

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

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

Considerazioni generali

Con riferimento alla Consultazione pubblica, avviata da codesta Autorità con Delibera n. 23/15/CONS e concernente l’“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”, pubblicata sul sito istituzionale AGCom in data 28 gennaio 2015, si osserva quanto segue.

Preliminarmente, si osserva con un certo stupore come la Consultazione in oggetto sia nata con l’intento di modificare la Delibera n. 418/07/CONS in materia di trasparenza della bolletta telefonica ma finisca per proporre disposizioni regolamentari su tematiche ed ambiti per nulla attinenti l’ambito di revisione in sé.

Ed infatti, si osserva come questa Autorità in questo contesto intenda rivedere le disposizioni concernenti le modalità specifiche per esprimere il consenso all’acquisto di contenuti digitali o servizi a sovrapprezzo tramite utenze mobili ed, in particolare, per consentire i relativi addebiti.

O, ancora, questa Autorità, in un contesto di semplificazione della bolletta telefonica, introduce modifiche di impatto alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249 (Delibera AGCom n. 179/03/CSP) laddove dettaglia le modalità di tipo “telematico” per la presentazione da parte degli utenti di reclami e segnalazioni e per manifestare il recesso.

Infine, anche con riferimento all’obbligo, ad oggi vigente in capo agli operatori, di fornire il codice identificativo del reclamo al cliente al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato della procedura, introduce l’ulteriore previsione a che questo venga allo stesso inviato anche telematicamente, in tal senso introducendo una modifica anche alla Delibera 79/09/CSP.

Emerge con chiarezza, dunque, come la Consultazione in esame finisca per modificare ulteriori Delibere vigenti, oltre alla Delibera 418/07/CONS in tema di trasparenza della bolletta telefonica.

Precisato quanto sopra, seguono le specifiche proposte di modifica di WIND al testo in Consultazione, seguite da una breve spiegazione che ne motiva la ratio.

TESTO PROPOSTO DA AGCOM	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 1 (Definizioni) 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 un codice personalizzato (PIN), anche attraverso la SIM card,</p>	<p>Articolo 1 (Definizioni) 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 un codice personalizzato (PIN) anche attraverso la SIM card, o tramite accesso ad</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

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

<p>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;</p>	<p>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;</p>
<p style="text-align: center;">Motivazioni della modifica proposta da Wind</p> <p>La definizione di cui all’art. 1, lett. o) (definizione “blocco selettivo per i servizi mobili”) come modificata e proposta da AGCom, non tiene conto dell’impossibilità tecnica di darvi attuazione in gran parte della medesima.</p> <p>Anzitutto, occorre rilevare l’impossibilità tecnica di dare attuazione all’implementazione dello sbarramento selettivo in una modalità controllata tramite un codice personalizzato (PIN): infatti, la moltitudine dei servizi offerti rende estremamente complessa, se non in molti casi tecnicamente impossibile, l’implementazione dell’inserimento di un PIN durante la fruizione di un servizio, visto che se ne dovrebbe interrompere la fruizione per l’inserimento del PIN. L’eventuale implementazione di un PIN in fase di abilitazione o disabilitazione del blocco selettivo dei servizi sarebbe poco efficace.</p> <p>Al riguardo, si ritiene sia maggiormente efficiente la soluzione per la quale si rinvia alla proposta riportata nell’ambito delle osservazioni di cui all’art. 2 comma 3 bis.</p> <p>Si anticipa sin d’ora che, piuttosto che introdurre un PIN che intervenga ad ogni blocco/sblocco relativo alle singole categorie, si ritiene piuttosto più efficiente, razionale e meno dispendioso prevedere la possibilità di utilizzare tali servizi/prodotti mediante aree (Area Clienti o App) sottoposte ad un duplice codice univoco di identificazione, user id e password, che perseguono la medesima finalità sostanziale di un codice PIN.</p> <p>Non sfuggirà a questa Autorità come un fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali non è tecnicamente in grado, innanzitutto, di bloccare l’accesso di un terminale mobile ad un hotspot wi-fi. Come noto, gli hotspot wifi costituiscono punti di accesso ad internet aperti al pubblico e indipendenti da WIND, che utilizzano tecnologie wireless e che creano reti aperte – pur se, solitamente, una volta all’interno della rete l’utente è tenuto ad autenticarsi al fine di deresponsabilizzare il proprietario della rete dalle azioni degli utenti -. 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, con conseguente impossibilità per l’operatore mobile di agire in qualsiasi modo su di esso.</p> <p>(omissis)</p> <p>In generale ed in ogni caso, si consideri che gli operatori non possono visualizzare cosa l’utente fa nel corso della sua navigazione, pertanto non sarebbero tecnicamente in grado di accorgersi che l’utente sta effettuando un acquisto all’interno di una App.</p> <p>Con riferimento, poi, alla navigazione wap, vale la pena osservare che tale tecnologia è oggi superata dalle nuove tecnologie di connettività mobile ad Internet; in effetti, gli apparecchi telefonici prodotti pressoché</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

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

nell’ultimo decennio consentono all’utente di attivare o disattivare la connessione dati agevolmente, con un tasto – spesso 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 può imporre agli operatori, dovrà necessariamente tenersi conto del fatto che un blocco che intervenga sulla navigazione wap non pare così necessario trattandosi, come detto, di una misura che l’utente può adottare da sé accedendo agevolmente ad una funzione *ad hoc* prevista dal suo apparecchio telefonico. Riteniamo in conclusione che procedere con sviluppi in questa direzione sia poco efficace.

Con riguardo, infine, ai servizi Voip, la Scrivente precisa di non avere tale tecnologia tra i servizi offerte mediante i propri servizi di comunicazione mobile e personale.

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND 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>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>4. Gli operatori di rete fissa che offrono servizi telefonici accessibili al pubblico, indipendentemente dalla tecnica di accesso diretta o indiretta utilizzata, sono responsabili della fornitura del servizio di sbarramento selettivo di chiamata di cui al comma 1.</p>	<p>Articolo 2 (Sbarramento selettivo di chiamata)</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>4. Gli operatori di rete della telefonia fissa che offrono servizi telefonici accessibili al pubblico, indipendentemente dalla tecnica di accesso diretta o indiretta utilizzata, sono responsabili della fornitura del servizio di sbarramento selettivo di chiamata di cui al comma 1.</p>

Motivazioni della modifica proposta da Wind

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.

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

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

(omissis)

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.

Con riferimento all’art. 2 comma 3 bis e per le motivazioni sopra riportate, si ritiene che la soluzione di implementare meccanismi di blocco permanente o a PIN non sia davvero efficace; si vuole in questa sede proporre una soluzione alternativa che, si ritiene, sia ugualmente garantista per il cliente.

(omissis)

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 3 (Bolletta separata, trasparenza della bolletta telefonica e tutela dell’utenza nelle nuove modalità di addebito)</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-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>2. Fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia di fatturazione dettagliata, fornita a richiesta dell’abbonato, 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:</p>	<p>Articolo 3 (Bolletta separata, trasparenza della bolletta telefonica e tutela dell’utenza nelle nuove modalità di addebito)</p> <p>1-ter. Gli operatori inviano 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> <p>1-quater. Nei casi di pagamento automatico, gli operatori mettono a disposizione degli abbonati la fattura anche in formato telematico. Tale documentazione, se inviata in formato cartaceo con addebito delle spese di spedizione al cliente, riporta 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 dell’abbonato, 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</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

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

<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>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)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 similari.</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</p>	<p>fatturazione oppure mediante canali informativi telematici riportati, in ciascun invio, almeno delle seguenti informazioni, ove applicabili:</p> <p>a) 02. <i>(nessuna)</i></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; b) in grassetto in apposito riquadro evidenziato: 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)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 similari.</p> <p>l) le seguenti informazioni, inserite nel quadrante superiore destro della prima nella seconda pagina della bolletta, nella medesima area contenente gli elementi identificativi della linea 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 ben visibile:</p> <p>l) 01. nel caso di telefonia rete fissa, la frase “Codice di trasferimento dell’utenza da utilizzare per il cambio operatore Codice di migrazione”, seguita dai relativi</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

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

<p>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>I) 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>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>codici alfanumerici.-e</p> <p>E’ possibile fornire, attraverso l’area di self caring prevista dal sito istituzionale dell’operatore, le informazioni inerenti:</p> <p>- 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>I) 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>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.</p> <p>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.</p>
<p style="text-align: center;">Motivazioni della modifica proposta da Wind</p> <p>Preliminarmente, si evidenzia che nel contesto macroeconomico e di mercato che si attraversa, gli sviluppi informatici che l’Autorità di settore dovrebbe poter richiedere agli operatori dovrebbero rivolgersi alle eventuali lacune informative sostanziali, ma non a semplici “abbellimenti estetici” che nulla aggiungono veramente al cliente - il quale già accede, comunque, alle medesime informazioni – ma che importano sviluppi (<i>omissis</i>) attualmente non sostenibili.</p> <p>Per le informazioni già fornite, dunque, la Scrivente è disponibile ad approntare soluzioni di più facile accesso e di ulteriore miglioramento informativo alla clientela; si pensi, ad esempio, ad aree di <i>self caring</i> o a strumenti digitali attraverso i quali si potrebbe accedere ai riferimenti inerenti le velocità di navigazione, senza, dunque, dover approntare sviluppi <i>ex novo</i> assolutamente eccessivi rispetto alla finalità perseguita e già, almeno in parte, soddisfatta.</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**(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)**

* * *

Si osserva come il livello di dettaglio proposto nel testo in Consultazione da questa Autorità sulla fattura rischia di configurare un eccesso di potere da parte di questa Autorità; si ricorda l’opportunità a che sussista una coerenza tra la situazione di fatto su cui l’atto amministrativo va ad incidere e l’atto medesimo. Tra l’altro, arricchire eccessivamente di dettagli la fattura finirebbe per rendere il documento confusionario con conseguente perdita di efficacia informativa per il cliente.

Nel testo proposto, questa Autorità sembra al contrario attuare un livello di microregolamentazione assolutamente ultroneo rispetto alle reali necessità del mercato.

Si consideri altresì che il 22 maggio 2014 il Garante per la protezione dei dati personali ha pubblicato il “Provvedimento generale in materia di trattamento dei dati personali nell’ambito dei servizi di mobile remote payment”, che ha sancito alcuni rilevanti principi in tema di mobile payment e correlato trattamento di dati personali dell’utente.

In premessa, il citato Provvedimento ricorda come, a seguito dell’avvio dell’operazione di acquisto del bene digitale l’operatore, oltre al numero di telefonia mobile dell’utente, ai relativi dati anagrafici e a quelli legati al contratto di attivazione del servizio, acquisisce i dati relativi alla data e all’ora dell’operazione, nonché quelli che riguardano l’indicazione del prodotto digitale richiesto ed il relativo importo.

Tuttavia, precisa il Garante Privacy, al fine di garantire il corretto trattamento delle informazioni relative al prodotto o servizio richiesto dall’utente, l’operatore deve utilizzare tabelle interne di classificazione che prevedano criteri di codifica dei prodotti e servizi basati non sul loro specifico contenuto, ma esclusivamente sull’individuazione di classi e/o genere (ad es. video sportivo, cronaca etc.).

Tuttavia, nel caso di servizi in abbonamento, l’operatore può conoscere il nome del servizio acquistato dall’utente al fine di poter distinguere tra più abbonamenti dello stesso tipo e fornirgli informazioni, effettuare disattivazioni dal servizio stesso, nonché effettuare una corretta attività di fatturazione.

In conclusione, la descrizione dettagliata in fattura per i servizi di mobile payment/ servizi a valore aggiunto potrà avvenire esclusivamente per i servizi in abbonamento.

Per i servizi cd. “one shot”, invece, in fattura dovrà essere indicata esclusivamente la categoria merceologica di riferimento e non la descrizione puntuale del servizio.

Con riferimento all’**art. 3, comma 1 ter**, la Scrivente rileva l’opportunità di modificare il verbo “inviare” con “mettere a disposizione” il bollettino di pagamento e la documentazione di fatturazione visto che la predisposizione telematica e gratuita della documentazione di fatturazione completa, comprensiva dunque della fatturazione dettagliata, da parte degli operatore dovrebbe far salva la possibilità che quest’ultima possa essere fornita anche attraverso altri canali telematici, ad esempio all’interno dell’area di self caring e di App, previo naturalmente il consenso del cliente a ricevere la citata documentazione tramite tali canali. La previsione dunque di un riferimento verbale di più ampio respiro consente di ricomprendere sin d’ora questa eventualità.

(omissis)

Con riferimento all’**art. 3 comma 1 quater**, pur condividendo l’intento della proposta formulata dall’Autorità, che va nella direzione di favorire sempre più la digitalizzazione delle procedure amministrative tra utenti ed

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**(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)**

* * *

operatori, con miglioramenti in termini di efficienza, semplicità, e costi, tuttavia non si può non evidenziare il fatto che tale proposta pare anticipare troppo i tempi rispetto all’effettiva disponibilità del mercato nazionale, sia di telefonia fissa che di quella mobile, ad accogliere una iniziativa così incisiva.

Troppi sono ancora i clienti che, pur essendo a conoscenza della possibilità di poter optare, senza costi, per il formato elettronico, tuttavia preferiscono quello cartaceo. Troppi sono gli utenti che ancora non sono tecnologicamente preparati alla gestione elettronica della documentazione di fatturazione.

Sarebbe preferibile optare al momento per una iniziativa di regolamentazione che obblighi gli operatori alla fornitura del formato elettronico pur non modificando tout court dall’oggi al domani lo status quo che vede ancora l’invio della fattura in formato cartaceo; ma, già con questa proposta di modifica, si punta sulla massimizzazione della trasparenza alla clientela circa le modalità per poter fruire – senza spese – di una fatturazione telematica.

La proposta formulata va dunque in questa direzione e garantisce un’accelerazione dei processi di digitalizzazione delle procedure maggiormente adeguata all’effettiva disponibilità del mercato.

Con riferimento poi all’**art. 3 comma 2 lett. a) e b)** si precisa che WIND, già ad oggi, fornisce sempre in fattura il dettaglio dei servizi attivi e dei relativi costi.

In particolare, all’interno del dettaglio del traffico o del riepilogo dei costi, molte delle informazioni elencate sono già presenti: denominazione del provider e del prodotto o servizio acquistato, relativa data ed ora - con riferimento al nome del provider, si ricorda che ai sensi del Provvedimento Privacy di cui si è detto sopra, per gli acquisti one shot è possibile riportare solo il riferimento alla categoria generica -, durata e quantitativo, prezzo unitario e costo.

Tra l’altro, si precisa che non vi sono vincoli temporali per la sottoscrizione e relativi costi, non sussistendo fee di ingresso e potendo il cliente disattivare il servizio in qualsiasi momento.

Vengono invece elencate informazioni di cui non è chiaro il senso né l’utilità: si richiede, ad esempio, di indicare la modalità di pagamento sottoscritta, ma non ne è chiaro il senso, visto che le informazioni elencate sono appunto da inserire all’interno della fattura, che è essa stessa la modalità di pagamento per tali servizi e prodotti.

Se ne suggerisce, pertanto, l’eliminazione.

Viene poi riportato di indicare la modalità per la disattivazione o per il recesso dall’acquisto del servizio e/o del bene; a questo proposito tali servizi potrebbero essere disattivati o contattando il Call Center dell’operatore o del CSP, informativa che potrebbe essere prevista all’interno della fattura nel dettaglio chiamate o nel riepilogo dei costi.

Infine, si osserva che, ancora di seguito nell’elenco proposto all’**art. 3 comma 2 lett. b)**, vengono ripetute nuovamente informazioni già indicate in precedenza, che appaiono dunque ridondanti o addirittura inconferenti.

Con specifico riferimento all’indicazione dello sbarramento selettivo di chiamata ed ogni relativa variazione, si evidenzia l’impossibilità tecnica di aggiornare ad ogni fattura le variazioni del blocco che potrebbero intervenire più volte in un unico giorno oltre che l’incompatibilità di tale previsione con i cicli ordinari di

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

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

billing; piuttosto, il cliente potrebbe verificarne lo stato in tempo reale accedendo alla propria area di self caring o tramite l’App.

Seppur la finalità, condivisibile secondo la Scrivente, è quella di apportare massima trasparenza informativa alla fattura del cliente, con il livello di dettaglio proposto si perde di vista sia che la fattura è un documento contabile, sia che la stessa deve mantenere un livello di immediatezza informativa.

Ed infatti, con riguardo all’**art. 2 lett. I)**, vale la pena osservare che la prima pagina della fattura riveste un carattere fiscale. In effetti, ai sensi della normativa fiscale vigente, nella prima pagina sono inserite informazioni di rilievo fiscale obbligatorie: il quadrante destro della fattura contiene i dati per l’invio della fattura mentre la sezione posta a sinistra contiene i dati anagrafici dell’intestatario (Nome Cognome/Ragione Sociale, Indirizzo dell’intestatario e P/IVA o Codice fiscale). Questi dati sono tutti, come detto, fiscalmente obbligatori.

La previsione nella prima pagina di ulteriori informazioni – quali il codice di migrazione o i dettagli inerenti la velocità di navigazione – sarebbe totalmente inconferente rispetto alle finalità informative perseguite in questa parte della fattura.

Non si dimentichi, tra l’altro, che quantomeno da WIND tali informazioni sono già fornite in un’area di primo rilievo: infatti, con riferimento al codice di migrazione, lo stesso è inserito nella seconda pagina della fattura Infostrada accanto al dettaglio della relativa linea telefonica:

Es. [NUMERO DI TELEFONO 0665743xxx Codice migrazione: WIB0665743xxx001 Y - ADSL: WIB0665743xxx001 Y]

Con riguardo, poi, alla denominazione proposta - Codice di trasferimento dell’utenza da utilizzare per il cambio operatore - si ritiene che la stessa non dia alcun valore aggiunto al cliente. Questa stessa Autorità, in numerose e note precedenti delibere, ha sempre individuato il codice per il trasferimento della numerazione inter-operatori, con la denominazione “Codice di migrazione”, terminologia entrata oramai nel linguaggio consueto e noto anche alla clientela finale, con la conseguenza che l’introduzione di una diversa denominazione finirebbe per creare confusione al cliente.

Con riferimento poi al carattere utilizzato, si evidenzia che il carattere di maggiore visibilità ad oggi utilizzato da WIND nelle proprie fatture è 10; la Scrivente è disponibile a portare le informazioni inerenti il codice di migrazione al medesimo carattere, escludendo sin d’ora tuttavia che le medesime possano essere riportate con un carattere addirittura superiore.

Si ritiene infatti che questa Autorità sia correttamente deputata a stabilire le informazioni che, per trasparenza informativa, devono essere presenti nella fattura; ma cosa ben diversa è ritenere che la medesima possa entrare nel merito del lay-out della fattura, stabilendone tassativamente il carattere da utilizzare o il posizionamento da adottare.

Si consideri infine che di sovente l’utente – privato o business che sia – è titolare di più linee telefoniche od anche di centralini ed apparati più complessi; in tali casi, sarebbe davvero impossibile fornire all’interno della prima pagina, di carattere fiscale, i dettagli richiesti da questa Autorità per ciascuna linea e corrispondente codice di migrazione, con il rischio di non indicare correttamente il corretto codice di migrazione di riferimento di ciascuna linea.

Con riferimento, poi, alla proposta di indicare in fattura, la banda minima garantita attinente al profilo di

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

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

accesso ad internet da postazione fissa, si osserva come la fattura non sia uno strumento idoneo per dare tali dettagli al cliente; il dato che verrebbe riportato, infatti, sarebbe statico e farebbe riferimento a rilevazioni fatte almeno nei due mesi precedenti.

Si consideri poi che la velocità è subordinata a condizioni che mutano nel tempo (come ad esempio il degrado della linea, l’obsolescenza dell’apparato, la congestione della rete, problemi più delle volte legati all’impianto di casa del cliente ecc.).

Si ritiene che già ad oggi sia stato fornito al cliente uno strumento efficace, ovvero sia il “MisuraInternet Speed Test”, lo speed test del progetto Misura Internet, che fornisce il valore istantaneo della qualità dell’accesso ad internet dell’utente. In ogni momento il cliente può verificare in assoluta autonomia la velocità della propria adsl.

Questo, e non la fattura, è lo strumento più idoneo per dare puntuale riscontro al cliente della velocità della sua adsl.

Si consideri altresì che all’interno dell’area clienti, nella sezione assistenza, i clienti possono effettuare il test sulla propria linea adsl per verificarne le performance.

(omissis)

Con riferimento all’**art. 3 comma 2 ter**, al fine di evitare di ripetere le medesime informazioni, si rinvia al posizionamento ASSTEL all’interno del quale viene riportata una contro-proposta frutto di un approfondimento congiunto finalizzato a trovare una soluzione condivisa e ugualmente garantista per il cliente finale.

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 5 (Ulteriori disposizioni a tutela degli utenti)</p> <p>1-bis. Gli operatori inviano 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</p>	<p>Articolo 5 (Ulteriori disposizioni a tutela degli utenti)</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 o tramite l’area di self caring dedicata all’utente, in</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

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

<p>all’utente, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio.</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>2-ter. Gli operatori indicano in bolletta le informazioni di cui al comma 2-bis.</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. 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. Qualora l’utente si veda rigettata la richiesta di 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</p>	<p>particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio.</p> <p>2-bis. Gli utenti possono inviare le proprie comunicazioni scritte, ivi incluse quelle per esercitare il diritto di recesso – e fatte salve, in quest’ultimo caso, le correlate esigenze di garanzia di corretta identificazione per l’utente - o per presentare un reclamo o una segnalazione, sia osia per via telematica, osia 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-ter (nessuna)</p> <p>4. (nessuna)</p> <p>E’ fatto salvo il diritto dell’operatore, entro 10 45 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. (nessuna)</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

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

<p>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.</p>	
<p style="text-align: center;">Motivazioni della modifica proposta da Wind</p> <p>Con riferimento all’art. 5 comma 1 bis e 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 consideri infatti che non tutti i clienti sono dotati di un indirizzo e-mail e, dunque, potrebbero preferire altre forme di comunicazione.</p> <p>Con riferimento all’art. 5, comma 1 ter e alla possibilità data all’utente di presentare reclami e segnalazioni per via telematica e tramite area di self caring, si osserva come tali canali di tipo “telematico” dovrebbero porsi in alternativa tra loro.</p> <p>Infatti, gli operatori dovrebbero poter scegliere su quale canale telematico investire maggiormente, soprattutto in considerazione dei propri business specifici. Anche in questo caso, la previsione posta in Consultazione da questa Autorità rischia di determinare un’ “iper-regolamentazione” eccessiva rispetto alle corrette finalità di tutela dell’utenza.</p> <p>Si consideri, tra l’altro, che se il canale telematico è inteso come “posta elettronica”, come d’altronde indicato nell’introduzione al testo suggerito da questa Autorità, la ricezione di reclami e segnalazioni oltre che di richieste di recesso tramite tale canale è fortemente onerosa oltre che poco efficiente per il cliente.</p> <p><i>(omissis)</i></p> <p>In confronto, le aree di <i>self caring</i> garantiscono certamente la riconoscibilità e la corretta individuazione del cliente, oltre che della tipologia di richiesta.</p> <p>Si consideri altresì che l’indirizzo di provenienza non garantisce la corretta identificazione del mittente; si pensi al caso, frequente, di clienti che in fase di attivazione abbiano fornito un differente indirizzo mail e poi inoltrino richieste tramite un indirizzo mail non registrato nei sistemi informatici dell’operatore. Quella richiesta non sarà lavorabile proprio per l’impossibilità di attribuire alla richiesta una “paternità”; ecco dunque l’importanza a che questa Autorità preveda, almeno, che l’indirizzo e-mail sia lo stesso fornito in fase di attivazione.</p> <p>In ogni caso, il canale e-mail richiederebbe un allungamento tecnico inevitabile di gestione delle richieste ricevute, proprio perché le richieste dovrebbero essere preventivamente classificate ed indirizzate alla corretta coda di lavoro, in tal modo determinandosi una maggiore onerosità in termini di costi di gestione e correlate tempistiche.</p> <p>Con specifico riferimento alla previsione per cui le richieste di recesso dovrebbero essere inviate anche per via telematica, occorre osservare come solo la raccomandata è realmente garantista per il cliente finale; in effetti, nel caso in cui la richiesta medesima dovesse andare persa, per il mezzo della raccomandata l’operatore può farsi inoltrare la ricevuta di ritorno attraverso cui procedere alla disattivazione e allo storno retroattivo di ogni eventuale costo. Le stesse garanzie non verrebbero offerte nel caso di inoltro di richieste</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

(Osservazioni e Proposta di modifiche di WIND Telecomunicazioni S.p.A.)

* * *

di recesso per via telematica per cui il cliente si troverebbe costretto ad inoltrare la sua richiesta *ex novo*, con inevitabili allungamento delle tempistiche necessarie alla lavorazione.

Seppur tali richieste dovessero essere ricevute tramite e-mail, come già detto le stesse dovrebbero necessariamente provenire da un indirizzo e-mail riconosciuto ed associato al cliente stesso, correlate naturalmente da documento di identità e firma in originale del cliente che presenta la richiesta di recesso.

(omissis)

Inoltre, vale la pena osservare che il termine di dieci giorni attribuito all’operatore per rigettare la richiesta di rimborso dell’utente, dimostrando l’avvenuta richiesta di attivazione di un servizio da parte dello stesso, è un termine di cui non è chiara la provenienza; in effetti, la tempistica solitamente accolta per tali casistiche è quella dei 45 giorni come prevista dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, Delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto si suggerisce di modificare il termine proposto con quello usualmente previsto per la gestione di un reclamo.

Si coglie l’occasione per richiedere di poter illustrare, sulla base di questo documento, le proprie osservazioni nel corso di un’audizione. A tal fine si indica sin d’ora, quale referente per WIND, *(omissis)*