

## **CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA N. 23/15/CONS**

**per la modifica della delibera n. 418/07/CONS del 2 agosto 2007,  
ai fini dell'adozione di ulteriori misure di trasparenza contrattuale per  
l'utilizzo dei nuovi servizi digitali**

### **Osservazioni di Altroconsumo**

Milano, 30 marzo 2015

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha promosso una consultazione pubblica per acquisire, nell'ambito dell'attività di propria competenza in materia di trasparenza della bolletta telefonica e tutela dell'utenza nel settore delle comunicazioni elettroniche, regolata con delibera n.418/07/CONS del 2 agosto 2007, commenti, osservazioni, elementi di informazione e documentazione da parte dei soggetti interessati rispetto al documento di cui all'allegato B della delibera n.23/15/CONS.

Altroconsumo intende partecipare alla suddetta consultazione con le seguenti osservazioni:

Accogliamo favorevolmente le proposte di intervento esposte dall'Autorità nell'allegato B della delibera n. 23/15/CONS ai punti 1. Aggiornamento delle definizioni, 2. "Billing 2.0": Informazioni ulteriori da inserire in bolletta, 2.1 Codice di trasferimento dell'utenza in bolletta, 2.2 Banda minima garantita in download ed upload in bolletta.

In riferimento al punto 2.3 Dettaglio di tutti gli addebiti in bolletta, Altroconsumo concorda con l'Autorità sull'effettiva esigenza di un approfondimento del dettaglio degli addebiti a carico del contraente. L'assenza di tale dettaglio in particolare può dare luogo a difficoltà a carico del contraente nel momento in cui questi dovesse presentare un reclamo all'operatore per addebiti relativi a servizi premium inavvertitamente o inconsapevolmente attivati. Riteniamo pertanto coerente con quanto indicato dalla stessa Autorità al punto 2.3, che allo scopo di garantire al consumatore la certezza di un'effettiva chiarezza e trasparenza delle informazioni cui ha accesso, il testo dell'art. 3 comma 2 lettera a) 0.2 e lettera a) 0.3 proposto con la

presente delibera dovrebbe essere modificato nel senso delle proposte riportate di seguito.

Tali modifiche rispondono all'esigenza di fornire la maggior chiarezza possibile al consumatore permettendo in relazione a ciascun addebito un'effettiva e semplice identificazione del provider del servizio addebitato e l'immediata reperibilità e quindi immediata possibilità di verifica delle informazioni relative alla data e ora dell'attivazione del servizio addebitato.

TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE DALL'AUTORITA'	PROPOSTA DI MODIFICA DI ALTROCONSUMO
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;	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 <b><u>deve includere l'identificazione univoca</u></b> del provider e <b><u>la denominazione</u></b> del prodotto o servizio, la data, l'ora, la durata e/o il quantitativo, il prezzo unitario ed il costo <b><u>dell'utilizzo del servizio</u></b> ;
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;	a)03. i vincoli temporali della sottoscrizione e dei relativi costi, la modalità di pagamento sottoscritta, <b><u>la data e l'ora in cui il contraente ha fornito il proprio consenso all'attivazione del servizio</u></b> , la modalità per la disattivazione o per il recesso dall'acquisto del servizio e/o del bene;

Appare infatti probabile che l'intenzione espressa dall'Autorità al punto 2.3 dell'allegato B di voler rendere obbligatorio dettagliare adeguatamente *"ogni informazione utile all'utente, fra le quali almeno quelle relative (...) alla modalità con cui si è fornito il consenso informato all'implementazione di tali prodotti e/o servizi"* non sia stata tradotta dalla stessa in proposte di modifica al testo vigente a causa dell'ulteriore proposta dell'Autorità di adottare come modalità strutturata e uniforme per l'espressione del consenso del contraente ad acquisire servizi aggiuntivi con relativo addebito economico quella di inserire il proprio numero di utenza per confermare la volontà di addebito sul proprio conto telefonico (come previsto dall'art.

3 comma 2-ter). Riteniamo tuttavia opportuno sottolineare che, nella denegata ipotesi ove tale uniformazione delle modalità di espressione del consenso non fosse portata a termine, si renderebbe evidentemente necessario, ad ulteriore garanzia degli utenti, aggiungere all'elenco di informazioni che gli operatori devono obbligatoriamente dettagliare in bolletta di cui all'art. 3 comma 2 lettera a)03 la modalità con cui il contraente ha fornito il consenso informato all'implementazione dei prodotti/servizi addebitati.

In riferimento al punto 3. Bolletta vocale per gli utenti non vedenti Altroconsumo appoggia l'intervento dell'Autorità in quanto volto a fornire un servizio di supporto utile e gratuito agli utenti/consumatori non vedenti.

In riferimento al punto 4. Controllo dell'utente sul "portafoglio mobile", Altroconsumo ha ricevuto nel corso del 2014 ricorrenti segnalazioni da parte dei propri soci circa l'attivazione di servizi premium a sovrapprezzo non richiesti. Tale situazione, unitamente alla sanzione comminata dall'Antitrust ai quattro maggiori operatori di telefonia mobile in data 13 gennaio 2015 per la medesima fattispecie è prova della sussistenza di una problematica relativa alla consapevolezza del consumatore nel momento in cui fornisce il proprio consenso all'attivazione di un servizio a sovrapprezzo ed autorizza il pagamento del suddetto addebitandolo sul proprio conto telefonico.

Ricordiamo a tale proposito quanto opportunamente evidenziato dalla sentenza 24.11.2006 n° 4005 Tribunale Genova, sez. VI: "L'incidenza sull'assetto relazionale della vita legata alla necessità di doversi "difendere" da modalità comportamentali aggressive poste in opera da un soggetto economico molto forte, subdole per le modalità con le quali vengono poste in essere a fronte per altro di esborsi contenuti, quali possono rendere "poco visibili" agli utenti la lesioni alla sfera dei diritti di libertà economica così posti in essere porta alla necessità di riconoscere una lesione e dunque il diritto ad un risarcimento del danno esistenziale".

Altroconsumo si trova pertanto concorde con l'Autorità nel ritenere opportuno agire non soltanto in funzione di una semplificazione e velocizzazione delle procedure di reclamo e conciliazione, bensì all'origine del problema nel senso dell'implementazione di una modalità strutturata ed uniforme di acquisizione dell'esplicito consenso da parte dell'utente in ordine all'addebito sul proprio conto telefonico di prodotti e servizi.

Nell'eventualità che la modalità indicata dall'Autorità all'art. 3 comma 2-ter, ossia l'indicazione da parte del contraente del proprio numero di utenza al momento dell'acquisto, dovesse essere giudicata eccessivamente complessa o disincentivante all'acquisto dei prodotti/servizi, Altroconsumo non è contraria a modalità alternative di acquisizione del consenso del contraente, purché tali modalità (quali potrebbero essere a titolo esemplificativo dei pop up o dei moduli precompilati contenenti i dati dell'utente) consentano di rilevare con certezza la consapevolezza e la volontà

dell'utente di sottoscrivere un contratto in riferimento al quale sono chiaramente indicati l'oggetto del contratto, la modalità di pagamento e l'identità del soggetto con il quale l'utente sottoscrive detto contratto.

Sempre in relazione a tale questione, Altroconsumo sottolinea l'opportunità che le comunicazioni inviate periodicamente dagli operatori al momento dell'addebito in forma di sms per i servizi/prodotti in sovrapprezzo, spesso difficilmente comprensibili, siano caratterizzate dalla stessa chiarezza auspicata per le informazioni da fornire al momento dell'attivazione del servizio, sebbene in forma ridotta.

In riferimento ai punti 5. Ulteriori misure a tutela dell'utenza, 5.1 Corretta tassazione e tariffazione e 5.2 Ritardati addebiti, Altroconsumo si trova in accordo con le proposte dell'Autorità.

In riferimento infine al punto 5.3 Semplificazione dei rapporti tra utenti e operatori mediante l'invio telematico delle rispettive comunicazioni, Altroconsumo accoglie con estremo favore l'intervento dell'Autorità volto ad eliminare l'obbligatorietà dell'utilizzo di modalità di comunicazione con gli operatori onerose o obsolete, quali la raccomandata ed il fax, che apportano ulteriore disagio al consumatore già danneggiato da un addebito scorretto e possono scoraggiarlo a fronte di una procedura costosa o complessa dal presentare un giusto reclamo per importi ridotti quali sono ad esempio quelli generalmente addebitati per i servizi premium.

Nel ringraziare per l'attenzione indichiamo che non sussistono parti del presente documento da sottrarre ad un eventuale accesso per motivi di riservatezza e che Altroconsumo fornisce sin d'ora il proprio nulla osta alla sua integrale pubblicazione.

Cordiali saluti,  
Avv. Marco Pierani  
Relazioni Esterne istituzionali  
Altroconsumo

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Pierani', with a horizontal line extending to the right.

**Per informazioni:**

Ufficio Relazioni Esterne Istituzionali  
Tel. 02 66890.427-324; fax 02 66890.288  
e-mail: [pr@altroconsumo.it](mailto:pr@altroconsumo.it)