

Roma, 30 marzo 2015

Spettabile

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela Consumatori

Ufficio per i diritti degli utenti e i rapporti con le associazioni dei consumatori

c.a. dott. Antonio Resta, Responsabile del procedimento.

Centro Direzionale, Isola B5 - "Torre Francesco"

80143 – Napoli

Via PEC all'indirizzo: agcom@cert.agcom.it e Via e-mail all'indirizzo: a.resta@agcom.it

OGGETTO: Osservazioni di AIIP - Consultazione pubblica di cui alla del. n. 23/15/CONS

AIIP presenta le seguenti osservazioni sulle proposte di modifica alla delibera n.418/07/CONS del 2 agosto 2007, recante *"Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza"*.

CONSIDERAZIONI SUL TESTO DESCRITTIVO DEGLI INTERVENTI DI MODIFICA

1. Aggiornamento delle definizioni

AIIP ritiene preferibile un rinvio dinamico alle definizioni del Codice.

AIIP ravvisa criticità nelle modifiche proposte all'articolato.

AIIP, considerando superate alcune criticità passate, ritiene che si debba cogliere l'occasione anche per alcune ulteriori semplificazioni.

Le definizioni di cui all'art. 1 lettere k) di *"sbarramento selettivo delle chiamate in uscita"* e l) *"blocco selettivo di chiamata a PIN"* andrebbero unificate per maggiore chiarezza della disciplina¹. Inoltre, il concetto di PIN (inteso come password vocale / insieme di digit sulla tastiera telefonica) di cui alla seconda di dette definizioni andrebbe superato, per consentire altre modalità di *"controllo"* da parte dell'utente, come la configurazione del proprio profilo attuabile attraverso web o *customer care*. Si suggerisce pertanto di lasciare *"aperta"*, a discrezione dell'Operatore anche in funzione della tecnologia dallo stesso impiegata, la modalità tecnica di erogazione e fruizione del blocco selettivo.

L'obbligo poi, se mantenuto per i servizi telefonici su rete fissa, andrebbe esteso, con la stessa portata ed estensione, ai servizi telefonici su rete mobile, in un'ottica di non discriminazione, neutralità tecnologica e convergenza.

2. Billing 2.0: Informazioni ulteriori da inserire in bolletta

AIIP condivide la proposta

AIIP propone di modificare l'articolato, per meglio allinearla alla proposta.

¹ Come già definito all'interno della delibera 78/02/CONS e s.m.i

2.1. Codice di trasferimento dell’utenza in bolletta

Vincoli grafici tesi ad assicurare maggiore chiarezza sul codice di trasferimento dell’utenza possono risultare utili ma nell’imporli occorre tenere conto che possono esservi più codici di trasferimento utenza e che è fondamentale mantenere il corretto abbinamento tra codice di trasferimento dell’utenza e l’utenza medesima.

AIIP non condivide l’intervento sull’articolato che comporta vincoli da una parte eccessivamente pervasivi, dall’altra inadeguati a soddisfare le esigenze perseguitate.

2.2. Banda minima garantita in download e upload in bolletta

AIIP non si oppone all’introduzione dell’obbligo di indicare anche in bolletta la banda minima garantita in download e upload che già gli operatori devono riportare nei loro messaggi informativi.

AIIP però sottolinea come l’obbligo di indicare la banda minima garantita dovrebbe sussistere anche per gli operatori mobili.

Tale lacuna regolamentare genera ingiustificate discriminazioni.

Non vi sono differenze tecniche che legittimino un diverso trattamento. Invero, i limiti tecnici delle reti mobili valgono anche per le reti wireless fisse, tanto più se basate sull’impiego di frequenze non esclusive e come tali non protette dalle interferenze. Inoltre, anche il *bitstream* Ethernet o *bitstream*/VULA NGA non consentono di riservare una banda minima garantita al singolo accesso (il cd. MCR dell’offerta *bitstream* tradizionale su ATM), ma solo di offrire garanzie basate su analisi statistiche e sul corretto dimensionamento della rete.

2.3. Dettaglio di tutti gli addebiti in bolletta

Si rinvia alle modifiche dell’articolato.

3. Bolletta vocale per gli utenti non vedenti

AIIP ritiene che simili obblighi non possano gravare tutti gli operatori.

Essi vanno ricondotti al contesto del servizio universale (art. 57 del Codice) e devono quindi gravare i fornitori del servizio universale.

Sebbene non sia precluso all’Autorità adottare misure per consentire ai disabili di poter scegliere tra un maggior numero di fornitori, come la maggior parte degli utenti finali, ogni misura deve essere proporzionata e giustificata. Si ritiene che quelle proposte creino invece costi eccessivamente gravosi per le piccole e medie imprese del settore che debbono rimanere escluse dall’obbligo. In via principale AIIP fa riferimento alle imprese con meno di 50.000 utenti (cfr. il criterio utilizzato dal legislatore in all. 10 Codice). In via subordinata alle imprese con meno di 3.000 utenti (cfr. il criterio distintivo già usato per Misura internet e SINB).

4. Controllo dell’utente sul portafoglio mobile

AIIP non concorda con l'assegnare all'operatore mobile il compito di “*vigilare sulla condotta di terze parti*”.

La vigilanza sulle imprese non può essere assegnate ad altre imprese che, peraltro, possono essere indotte a esercitarla impropriamente, con finalità escludenti, a proprio vantaggio in quanto in concorrenza con le prime.

L'esigenza di tutela degli utenti non può essere soddisfatta rendendo gli operatori mobili gli “sceriffi” del mercato dei servizi VAS.

L'operatore mobile dovrà imporre al fornitore che si avvale della bolletta telefonica di garantirgli l'avvenuta acquisizione del consenso per l'addebito, e, in caso di contestazione dell'utente, di fornirne prova da trasmettere all'utente, in difetto della quale sarà escluso il diritto del fornitore al corrispettivo per il servizio erogato e si procederà all'immediata disattivazione del servizio non richiesto dall'utente, già sospeso a decorrere dalla ricezione della contestazione. Nulla di più. Una responsabilità diretta dell'operatore mobile nei confronti dell'utente per la “truffa” altrui non sembra configurabile e per di più giustificherebbe condotte escludenti.

Ad ogni buon conto, ad avviso di AIIP l'acquisizione del numero telefonico non rappresenta una garanzia adeguata. Lo stesso dovrebbe al più essere accompagnato da un codice segreto per *mobile payment* assegnato dall'operatore mobile al proprio utente (come per migrazione).

Si ravvisano potenziali criticità per l'ostacolo al mercato unico che ne deriverebbe in danno di fornitori comunitari e per la limitazione nei servizi acquisibili con mobile wallet in pregiudizio degli utenti finali e della digitalizzazione del paese.

5. Ulteriori misure a tutela dell'utenza

5.1 Corretta tassazione e tariffazione

AIIP non ha osservazioni.

Con riguardo alle proposte dell'Autorità inserite in articolato circa il dettaglio da fornire in fattura AIIP ravvisa una criticità nella richiesta indicazione dei “*vincoli temporali*” (Art. 5, comma 2, lettera a punto 03). Tale indicazione può generare confusione perché la durata può essere differenziata per ogni singolo servizio/bene, l'adeguamento alla nuova norma risulta particolarmente gravoso rispetto ai contratti già attivi, e i vincoli temporali di sottoscrizione dei servizi per i quali l'addebito è conto terzi sono di norma ignoti all'operatore.

5.2 Ritardati addebiti

AIIP non ha osservazioni

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

AIIP condivide l'esigenza di rendere accessibili canali veloci, efficaci ed economici, tuttavia ritiene che garantito lo strumento della posta elettronica e della PEC non sia proporzionato e giustificato imporre agli operatori *anche* di assicurare un canale per comunicazioni *web based*.

Non tutti gli operatori sono organizzati per avere aree dedicate del sito e comunicazioni *web based* e tale imposizione rappresenta un costo sproporzionato per i piccoli operatori non giustificato in presenza di altri strumenti telematici quali la posta elettronica e la PEC.

Inoltre piuttosto che escludere la conferma a mezzo raccomandata come proposto nell'articolato gli intenti di semplificazione e digitalizzazione dichiarati dall'Autorità ben potrebbero essere adeguatamente perseguiti e soddisfatti imponendo agli operatori di fornire sempre una PEC per le conferme scritte richieste, quale strumento equivalente alla raccomandata A/R anche per legge.

OSSERVAZIONI SUL TESTO DELLE MODIFICHE

Testo vigente	Testo proposto con modifiche AGCOM	Modifiche suggerite da AIIP
Articolo 1 (definizioni)		In via generale si suggerisce piuttosto un generale rinvio alle definizioni del codice e l'uso diretto di tali definizioni nell'articolato
Lettere da (a) a (g)		
Lettera (h) “operatore della telefonia”: un’impresa che è autorizzata a fornire servizi telefonici accessibili al pubblico	Lettera (h) “operatore” : ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento	<p>AIIP ritiene che la definizione di operatore dovrebbe essere affiancata a quella di fornitore di servizi telefonici accessibili al pubblico.</p> <p>Obblighi relativi alle chiamate non possono gravare soggetti diversi dai fornitori di servizi telefonici accessibili al pubblico e in specie non possono gravare l’operatore della rete su cui sono forniti i servizi telefonici ove diverso. L’operatore che eroga la connettività non può e non deve vigilare sui servizi offerti da terzi sfruttando tale connettività.</p>

Lettera (i) “Servizi a sovrapprezzo”: i servizi definiti dall’articolo 1, comma 1 lettere h) ed i) del decreto del Ministero delle comunicazioni 2 marzo 2006 n. 145	-	
Lettera (j)		
Lettera (k) “sbarramento selettivo delle chiamate in uscita”: la prestazione gratuita grazie alla quale l’abbonato, previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, può impedire che vengano effettuato chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri	“sbarramento selettivo delle chiamate in uscita”: la prestazione gratuita grazie alla quale il contraente previa richiesta al fornitore del servizio telefonico , può impedire che vengano effettuato chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri	AIIP non concorda con la eliminazione di telefonico nel contesto di una disposizione che riguarda lo sbarramento selettivo delle “chiamate”, poiché le chiamate sono necessariamente di un servizio “telefonico”. Tale eliminazione creerebbe solo incertezza giuridica circa la portata dell’obbligo, (come ben definito all’interno della delibera 78/02/CONS e s.m.i.). AIIP suggerisce di unificare la definizione di blocchi selettivi in un’ottica di semplificazione e maggiore chiarezza.
Lettere da (l) “blocco selettivo di chiamata a P.I.N.”: l’opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita che consente all’abbonato, previa richiesta al fornitore del	l) “blocco selettivo di chiamata a P.I.N.”: l’opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita che consente al contraente , previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, per le reti telefoniche pubbliche	“blocco selettivo di chiamata controllato dall’utente ” ² l’opzione del blocco selettivo delle chiamate in uscita che consente al contraente , previa richiesta al fornitore del servizio telefonico accessibile

² Come anticipato in “premessa”, si invita l’Autorità a riconsiderare il concetto di PIN in quanto possiamo considerare superata l’attuale modalità di fruizione percepita dall’utente (il PIN è in uso dai primi anni ’90). Oggi, attraverso web o customer care, l’utente può configurare il proprio profilo. Lasciare esclusivamente la modalità “PIN”, ancora percepita nell’uso esclusivo di una password vocale o attraverso la composizione di digit attraverso la tastiera telefonica, è una modalità superata e inoltre, a valle dell’introduzione del regolamento “prevenzione frodi” sulle NNG (*insieme ad un decremento rilevante delle frodi*), il PIN non è stato più richiesto dagli utenti. Le frodi si sono “trasferite” sulla telefonia VoIP e su tutti I sistemi in “IP” - se l’utente non protegge I suoi sistemi con password adeguate, I server IP vengono regolarmente “bucati” da ignoti che si introducono sui sistemi “rubando” traffico internazionale per il quale l’Operatore, la maggior parte delle volte, riesce a contenere il danno attraverso I suoi sistemi di rilevamento e prevenzione. Si suggerisce di lasciare “aperta”, a discrezione dell’Operatore, la modalità tecnica di erogazione e fruizione.

<p>servizio telefonico, per le reti telefoniche pubbliche fisse di bloccare, ovvero di sbloccare, gratuitamente, in modalità controllata dall'utente, su base di abilitazione-disabilitazione fino a nuovo ordine da parte dell'utente medesimo, attraverso un codice personalizzato (PIN Personal Identification Number), le chiamate verso le numerazioni diverse da quelle gratuite, da quelle ad addebito ripartito, da quelle geografiche nazionali e da quelle per servizi di comunicazioni mobili e personali;</p>	<p>fisse di bloccare, ovvero di sbloccare, gratuitamente, in modalità controllata dall'utente, su base di abilitazione-disabilitazione fino a nuovo ordine da parte dell'utente medesimo, attraverso un codice personalizzato (PIN Personal Identification Number), le chiamate verso le numerazioni diverse da quelle gratuite, da quelle ad addebito ripartito, da quelle geografiche nazionali e da quelle per servizi di comunicazioni mobili e personali;</p>	<p>al pubblico, di abilitare o disabilitare gratuitamente, in modalità controllata dall'utente, chiamate verso numerazioni diverse da quelle gratuite, ad addebito ripartito, geografiche nazionali e da quelle per servizi di comunicazioni mobili e personali;</p>
<p>Lettere (m)</p> <p>“blocco selettivo di chiamata per i servizi a sovrapprezzo”: l’opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita prevista dall’articolo 1, comma 1, lettera m, del decreto n. 145 del 2006;</p>	<p>idem</p>	
<p>Lettera (n)</p> <p>“blocco permanente di chiamata”: l’opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita che consente all’abbonato, previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, per le reti telefoniche pubbliche fisse, di bloccare, gratuitamente, in modalità permanente, fino a nuovo ordine da parte dell’utente medesimo le</p>		<p>Come sopra, in una ottica di semplificazione, considerando superate le criticità passate, sarebbe importante ripensare il concetto di “permanente” riportandolo all’interno del precedente dettato della delibera 78/02/CONS lasciando la semplice definizione di “blocco selettivo di chiamata”. All’interno del “blocco</p>

<p>chiamate verso il paniere di numerazioni di cui all'allegato 1 al presente provvedimento; a tale opzione non è associato alcun codice personalizzato ma l'attivazione-disattivazione dell'opzione avviene gratuitamente per il tramite del servizio telefonico di assistenza clienti dell'operatore, nonché mediante eventuali ulteriori modalità telematiche messe a disposizione dall'operatore, ma senza la possibilità per il cliente di poter procedere autonomamente alla attivazione o disattivazione del servizio;</p>		<p>selettivo di chiamata”, l’utente potrà scegliere una modalità cosiddetta “permanente, standard o di default” (quest’ultima applicata nel 90% dei casi dagli Operatori che servono utenti business) o a scelta in base alle possibilità tecniche di configurazione (in tema di “abilitazione e/o disabilitazione”) offerta dall’operatore.</p>
<p>Lettera (o) “blocco selettivo di chiamata per le reti mobili”: l’opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita 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 attraversi la SIM card</p>	<p>Lettera (o) “blocco selettivo di chiamata per le reti mobili”: l’opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita 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 attraversi la SIM card, delle connessioni telefoniche, dati, sms, mms, verso numeri per servizi a sovrapprezzo per navigazioni 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>Anche in questo caso si ravvisa una confusione tra chiamate verso numeri a sovrapprezzo e altri servizi. L'estensione dell'obbligo a servizi di comunicazioni che non integrano una chiamata appare inappropriata.</p> <p>In ogni caso il presupposto applicativo deve rimanere l’addebito in bolletta a chi instaura la comunicazione, ciò che nel testo proposto non è esplicitato ad es. con riguardo a servizi voip e hot spot wi-fi. Una siffatta generica previsione rischia di legittimare involontariamente pratiche anticompetitive, quale limitazioni all’accesso da parte dell’utente mobile a servizi VoIP e wi-fi di soggetti terzi</p>

		rispetto all'operatore mobile.
Lettere (p) e (q) e art. 1 bis		
Articolo 2 (Sbarramento selettivo di chiamata)		
Comma 1: Gli operatori della telefonia fissa offrono gratuitamente agli abbonati ...	Gli operatori di rete fissa offrono gratuitamente ai contraenti ...	Lo sbarramento selettivo di chiamata può riguardare esclusivamente gli operatori che forniscono servizi telefonici accessibili al pubblico. Tale definizione include i fornitori di servizi telefonici in mobilità
Comma 2		<p>AIIP evidenzia l'esigenza di aggiornare l'elenco delle numerazioni oggetto del blocco alla luce del vigente PNN.</p> <p>A mero titolo esemplificativo il blocco include i 43 che invece sono oggi destinati in via esclusiva a SMS non a sovrapprezzo.</p> <p>Vanno aggiunte numerazioni oggi dedicate a servizi a sovrapprezzo e eliminate numerazioni che sono state sottratte all'originaria destinazione e la cui inclusione nell'elenco può risultare pregiudizievole.</p>
Comma 3: Gli operatori della telefonia mobile offrono gratuitamente agli utenti almeno l'opzione dello sbarramento selettivo di chiamata di cui all'art. 2, lettera o)	Gli operatori di rete mobile offrono gratuitamente agli utenti almeno l'opzione dello sbarramento selettivo di chiamata di cui all'art. 2, lettera o)	<p>AIIP non concorda.</p> <p>Ad essere obbligati devono essere tutti i fornitori di servizi di comunicazioni mobili che consentono di effettuare chiamate. Non sempre il fornitore di servizi mobili è l'operatore di rete e viceversa.</p> <p>Gli obblighi di sbarramento</p>

		selettivo di chiamata a carico degli operatori mobili dovrebbero essere gli stessi che gravano gli operatori che forniscono servizi telefonici fissi o wireless, in un'ottica di non discriminazione, neutralità tecnologica e convergenza.
Comma 4: Gli operatori 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	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	
Comma 5 e 6		AIIP propone di iniziare il comma 6 così: Gli operatori che forniscono servizi telefonici accessibili al pubblico
Comma 7	idem	
Articolo 3 (Bolletta separata e trasparenza della bolletta telefonica	Articolo 3 (Bolletta separata e trasparenza della bolletta e tutela dell'utenza nelle nuove modalità di addebito)	
Comma 1 e (nuovo) 1 bis		
	1-ter. <i>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.</i>	AIIP propone (di invertire e adeguare): 1-ter. 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.
	1-quater. <i>Nei casi di pagamento automatico, l'invio della fattura</i>	1-quater. <i>In tutti gli altri casi, gli</i>

	<p>avviene nella sola forma telematica, salvo che il contraente ne richieda l'invio in formato cartaceo, pagando le spese di spedizione.</p>	<p>operatori inviano al contraente che ne faccia richiesta, 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>
Comma 2		
<p>Lettera (a) il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità;</p>	<p>a)01. il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità;</p> <p>a)02. la descrizione dettagliata di ciascun addebito per i servizi di base oggetto del contratto e per ogni ulteriore servizio o prodotto acquistato. Questa include, di norma, la denominazione del provider e del prodotto o servizio, la data, l'ora, la durata e/o il quantitativo, il prezzo unitario ed il costo;</p> <p>a)03. i vincoli temporali della sottoscrizione e dei relativi costi, la modalità di pagamento sottoscritta, la modalità per la disattivazione o per il recesso dall'acquisto del servizio e/o del bene;</p>	<p>Ai fini di maggiore chiarezza AIIP ritiene che la lettera (a) dovrebbe riguardare i costi per servizi/beni forniti dall'operatore, mentre la lettera (b) dovrebbe riguardare i costi addebitati in bolletta dall'operatore per conto terzi.</p> <p>AIIP propone:</p> <p>a) 01. idem</p> <p>02. la descrizione dettagliata di ciascun addebito per i servizi di base oggetto del contratto e per ogni ulteriore servizio o prodotto acquistato dall'operatore ivi incluso lo sbarramento selettivo di chiamata e ogni variazione di cui all'art. 2, comma 2. Questa include, di norma la denominazione del provider del servizio/bene, il quantitativo, il prezzo unitario, il costo, con subtotali per voci omogenee e direttive di traffico laddove il costo è differenziato (collegamento, servizi telefonici, accesso ad Internet, servizio di</p>

		<p>trasmisione dati, sms, mms, servizi a sovrapprezzo, navigazione wap, acquisti <i>in app</i>, contenuti, apparati, terminali, altri prodotti)</p> <p>AIIP non concorda con l'inserire in bolletta chiarimenti circa vincoli temporali e relativi costi (v. effetti di un eventuale recesso anticipato sulle promozioni). La chiarezza su tali aspetti è già oggetto di intervento in sede di contrattualizzazione ed è in quella sede che si deve concentrare la tutela dell'utenza su tale specifico punto (anche perché la durata e i vincoli temporali possono variare per ogni servizio / bene e quindi l'inserimento in fattura potrebbe risultare estremamente gravoso e creare confusione nell'utente.</p>
<p>Lettera (b)</p> <p>in grassetto, eventuali servizi supplementari cui l'abbonato ha aderito e il relativo costo, ivi incluso lo sbarramento selettivo di chiamata e ogni variazione di cui all'articolo 2, comma 2;</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 <i>in app</i>, contenuti, prodotti, fatturazione conto terzi e micro pagamenti, compreso il <i>mobile payment</i> e servizi similari.</p>	<p>Lettera (b)</p> <p>in grassetto, in separata sezione;</p> <p>01. la descrizione dettagliata di ciascun addebito per i servizi /beni supplementari acquistati dal contraente fornendo il proprio consenso all'addebito conto terzi nella fattura dell'operatore.</p> <p>Questa include, di norma, la denominazione del provider per conto del quale è effettuato l'addebito e del prodotto/ servizio cui afferisce, il quantitativo, il prezzo unitario, il costo, con subtotali per ciascun provider e categoria di beni/servizi (per ciascun servizio a sovrapprezzo, per gli acquisti</p>

		in app, micro pagamenti e servizi acquistati con mobile payment), modalità per contestare la prestazione del consenso suddetto.
Lettere da (b), (c) e (k)	idem	
Lettera (e) – (j) – esclusa la (i)	idem	AIIP ritiene dovrebbero essere eliminate in quanto duplicazioni dei dettagli richiesti dalle precedenti a e b – eventuali mancanze andrebbero inserite nelle lettere (a) e (b) secondo il caso.
Lettera (i) nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, il totale parziale ed una chiara demarcazione, nell'elenco delle singole chiamate, tra quelle che rientrano nella suddetta quantità predeterminata e quelle, tariffate a consumo, che vanno oltre tale quantità;	idem	AIIP suggerisce: (c) nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume i dettagli di cui alle lettere a e b devono riportare il totale parziale ed una chiara demarcazione, nell'elenco delle singole chiamate, tra quelle che rientrano nella suddetta quantità predeterminata e quelle, tariffate a consumo, che vanno oltre tale quantità;
	I) le seguenti informazioni, inserite nel quadrante superiore destro delle 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: I) 01. nel caso di telefonia rete	AIIP ritiene che la fornitura del codice di trasferimento dell'utenza debba sempre essere accompagnata dalla chiara individuazione dell'utenza cui afferisce (es. numero o numeri della linea telefonica). Imporre l'adozione di un adeguata visibilità grafica è sufficiente e proporzionato. Vincoli di maggior dettaglio costituiscono vincoli

	<p>fissa, la frase “<i>Codice di trasferimento dell’utenza da utilizzare per il cambio operatore</i>”, seguita dai relativi codici alfanumerici e la banda minima garantita in <i>download</i> e <i>upload</i> 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 <i>download</i> 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>sproporzionati e ingiustificati.</p> <p>AIIP ritiene che la banda minima garantita in <i>download</i> e <i>upload</i> dovrebbe essere imposta anche agli operatori mobili (specie considerato lo sviluppo di offerte convergenti / integrate / ibride nelle quali la banda mobile è offerta anche in sostituzione di quella fissa).</p> <p>Si rinvia alle osservazioni in premessa</p>
	<p>m) le numerazioni, associate all’accesso, di cui alla circolare del 9 aprile 2008 all’Accordo Quadro sottoscritto in data 14 giugno 2008 e alla successiva delibera n.41/09/CIR.</p>	<p>V. sopra. Il numero va indicato insieme al codice di trasferimento.</p>
	<p>2-bis. Nel caso in cui il contraente destinatario della bolletta sia affetto da cecità o disabilità visiva grave, le informazioni, previste ai precedenti commi 1) e 2), da indicarsi nella fattura telefonica, ovvero gli elenchi dei servizi e dei relativi addebiti in caso di carta SIM prepagata, sono resi disponibili, a richiesta, anche in formato audio. Il file dovrà essere posto nella disponibilità del contraente attraverso il suo</p>	<p>2-bis. Nel caso in cui il contraente destinatario della bolletta sia affetto da cecità o disabilità visiva grave, gli operatori con più di 50.000 utenze di servizi telefonici, rendono disponibile a richiesta, anche in formato audio le informazioni, previste ai precedenti commi 1) e 2), da indicarsi nella fattura telefonica, ovvero gli elenchi dei servizi e dei relativi addebiti in caso di carta SIM prepagata. Il file</p>

	<p>invio telematico con una modalità tecnologica concordata fra operatore e utente (a mero titolo esemplificativo, il <i>multi media service</i>-MMS, la PEC o la <i>e-mail</i>).</p>	dovrà essere posto nella disponibilità del contraente attraverso il suo invio telematico con una modalità tecnologica concordata fra operatore e utente (a mero titolo esemplificativo, il <i>multi media service</i> -MMS, la PEC o la <i>e-mail</i>).
	<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>	Si rinvia alle considerazioni già svolte.
Articolo 4		
Articolo 5		
Comma 1		
	<p>1-bis. Gli operatori inviano telematicamente il codice identificativo del reclamo anche all'indirizzo <i>e-mail</i> 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 <i>self caring</i> dedicata all'utente, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio.</p>	
Comma 2		

	<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 <i>self caring</i> 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>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 e/o, sia tramite l'area di <i>self caring</i> dedicata all'utente e non debbono essere obbligati all'invio di raccomandata di conferma devono poter scegliere l'invio a mezzo PEC a tali fini.</p> <p>2-ter. Gli operatori indicano in bolletta le informazioni di cui al comma 2-bis.</p>
Comma 3	idem	
<p>Comma 4</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 disattivano immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento ed interrompono i conseguenti addebiti a decorrere dalla semplice richiesta telefonica dell'utente mediante chiamata al numero di assistenza clienti, nonché mediante eventuali ulteriori modalità telematiche messe a disposizione dall'operatore. In caso di richiesta telefonica, gli operatori della telefonia possono chiedere all'utente una registrazione vocale della richiesta o un SMS per confermare la richiesta telefonica.</p>	<p>4. Fatte salve le modalità di disattivazione previste in adempimento dell'articolo 12, comma 9, del decreto n. 145 del 2006, gli operatori della telefonia bloccano immediatamente gli addebiti supplementari, inclusi quelli per servizi a sovrapprezzo, a decorrere dalla dichiarazione dell'utente che segnali di non aver richiesto l'attivazione di un servizio o la fornitura di un prodotto e rimborsano il corrispettivo addebitato contestato dall'utente.</p> <p>E' fatto salvo il diritto dell'operatore, entro 10 giorni solari e continuativi, di rigettare la richiesta di rimborso dell'utente, dimostrando l'avvenuta richiesta di attivazione di un servizio o di fornitura di un prodotto da parte dell'utente stesso.</p> <p>Qualora l'utente si veda rigettata la richiesta di rimborso può esperire il tentativo di conciliazione con le procedure previste ai sensi della delibera n. 173/07/CONS, in particolare</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 salvo quanto di seguito indicato.</p> <p>E' fatto salvo il diritto dell'operatore, entro il termine di valutazione del reclamo (al massimo 45 giorni), di rigettare la richiesta di rimborso dell'utente, dimostrando l'avvenuta richiesta di attivazione di un servizio o di fornitura di un prodotto da parte dell'utente stesso.</p> <p>Qualora l'utente si veda rigettata la richiesta di rimborso può esperire il tentativo di conciliazione con le procedure</p>

	<p>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.</p> <p>La dichiarazione dell'utente di cui al primo periodo può pervenire all'operatore, a scelta dell'utente, telefonicamente oppure mediante <i>e-mail</i>, nonché attraverso eventuali ulteriori modalità telematiche messe a disposizione dall'operatore. In caso di richiesta telefonica, gli operatori possono chiedere all'utente una registrazione vocale della richiesta stessa o l'invio di un SMS o di una <i>e-mail</i> di conferma.</p>	<p>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.</p> <p>La dichiarazione dell'utente di cui al primo periodo può pervenire all'operatore, a scelta dell'utente, telefonicamente oppure mediante <i>e-mail</i>, nonché attraverso eventuali ulteriori modalità telematiche messe a disposizione dall'operatore. In caso di richiesta telefonica, gli operatori possono chiedere all'utente una registrazione vocale della richiesta stessa o l'invio di un SMS o di una <i>e-mail</i> di conferma.</p>
	<p>4-bis. È fatta salva la facoltà dell'operatore o del provider, nel rispetto delle normative e della regolamentazione vigenti, di inibire l'accesso a servizi supplementari in caso di abusi da parte del contraente.</p>	
Articolo 6		
Articolo 7	idem	
