



Spett.le AGCOM
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
via PEC: agcom@cert.agcom.it

Alla cortese attenzione del Responsabile
Direzione Generale per la Tutela dei Consumatori

*OGGETTO: Contributo Federconsumatori Nazionale - Delibera n. 23/15/CONS
Consultazione pubblica per la modifica della delibera n. 418/07/CONS "Disposizioni in
materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela
dell'utenza"*

Spett.le Autorità,

Avendo attentamente considerato il lavoro di preparazione da Voi svolto in materia di
modifica della sopra evidenziata delibera, riteniamo doveroso porre in evidenza alcuni
aspetti:

Contenuti Digitali

1 – Nel messaggio dovrà essere evidenziato in maniera esplicita quello che il consumatore
si appresta ad attivare: in particolare dovrà essere chiaro il fatto che si tratta di servizi a
pagamento, elencando nel dettaglio i relativi costi.

2 – Si dovrà mettere a punto una tipologia di messaggio il più possibile semplice e univoco
per tutti i gestori ed eventualmente concordato con l'Autorità.



3 – Si chiede di inserire anche un doppio livello di digitazione dell'utenza, in modo da avere un'ulteriore conferma e aumentare il livello di consapevolezza del consumatore. Da sempre i gestori si dichiarano "estranei" all'attivazione di tali opzioni ma sappiamo benissimo che questo non è vero.

Modalità di cessazione

1 - Condividiamo la possibilità di disattivazione tramite semplice telefonata o messaggio ma chiediamo che il gestore sia obbligato ad inviare una nota di ritorno con un codice di protocollo e che sia tenuto ad assicurarsi che i dati sensibili del cliente NON rimangano nelle banca dati delle società preposte.

2 – Nei casi di disconoscimento, quindi di attivazione non volontaria, si chiede che i rimborsi vengano erogati in modo automatico dai gestori.

Bolletta e contenuto

1 – Per gli addebiti da imputare in fattura tutti i gestori dovranno utilizzare una terminologia il più possibile omogenea e anche qui eventualmente concordata con l'Autorità, in modo che sia più semplice comprendere e confrontare gli eventuali costi dei servizi erogati.

Codice di Migrazione

1 – I gestori dovranno essere obbligati ad evidenziare ed elencare in modo chiaro il codice



di migrazione relativo ad ogni singolo servizio.

2 – La questione delle numerazioni "provvisorie" è delicata. Per queste dovrà essere previsto un automatismo che imponga al gestore l'obbligatorietà di disattivazione o cessazione delle utenze in questione senza nessun costo. Si precisa inoltre che nella quasi totalità dei casi tali numerazioni sono prive di interesse per il consumatore, il quale non ne conosce neppure l'esistenza, e non risultano in nessun caso abbinate tecnicamente ad alcun servizio reale erogato.

Reclami e recesso

1 – Il fatto che, almeno per alcune tematiche, non sia più necessario l'invio della raccomandata per "dialogare" con i gestori costituisce un notevole passo in avanti. Tutti i gestori dovranno fornire strumenti adeguati a far sì che tali semplificazioni siano possibili.

2 – Ricordiamo, ma solo a titolo esemplificativo, che attualmente il gestore Vodafone non mette a disposizione dei consumatori un indirizzo e-mail o un numero di fax.

3 – Dovrà essere ritenuto valido anche l'invio di reclami tramite fax a numerazioni preposte (numeri verdi) , cosa che allo stato attuale viene già correttamente accettata da altri gestori.

4 – Per poter procedere all'invio di una comunicazione attraverso il sito web di molti gestori è richiesta una registrazione, per la quale è necessario essere clienti. Si specifica che tale opzione è eccessivamente complicata e non risulta gestibile da parte di persone di una certa età, senza contare che la copertura della rete internet non è presente sull'intero territorio.



FEDERCONSUMATORI
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

Occorrerà inoltre evidenziare quali dovranno essere le procedure concordate in caso di disconoscimento o ripensamento.

Ringraziamo per l'attenzione e restiamo a vs. completa disposizione.

Distinti saluti

Il Presidente Federconsumatori

Rosario Trefiletti

Roma, 30 marzo 2015