, banda minima garantita, dati aggregati relativi ai consumi effettuati, grafici relativi al consumo dei vari servizi ecc.) al quale, in sede di conclusione del contratto, viene consegnata anche una copia cartacea della offerta (documento descrittivo di 88 pagine) con tutte le indicazioni tecnico-economiche.

Tutti i contratti sottoscritti dai nostri Clienti sono firmati "di pugno" dal legale rappresentante dell'azienda Cliente e conservati in originale presso la nostra sede.

Le fatture, redatte in un'unica pagina con tutte le informazioni necessarie, vengono messe a disposizione dei Clienti nella loro area riservata del nostro sito web (www.welcomeitalia.it), a cui accedono con le credenziali assegnate in fase di attivazione dei servizi e spedite in forma cartacea in caso di richiesta del Cliente: in oltre 15 anni di attività, Welcome Italia può affermare di non aver ricevuto contestazioni dai propri Clienti in merito alla modalità di comunicazione indicata, trasparenza della fattura, codici di migrazione, chiarezza dei servizi e relativi importi.

Welcome Italia vanta inoltre un tasso di fedeltà della propria Clientela che sfiora il 93%, dovuto in particolare alla qualità dei servizi erogati, alla trasparenza dell'Offerta e alla cura dei propri Clienti, i quali hanno la facoltà di cessare il rapporto con la nostra Società in qualunque momento, senza aggravii di costo e con la nostra piena collaborazione necessaria allo svolgimento di tutte le attività di migrazione verso il nuovo Operatore prescelto.

Ciò detto, la consultazione in oggetto sembra soddisfare l'esigenza di una maggiore trasparenza e tutela che si addice più ad un profilo di clientela privata (*i.e.* consumatori), che a Clienti di tipo business.

Tale convinzione di fondo sembra confermata dalla stessa Autorità la quale, nella parte introduttiva dell'Allegato B, sottolinea che la necessità di intervenire sul tema in oggetto nasce dalle "*segnalazioni pervenute anche recentemente alla Direzione Tutela dei Consumatori da parte degli operatori, delle associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti*".

Tali segnalazioni, inoltre, appaiono legate soprattutto ai c.d. servizi premium che, tipicamente, sono utilizzati da una clientela residenziale.

D'altra parte, è la stessa terminologia utilizzata nella Delibera (es. bolletta) che tradisce l'intento - condivisibile - dell'Autorità di tutelare in maniera puntuale i consumatori, proponendo soluzioni che, finalizzate a tale scopo, non tengono conto della diversità legata ad una utenza business.

Inoltre, la stessa messa in pratica di alcune delle proposte oggetto di consultazione implicherebbe un risultato grafico paradossale - a tutto discapito della chiarezza - se riferito proprio all'utenza business, come meglio si illustrerà di seguito.

Così, riguardo ai singoli orientamenti espressi dall'Autorità nella Delibera sottoposta a consultazione, Welcome Italia manifesta le proprie perplessità nella misura in cui, quanto proposto, fosse applicabile *indiscriminatamente* anche alla clientela business. Infatti, le proposte formulate con la Delibera in oggetto sono evidentemente concepite, come detto, per utenti privati (solitamente titolare di una sola linea telefonica) e che mal di adattano alle strutture tipiche di Clienti business (spesso titolari di numerose linee telefoniche e collegamenti dati), ciò tenuto conto anche dei principi di ragionevolezza e proporzionalità dell'azione amministrativa.

A tal proposito, l'Autorità potrebbe chiarire l'ambito soggettivo di applicazione delle prescrizioni di cui alla presente Delibera, modificando la definizione di "contraente" formulata nell'articolo 1 comma 1 lett d) "contraente", definendolo come *il Cliente che agisce per scopi estranei all'attività professionale che sia parte di un contratto con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi*.

Da un punto di vista più generale, Welcome Italia, seppur condividendo le finalità di fondo della Delibera, ritiene importante evitare di "inondare" la fattura di informazioni che potrebbero avere l'effetto contrario di quello voluto e perseguito. Affinché ci sia reale trasparenza, è necessario fornire in fattura al Cliente solo le informazioni essenziali e di reale interesse, tenendo anche conto che (oramai) tutte le informazioni relative ai contratti di fornitura sono disponibili, come già rappresentato, in Aree Clienti riservate messe a disposizione dai principali Operatori.

Da ultimo, la Delibera in consultazione appare, per certi aspetti, voler iper-regolamentare una materia che ha già un impianto regolatorio sufficientemente tutelante. In altri termini, il perseguimento degli obiettivi di trasparenza e tutela degli utilizzatori finali sarebbe già assicurato con l'applicazione di quanto previsto con la delibera 418/07/CONS.

Di seguito sono esposte le osservazioni che Welcome Italia ritiene rilevanti in merito all'oggetto della presente consultazione:

1. Modalità di invio della fattura

In merito alla proposta di invio della fattura in modalità telematica (salvo apposita richiesta contraria) nei casi di pagamento automatici, Welcome Italia già utilizza da tempo canali telematici per mettere a disposizione dei Clienti il documento di fattura che viene reso consultabile nella propria Area Clienti riservata.

Pertanto, sotto tale profilo, Welcome Italia condivide la proposta formulata dall'Autorità.

2. Vincoli temporali, modalità di pagamento e di disattivazione/recesso

L'inserimento in fattura delle informazioni in commento non sembra corrispondere esattamente alla finalità di trasparenza perseguita dall'Autorità in questa sede.

Le informazioni, per così dire, *statiche* del rapporto contrattuale, sono tutte informazioni che Welcome Italia regolarmente comunica ai propri Clienti, ancora una volta, sia in sede contrattuale (mediante copia cartacea dell'offerta), che nell'Area riservata.

La fatturazione, evidentemente, contiene tutti i dati relativi all'utilizzo dei servizi, con relazione dei consumi e relativi costi.

Pertanto, per evitare di appesantire eccessivamente il documento di fatturazione con informazioni che non riguardano strettamente l'utilizzo dei servizi e i relativi costi, potrebbe essere opportuno, in alternativa, prevedere l'inserimento delle informazioni in questione nelle apposite Aree riservate. Tale prassi, ad oggi, non ha causato contenziosi con i Clienti Business, i quali, per tal via, hanno sempre reperito con facilità le relative informazioni.

3. Codice di trasferimento dell'utenza e numerazioni telefoniche

Pur condividendo l'intento perseguito dall'Autorità di garantire maggiore chiarezza e trasparenza, fermo restando quanto già espresso in merito all'ambito soggettivo di applicazione, Welcome Italia ritiene la proposta in commento non praticabile - nei termini precisati dall'art. 3 lett. l) e m) in particolare - all'utenza business.

Infatti, i Clienti business hanno spesso diverse sedi a cui si associa un nutrito numero di linee telefoniche. Come noto, il c.d. codice di trasferimento dell'utenza, spesso, non è riferito a tutte le numerazioni di utenti multi-sede e, pertanto, è necessario associare ad ogni codice le relative linee telefoniche.

Secondo quanto proposto nella delibera in consultazione, l'indicazione di detti codici - e le relative numerazioni associate - dovrebbe comparire con un carattere minimo di 12 punti nel riquadro in alto a destra della fattura,

nella medesima area contenente gli elementi fiscali del Cliente. Ma tale forma grafica implicherebbe, per gli utenti multi-sede (tipicamente business), una prima pagina della fattura quasi interamente occupata da una sequenza di linee telefoniche e di codici alfanumerici che, a parere della scrivente, favorisce una scarsa trasparenza. Senza contare che la denominazione proposta appare estremamente lunga, ben potendosi limitare alla alternativa locuzione di "Codice di trasferimento dell'utenza".

Al di là dei costi amministrativi necessari per adattare la fattura a tale impostazione grafica, a nostro avviso, la soluzione proposta non appare effettivamente utile al perseguimento del fine dichiarato dall'Autorità.

Tanto più che, Welcome Italia, al pari di altri operatori, indica già nella propria fattura, e nelle apposite Aree riservate, i codici necessari per effettuare il cambio di operatore senza che tale modalità di indicazione abbia mai creato contestazioni di sorta, seppur riportate con formalità grafiche e in posizione diverse da quelle indicate nella Delibera.

Welcome Italia ritiene, alternativamente, di poter proporre l'inserimento delle informazioni in commento, ivi comprese le numerazioni telefoniche associate ai servizi utilizzati nelle Aree riservate dedicate ai singoli Clienti.

4. Banda minima garantita in download ed upload

Come rappresentato in premessa, Welcome Italia fornisce già, nell'Area riservata e nella copia dell'Offerta Vianova consegnata ad ogni Cliente, le informazioni relative alla banda minima garantita in download e in upload. Inoltre, nella propria area riservata sul nostro sito web, i nostri Clienti possono consultare un grafico interattivo e in tempo reale relativo all'effettivo consumo di banda calcolato per ogni sede aziendale ogni 60 secondi. Tali modalità di comunicazione non hanno generato contestazioni da parte dei nostri Clienti.

Le considerazioni già svolte sopra sono chiaramente riferibili anche al tema in commento; infatti, inserire tali indicazioni con la grafica proposta in Delibera potrebbe contribuire a creare scarsa chiarezza nelle informazioni comunicate al Cliente.

Infine, come noto la delibera n. 244/08/CSP 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 garantita dall'operatore. 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.

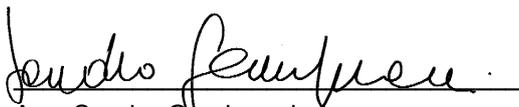
Pertanto le informazioni relative alla velocità di accesso sono sempre consultabili sia accedendo direttamente al sito www.misurainet.it, approvato dall'Autorità, sia tramite l'area riservata messa a disposizione dagli operatori stessi, nelle quali sono peraltro pubblicate anche le fatture in formato elettronico.

Conclusioni

Con tutto il nostro rispetto e l'apprezzamento dovuto all'Autorità per il grande lavoro svolto in questi anni, ci permettiamo di evidenziare come, anche nel passato, alcune delibere che avrebbero dovuto porre rimedio ad attività illegittime di alcuni Operatori poco scrupolosi (*Manzoni le chiamerebbe "grida"*), hanno invece ottenuto effetti contrari e richiesto da parte dell'Autorità ulteriori interventi regolatori.

L'Autorità, con la previsione di nuovi adempimenti, applicabili a tutti gli Operatori, compresi quelli più diligenti e trasparenti verso i Clienti, rischia di vanificare il raggiungimento dello scopo; a parere della società esponente, con l'introduzione di ulteriori e nuove prescrizioni non si garantirebbe necessariamente al Cliente una maggiore trasparenza, come, invece, si potrebbe assicurare, sanzionando la violazione delle regole già vigenti.

Restiamo a disposizione per ogni ulteriore chiarimento e con l'occasione porgiamo cordiali saluti.



Avv. Sandro Gemignani

Responsabile affari legali e regolamentari