

**Contributo di ADICONSUM relativo a  
“Consultazione pubblica di cui alla Delibera n. 23/15/CONS.**

**Autorità per le garanzie nelle comunicazioni**

**Direzione Tutela dei Consumatori**

**Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 645/14/CONS**

**Inviato attraverso posta certificata**

[agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

**e. p.c. Dott. Antonio Resta  
a.rest@agcom.it**

Oggetto: Contributo di ADICONSUM relativo a “Consultazione pubblica di cui alla Delibera n. 23/15/CONS

Adiconsum manifesta il proprio apprezzamento per l’impianto complessivo della delibera posta in consultazione, condividendone gli obiettivi di rafforzamento delle tutele dei consumatori che, in taluni punti, riprende anche alcune considerazioni già poste dalla Associazione con note inviate all’Autorità. Riteniamo centrale l’approvazione di questa delibera al fine di assicurare un indispensabile miglioramento nella fruizione dei servizi offerti in ambito di comunicazioni elettroniche.

Di seguito il dettaglio delle osservazioni Adiconsum al documento - allegato B.

1. Pag. 2 paragrafo 2: rileviamo criticità sul fatto di rendere automatico l’invio della bolletta soltanto in forma telematica a tutti coloro che effettuano il pagamento diretto con RID o carta di credito. Riteniamo infatti che non vi sia corrispondenza diretta tra la scelta di pagare tramite tali strumenti e la capacità d’uso degli strumenti informatici o comunque sulla volontà del consumatore di non voler più ricevere la fatturazione tradizionale soltanto perché sceglie una specifica modalità di pagamento. In tal senso riteniamo che debba essere lasciata tale scelta al consumatore, che potrà quindi operarla in piena libertà ove la ritenga sufficientemente tutelante. Pertanto, ricorrendo questi casi, resta a nostro avviso necessario chiedere sempre e preliminarmente all’utente il consenso al solo invio telematico della bolletta, consenso che potrà essere richiesto all’atto della stipula del contratto o anche essere dato in un momento successivo, purchè ciò avvenga con tutte le garanzie per il consumatore in termini di certezza di richiesta in tal senso e di manifestazione del consenso verso l’operatore.

2. Pag.3 paragrafo 2.2: concordiamo sulla previsione che sia indicata in bolletta il valore della banda minima garantita offerta, è infatti su tale valore che il consumatore potrà avanzare reclamo in base alla eventuale differenza rilevata. In tal senso riteniamo importante mettere in correlazione le offerte anche pubblicitarie con quanto previsto dal contratto. La rilevazione di tale dato è infatti possibile, effettuando le misurazioni utilizzando misura internet. Sotto questo profilo sarebbe auspicabile che la bolletta, oltre il dato/velocità, contenesse anche un richiamo allo strumento di misura internet, così da rendere lo strumento maggiormente conosciuto e facilmente accessibile agli utenti. Riteniamo poi che simile monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla trasparenza dell'informativa, dovrebbe essere garantito anche a chi utilizza la connessione ad internet tramite apparati mobili. Attualmente ciò non avviene, la connessione ad internet nei contratti è ancora vista come un servizio per così dire "secondario" rispetto all'offerta voce, nella realtà sappiamo che invece così non è più, basti pensare all'enorme diffusione delle offerte *Flat* in cui è anche difficile continuare ad operare tale distinzione, in particolare rispetto al costo che risulta forfetario per il complesso dei servizi erogati, con i dovuti distinguo fra mobile e fisso. Inoltre, in moltissimi casi, la connessione con apparati mobili ha oramai sostituito la connessione ad internet, anche in ambienti dove si potrebbe utilizzare la rete fissa. Riteniamo quindi che sempre di più sia centrale fornire agli utenti del mobile maggiori informazioni, indicando le tipologia di connessione (GSM, EDGE, UMTS, LTE, ecc.) che viene garantita con la sottoscrizione del contratto e l'offerta attivata e la percentuale di copertura per ogni singola tipologia di connessione. In tal senso si potrebbe anche prevedere un diverso dettaglio di bolletta, specifica per gli apparati mobili collegati alla rete elettrica in ambienti chiusi, che permettono esclusivamente connessione ad internet come qualsiasi modem per rete fissa. La bolletta di questa tipologia di prodotti potrebbe essere simile a quella prevista per gli utenti di rete fissa e prevedere: l'informativa relativa alla tipologia di connessione, la velocità e la copertura nel territorio dove è residente il titolare del contratto o nel territorio dove il consumatore dichiara di collocare l'apparato quando tale opzione sia dichiarata all'atto di acquisto con specifica contrattuale.
3. Pag.3 paragrafo 2.3: I servizi premium addebitati agli utenti senza la loro richiesta, come accertato dall'AGCM, resta una problematica seria a cui è necessario trovare pronte ed efficaci soluzioni. Nelle attuali fatture risulta troppo difficoltoso (se non impossibile per il consumatore medio) individuare e capire i costi imputabili ai servizi premium, ancora maggiore difficoltà è poi determinarne la tipologia. Sotto questo profilo riteniamo essenziale maggiore chiarezza che deve andare di pari passo con una adeguata e corretta informazione, oggi purtroppo assente. Concordiamo quindi con l'Autorità sull'introduzione di nuovi obblighi. Evidenziamo poi la problematica relativa ai contratti con ricaricabile, che non prevedono l'invio di fattura e risultano fra quelli più colpiti dal fenomeno dei servizi non richiesti. Invitiamo quindi l'Autorità a prestare particolare attenzione anche a questa casistica, prevedendo soluzioni idonee per questa tipologia di contratti. Tanto premesso, pur condividendo la procedura proposta, riteniamo indispensabile che la fattura, oltre quanto previsto, preveda anche l'indicazione della modalità utilizzata dal consumatore per prestare il consenso utile per l'attivazione dei servizi premium, anche tramite l'indicazione

della modalità con cui l'utente possa reperire su supporto durevole l'assenso dato alla fornitura di tali servizi.

4. Pag.4 paragrafo 4: riteniamo sia opportuno specificare meglio il concetto di "Mobile Wallet". Nel documento tale sistema sembra applicato sia al pagamento dei servizi premium o a sovrapprezzo, sia per servizi non legati alle comunicazioni elettroniche (es. parcheggi, biglietti bus, ecc.). Vi sono però differenze: i pagamenti dei servizi premium si effettuano direttamente dal conto telefonico mentre, gli altri servizi, vengono effettuati tramite una piattaforma di borsellino elettronico (legata a carta di credito) su consenso dell'utente. Va quindi, a nostro avviso, maggiormente dettagliato questo punto con le eventuali differenze di sistema, non ultimo sotto il profilo del pagamento: se opera tramite credito del conto telefonico o del credito della ricaricabile oppure se, pur utilizzando la piattaforma mobile, il pagamento avvenga attraverso le carte di credito o i conti bancari. Proponiamo quindi di prevedere in bolletta la specifica informativa circa il consenso dato dall'utente all'uso di sistemi "Mobile Wallet". Per i pagamenti di servizi forniti da terzi, attraverso il conto telefonico, riteniamo opportuno che per ogni acquisto si digiti il proprio numero di cellulare e uno specifico PIN che l'utente può modificare - per ragioni di sicurezza - in ogni momento.
5. Pag. 6 paragrafo 5.3: Concordiamo sulla semplificazione dei rapporti fra utente e operatore da attuare tramite comunicazioni telematiche, che devono essere assicurate con la stessa modalità e secondo il principio della reciprocità per entrambe le parti contrattuali (operatore/consumatore). E' altresì necessario che sia garantita la tracciabilità della comunicazione da parte consumatore/operatore nei casi previsti dalle norme/delibere, a titolo esemplificativo e non esaustivo: per l'apertura di un contratto, per il recesso, per i reclami, per le variazioni contrattuali anche delle singole offerte. Occorre poi prevedere i diversi canali di comunicazione: sms, e-mail, social network. Riguardo alla tracciabilità va inserito l'obbligo di conferma della ricezione della comunicazione fatta/informativa, con utilizzando il medesimo strumento usato per la comunicazione. Per es.: se un utente segnala sulla pagina FB dell'azienda un disservizio, tale comunicazione deve ricevere un riscontro scritto da parte dell'azienda, utilizzando lo stesso canale, dal quale partono tutte le conseguenze in termini di tutela del consumatore (ad es. per reclamo e conciliazione). In assenza di tale comunicazione da parte dell'operatore in un termine predefinito, debbono scattare i previsti indennizzi per mancata risposta.
6. Pag. 7 art. 1 comma1 punti:  
D: Rileviamo l'assenza di tutti i rapporti contrattuali attivati tramite sistemi ricaricabili, che rappresentano nel mobile l'80% dei consumatori e che attengono anche servizi paytv ed internet presenti nel mercato, che restano fuori da tale delibera, senza che siano previste neanche forme simili di tutela.  
Q: In merito al reclamo riteniamo opportuno aggiungere la previsione " da parte dell'operatore dell'obbligo di fornire il numero di reclamo"

7. Pag. 10 art. 2 : non si parla di blocco relativo alle numerazioni entranti, così come la possibilità di inibire la ricezione di SMS su decade 4, numerazione utilizzata per attivare e promuovere i servizi premium.
8. Pag. 12 art. 2 comma 7 punti  
a - b: prevedere similari modalità per le ricaricabili che non hanno contratto e, allo stato, non ricevono fatturazione;  
c: l'invio del solo SMS non lo riteniamo sufficiente, riteniamo opportuno aggiungere anche l'invio della comunicazione per mail a chi ha fornito l'indirizzo all'operatore.
9. Pag 12 art. 3 comma1: Concordiamo nel prevedere 2 bollettini separati che permettono di distinguere i costi per i servizi a sovrapprezzo. Occorre però prevedere strumenti analoghi anche per chi non paga tramite bollettini ma tramite accredito diretto/RID o carta di credito. Sotto questo profilo ricordiamo che molte offerte prevedono l'obbligo di utilizzare pagamenti automatici, in questo caso rileviamo che la soluzione prevista non sarebbe sufficiente a tutelare il consumatore ed è quindi opportuno inserire - anche per queste tipologie - sistemi di alert precedente al pagamento, che permette quindi di effettuare la contestazione senza pagare quanto non dovuto (con ricadute sulle morosità). Evidenziamo poi che anche da tale disposizione restano esclusi tutti i servizi ricaricabili, che non prevedono fatturazione ma che, ugualmente, offrono la possibilità di servizi a sovrapprezzo, rispetto ai quali è comunque necessario prevedere forme adeguate di tutele.  
1 quater: Proponiamo la sostituzione dell'inciso inserito nella proposta "salvo che il contraente ne richieda l'invio in formato cartaceo" con il seguente: *"nei casi in cui il contraente ha dato il suo assenso"*.
10. Pag.13/15 art 3 comma 2:  
a/ 01: sostituire "il periodo temporale di validità" con *"la (reale/effettiva) scadenza"*.  
a/03 : aggiungere *"ed eventuali costi"*  
d: Rispetto a questo punto, l'esperienza pratica nella gestione reclami insegna che spesso, malgrado la dicitura in bolletta "pagamento regolare", poi avvengono sospensioni del servizio. Sotto questo profilo evidenziamo l'opportunità che tale dicitura, inserita in bolletta (o formule equivalenti), impediscano poi da parte dell'operatore di poter procedere all'attivazione di procedure per la sospensione del servizio causa morosità.  
l) 01: Rispetto a questo punto, sempre in base all'esperienza, evidenziamo l'opportunità di inserire la specifica se il codice di trasferimento è relativo al trasferimento del solo servizio voce, oppure del solo servizio internet, oppure del servizio voce +internet. Tantissimi trasferimenti avvengono solo parzialmente creando problemi all'utente che spesso si trova con il servizio voce con un operatore e il servizio internet con un altro. La giustificazione fornita in sede di contenzioso viene imputato all'errata trasmissione del codice di trasferimento.  
l) 02: Rispetto a questo punto: riteniamo opportuno inserire la tipologia di connessione e la sua diffusione di copertura sul territorio.
11. Pag. 17 art 5 comma 1: Rispetto a questo punto, sempre in base all'esperienza, evidenziamo che in tantissimi casi non viene fornito, neanche su richiesta dell'utente, il codice identificativo del reclamo. Riteniamo che l'articolo debba quindi essere in tal senso implementato, specificando che, qualsiasi canale venga utilizzato, l'operatore debba sempre fornire tale codice.

Si specifica che quanto indicato in questo documento “nulla osta alla pubblicazione”.

Adiconsum richiede di poter illustrare ed integrare quanto sopra descritto venendo udita direttamente dai responsabili del procedimento, qualora ciò sia ritenuto opportuno e/o necessario dall’Autorità.

P.1262/2015  
Roma, 30 marzo 2015