



Osservazioni di
Assotelecomunicazioni-Asstel
al documento di consultazione pubblica
di cui alla delibera 23/15/CONS
in modifica della Delibera 418/07/CONS, recante
*“Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta
telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela
dell’utenza”*

SOMMARIO

<i>Premessa</i>	3
Art. 1, comma 1, lettera <i>d</i>) (nozione di “contraente”)	4
Art. 1, comma 1, lettera <i>o</i>) (blocco selettivo per i servizi mobili)	6
Art. 2, commi 1, 3, 4 (rinvio alla nozione di operatore ex art. 1, lettera <i>h</i>)	7
Art. 2, comma 3-bis (blocco selettivo modulare)	8
Art. 3, comma 1 (trasparenza dei servizi a sovrapprezzo).....	12
Art. 3, comma 1 ter (messa a disposizione dei documenti di fatturazione).....	12
Art. 3, comma 1 quater (forma della fatturazione)	13
Art. 3, comma 2, lett. <i>a</i>) e lett. <i>b</i>) (piano tariffario applicato e servizi supplementari).....	13
Art. 3, comma 2, lett. <i>l</i>) e lett. <i>m</i>) (informazioni in bolletta)	15
Art. 3, comma 2-bis (informazioni per clienti affetti da grave disabilità).....	17
Art. 3, comma 2-ter (servizi premium).....	18
Art. 5, commi 1-bis, 1-ter, 2-bis (forme di recesso e canali di reclamo).....	22
Art. 5, comma 3 (avviso agli abbonati in caso di traffico anomalo)	23
<i>Sul termine di implementazione del Regolamento</i>	24

Premessa

In linea generale, è accolta positivamente l'impostazione del Documento in consultazione (*i.e.* Delibera 23/15/CONS, d'ora in avanti anche “**Delibera**” e “**Provvedimento**”) e l'intento di favorire la digitalizzazione e la semplificazione delle procedure amministrative tra Operatori e utenti finali, attraverso la concreta declinazione di forme e modalità applicative del principio di trasparenza nell'esecuzione dei rapporti contrattuali.

Secondo lo schema di Provvedimento i citati obiettivi possono trovare compiuta realizzazione attraverso l'imposizione agli Operatori di specifici obblighi in merito alla *i)* forma e al contenuto delle informazioni in fattura, *ii)* alle tutele in caso di attivazione di servizi premium su rete internet, *iii)* allo sbarramento selettivo di chiamata e di altre funzionalità, nonché *iv)* a precise disposizioni in tema di reclami e diritto di recesso.

Per questi motivi l'Associazione esprime un generale apprezzamento nei confronti dell'impostazione adottata dalla Delibera, pur con l'auspicio che Codesta Autorità voglia tenere in debita considerazione il contenuto del presente documento e le proposte di emendamento al nuovo articolato della vigente delibera 418/07/CONS, di seguito riportate.

Si espongono di seguito le valutazioni degli Operatori in ordine alle singole disposizioni della Delibera, unitamente alle specifiche proposte di emendamento allo schema in Consultazione.

TESTO AGCOM	PROPOSTA ASSTEL
Articolo 1 (Definizioni) Comma 1, lettera d) d) “contraente”: la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi; Comma 1, lettera o) o) “blocco selettivo per i servizi mobili”: l'opzione dello sbarramento selettivo, offerto gratuitamente dai fornitori di servizi di	Articolo 1 (Definizioni) Comma 1, lettera d) d) “contraente”: il cliente che agisce per scopi estranei all'attività professionale, la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi; Comma 1, lettera o) 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, 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;	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 area di self caring, apposita app o tramite il servizio clienti, 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;
---	---

Motivazioni

Art. 1, comma 1, lettera d) (nozione di “contraente”)

La nozione di “contraente” attiene esclusivamente alla qualificazione formale della Parte contrattuale e non può, quindi, essere indiscriminatamente riferita agli *status* aventi natura sostanziale, posto che solo a quest'ultimi (*i.e.* utenti e/o consumatori), l'ordinamento attribuisce speciali tutele in tema di trasparenza ed esecuzione delle obbligazioni contrattuali.

Secondo Asstel, l'utilizzo della nozione di “contraente” deve intendersi riferita agli utenti finali, come confermato dal Codice delle comunicazioni elettroniche (“Codice” e “CCE”), il quale stabilisce che: “[...] *l'Autorità, sentite le parti interessate, può obbligare gli operatori che forniscono servizi telefonici accessibili al pubblico o accesso a reti di comunicazione pubbliche, a mettere a disposizione degli **utenti finali** le prestazioni elencate nell'allegato n. 4, parte B [sbarramento selettivo delle chiamate in uscita o di MMS o SMS premium, ndr] [...] come pure, tutte o parte delle prestazioni supplementari elencate nell'allegato n. 4, parte A [prestazioni in tema di fatturazione dettagliata, ndr].* Da ciò ne consegue che i “*contraenti*” cui fa generico riferimento l'Allegato 4 del CCE sono proprio gli utenti finali menzionati all'art. 79 del Codice.

Inoltre, la nozione di “utente finale” coincide con quella di “consumatore persona fisica” (*i.e.* “cliente non professionale”) posto che, secondo la definizione del Codice (art. 1, comma 1, lett. j, introdotta con il D. Lgs. n. 70 del 2012), è consumatore “[l' *utente finale, la persona fisica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale svolta*”]; l'attributo di “persona fisica”

rappresenta quindi un tratto peculiare della nozione di utente finale. D'altronde, se il Legislatore avesse inteso attribuire una diversa interpretazione al testo in commento, avrebbe potuto utilizzare espressioni semplici ed inequivocabili (es. "l'utente finale e la persona fisica").

In aggiunta, in forza dell'applicazione del criterio di successione delle leggi nel tempo (*i.e.* criterio cronologico per cui, in assenza di altri criteri, tra fonti normative del medesimo rango, quella successiva prevale su quella anteriore), la chiara equiparazione tra "consumatore" e "utente finale" stabilita dal Legislatore nel 2012 esclude che attraverso la nozione di "utente finale" della Delibera, (cfr. art. 1, comma 1, lett. g, che riproduce per intero la definizione del 2003, introdotta con la prima versione del Codice) possano intendersi anche le persone giuridiche.

Le conclusioni precedenti trovano poi conferma nel fatto che solo ai consumatori l'ordinamento accorda ulteriori tutele rispetto ai generali obblighi contemplati dal diritto comune, posto che nei rapporti tra professionisti la trasparenza assume declinazioni ben diverse.

Nei rapporti negoziali tra professionisti il Legislatore accorda infatti al contraente "debole" soltanto strumenti *ex post* (oltre al generale diritto al risarcimento del danno in caso di condotta anticoncorrenziale), e sempre a condizione che sia provato un pregiudizio dipendente da causa a essi non imputabile (cfr. le fattispecie di abuso di dipendenza economica, abuso di posizione dominante e abuso di diritto).

Oltretutto, secondo unanime giurisprudenza comunitaria e nazionale (*ex multis*, Cassazione Sezioni Unite, 20 marzo 2008, n. 7444; Corte Cost. 22 novembre 2002, n. 469 e CGCE, 3 luglio 1997, causa C-269/95), le forme di tutela accordate ai consumatori – tra cui, appunto, la predisposizione di un contenuto minimo informativo – non sono suscettibili di applicazione analogica ai professionisti (ivi incluse le microimprese), neppure qualora questi ultimi siano ritenuti contraenti "deboli".

Come di seguito precisato, in molti casi la nozione di "contraente" assume notevoli riflessi pratici, atteso che l'ampiezza dell'ambito di applicazione soggettivo della Delibera incide direttamente sui costi (poiché aumenta il numero dei soggetti ai quali devono essere applicate le prescrizioni dell'Autorità) e sull'impiego di risorse amministrative impiegate dagli Operatori (si pensi ai riflessi su forme, modi e tempistiche dei processi di *compliance*) nell'esecuzione degli imposti obblighi.

Art. 1, comma 1, lettera o) (blocco selettivo per i servizi mobili)

La definizione in questione, come modificata e proposta da Agcom, non tiene conto dell'impossibilità tecnica di darvi attuazione in gran parte della medesima (diversamente da quanto previsto dal combinato disposto dell'Allegato 4 e dell'art. 79 CCE, i quali richiedono un'espressa fattibilità tecnica ed economica degli obblighi imposti agli operatori).

Anzitutto, occorre rilevare come lo sbarramento selettivo in una modalità controllata tramite un codice personalizzato (PIN) rende gravoso e inefficiente l'*experience* del cliente rispetto alla complessità dei servizi offerti dagli operatori.

Con riferimento alla proposta, inserita in consultazione, di bloccare l'accesso di un terminale mobile a un *hotspot wi-fi*, si rileva che un fornitore di servizi di comunicazioni mobili e personali non è tecnicamente in grado di dare attuazione a tale forma di blocco. Come noto, gli *hotspot wifi* costituiscono punti di accesso a internet aperti al pubblico, indipendenti e che utilizzano tecnologie wireless.

L'Operatore mobile non è in grado di "bloccare" l'accesso del suo cliente a un *hotspot wi-fi*, trattandosi di un accesso a internet a banda larga che solitamente è nella disponibilità di un altro Operatore di rete fissa.

Si consideri poi che gli Operatori mobili, che permettono di acquistare contenuti digitali pagando tramite il credito o il conto telefonico sugli App Store, non sono in grado di distinguere gli acquisti **in** App dagli acquisti **di** App. Pertanto non sono in grado di bloccare in maniera selettiva i soli acquisti **in** App.

Con riferimento, poi, alla navigazione *wap*, vale la pena osservare che tale tecnologia è oggi superata dalle nuove tecnologie di connettività mobile a Internet; in effetti, gli apparecchi telefonici prodotti negli ultimi anni consentono all'utente di attivare o disattivare la connessione dati agevolmente, con un menù a scorrimento – solitamente 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 potrebbe imporre agli Operatori, dovrebbe tenersi conto del fatto che un blocco che intervenga sulla navigazione *wap* non pare essere così necessario trattandosi, appunto, di una misura che l'utente può adottare da sé accedendo a una funzione prevista dal suo apparecchio telefonico.

Riteniamo, in conclusione, che procedere con sviluppi in questa direzione sia poco efficace; pertanto si propone la cancellazione delle parti del testo in consultazione che

tecnicamente non appaiono attuabili.

TESTO AGCOM	PROPOSTA ASSTEL
Articolo 2 (Sbarramento selettivo di chiamata) 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). 3. Gli operatori di rete mobile offrono gratuitamente agli utenti il blocco selettivo di cui all'articolo 1, lettera o). 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. 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.	Articolo 2 (Sbarramento selettivo di chiamata) 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). 3. Gli operatori di rete della telefonia mobile offrono gratuitamente agli utenti il blocco selettivo di cui all'articolo 1, lettera o). 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. 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.

Motivazioni

Art. 2, commi 1, 3, 4 (rinvio alla nozione di operatore ex art. 1, lettera h)

La definizione di "Operatore" inserita nell'art. 1 lett. h) del testo in consultazione include correttamente tutte le tipologie di autorizzazioni generali, ai sensi dell'art. 25 del codice delle comunicazioni elettroniche.

L'art 2, commi 1, 3 e 4 del testo in consultazione, sembra invece limitare l'ambito di

applicazione della delibera esclusivamente agli Operatori di rete fissa e mobile, escludendo quindi dal perimetro tutti i soggetti che, benché autorizzati a fornire servizi di telefonia al pubblico, siano privi di proprie risorse di rete, quali, ad esempio, *reseller* o Operatori in *number hosting*.

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 previgente definizione di “Operatore della telefonia” fissa o mobile.

Art. 2, comma 3-bis (blocco selettivo modulare)

Con riferimento all'art. 2, si condivide l'idea di fornire al cliente finale la possibilità di bloccare alcune tipologie di servizi in maniera modulare o per singole categorie, ma, considerate le argomentazioni sopra riportate rispetto al blocco mediante PIN, si ritiene che sia più utile ed efficiente per il cliente che gli Operatori abbiano la facoltà di scegliere autonomamente se e come implementare forme di blocco per categorie di servizi (es. distinguendo servizi di utilità generale o di intrattenimento o servizi business); tale possibilità potrebbe, ad esempio, essere offerta dal servizio clienti, nelle aree di *self caring* e o in apposite App proposte dagli Operatori e tramite le quali il cliente potrebbe accedere a forme di blocco/sblocco, in autonomia mediante il proprio cellulare, di servizi o prodotti.

Pertanto si propone la cancellazione del testo proposto in consultazione e qui in commento, tenuto anche conto delle modifiche richieste all'art. 1 *lett. o*).

TESTO AGCOM	PROPOSTA ASSTEL
Articolo 3 (Bolletta separata, trasparenza della bolletta telefonica e tutela dell'utenza nelle nuove modalità di addebito) 1. Gli operatori della telefonia, a richiesta del contraente, accludono all'invio cartaceo o telematico della fattura due distinti bollettini	Articolo 3 (Bolletta separata, trasparenza della bolletta telefonica e tutela dell'utenza nelle nuove modalità di addebito) 1. Salvo quanto previsto dall'art., commi 1, 2 e 3 della Delibera 381/08/CONS, gli

di pagamento, contenuti in un'unica busta, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari. 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. 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. 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: 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	operatori della telefonia, a richiesta del contraente, accludono possono accludere all'invio cartaceo o telematico della fattura due distinti bollettini di pagamento, contenuti in un'unica busta, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari. 1-ter. Gli operatori inviano al mettono a disposizione del 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. 1-quater. Nei casi di pagamento automatico, gli operatori mettono a disposizione degli abbonati la documentazione di fatturazione anche in formato elettronico senza addebito di spese di spedizione. Tale documentazione, se inviata in formato cartaceo con addebito delle spese di spedizione al cliente, riporta chiaramente l'indicazione delle modalità per poter fruire del formato elettronico. 2. Fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia di fatturazione dettagliata, fornita a richiesta del contraente, 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 fatturazione oppure mediante canali informativi telematici riporti, in ciascun invio, almeno delle seguenti informazioni, ove applicabili: 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)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; 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. [...] 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: 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 alfanumerici e la banda minima garantita in download e upload come definita nell'allegato 2 alla delibera	prodotto o servizio, la data, l'ora, la durata e/o il quantitativo, il prezzo unitario ed il costo, in conformità con il Provvedimento Generale del Garante in materia di trattamento dei dati personali nell'ambito dei servizi di <i>mobile remote payment</i> del 22 maggio 2014, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 137/2014; 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; 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. [...] l) le seguenti informazioni, inserite nel nella 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 sono: 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 alfanumerici e un riferimento al sito internet dell'operatore sul quale poter verificare la e la banda
---	---

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; l) 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; 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. 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 invio telematico con una modalità tecnologica concordata fra operatore e utente (a mero titolo esemplificativo, il multi media service-MMS, la PEC o la e-mail). 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.	minima garantita in download e upload di cui all'art. 8 comma 6 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; l) 02. nel caso di telefonia rete mobile, un riferimento al sito internet dell'operatore sul quale poter verificare 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 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. 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 invio telematico con una modalità tecnologica concordata fra operatore e utente (a mero titolo esemplificativo, il multi media service-MMS, la PEC, l'area self care o la e-mail). 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 il proprio consenso esplicito ed informato in ordine a tale modalità di addebito indicando il proprio numero di utenza mobile al momento dell'acquisto. 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 la registrazione sulla propria rete dati mobile del momento della digitazione dei tasti di attivazione o acquisto.
--	--

Motivazioni

Art. 3, comma 1 (trasparenza dei servizi a sovrapprezzo)

Nel suggerire l'emendamento all'articolo in questione, l'Associazione osserva che l'attuale formulazione proposta dall'Autorità sembrerebbe non tener conto delle disposizioni di cui alla Delibera 381/08/CONS, che hanno consentito agli Operatori la facoltà di optare per le modalità alternative di attuazione della prestazione imposta dall'art. 3 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n. 418/07/CONS. Si richiede pertanto che tale articolo venga integrato e coordinato con tale previsione regolamentare.

Art. 3, comma 1 ter (messa a disposizione dei documenti di fatturazione)

L'Associazione ritiene opportuno sostituire il verbo "inviare" con "mettere a disposizione" il bollettino di pagamento e la documentazione di fatturazione in via telematica e gratuita.

In effetti, si ritiene che questa Autorità possa prevedere a carico degli Operatori l'adozione di una modalità telematica per l'invio della documentazione di fatturazione, ma gli Operatori dovrebbero avere la facoltà di decidere, sulla base del proprio business oltre che delle proprie forze di investimento, quale canale telematico adottare.

In alternativa, qualunque imposizione da parte di questa Autorità sulle specifiche modalità telematiche da approntare rischia di gravare eccessivamente sugli sviluppi richiesti all'operatore senza portare un reale valore aggiunto alla clientela finale.

Con la modifica al testo proposto, si ritiene che gli Operatori abbiano la facoltà di scegliere se implementare la posta elettronica come canale telematico per l'invio della documentazione di fatturazione piuttosto che prevedere tale documentazione all'interno dell'area di *self caring* e di App o altri canali telematici, 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 ogni eventualità.

Art. 3, comma 1 quater (forma della fatturazione)

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 operatori, con miglioramenti in termini di efficienza, semplicità, e costi, tuttavia non si può non evidenziare il fatto che, a parere dell'Associazione, 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. E, di conseguenza, troppi sono i casi di contestazione che si rischia di dover gestire qualora il formato della documentazione fornito non dovesse corrispondere effettivamente a quanto effettivamente desiderato dall'utente.

Sarebbe preferibile optare al momento per una iniziativa di regolamentazione per così dire interinale che obblighi gli Operatori alla fornitura del formato elettronico e che punti piuttosto sulla massimizzazione della trasparenza alla clientela delle modalità per poter fruire – senza spese – di una fatturazione telematica.

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

Art. 3, comma 2, lett. a) e lett. b) (piano tariffario applicato e servizi supplementari)

Con riferimento a questo aspetto, cruciale per gli Operatori e centrale nell'ambito della presente Consultazione pubblica, pare utile sottolineare come, nell'ottica di un aggiornamento e integrazione della delibera 418/07/CONS, capace di rendere le disposizioni normative maggiormente rispondenti alle variate dinamiche relative alle reti e ai servizi di comunicazione elettronica, la semplificazione vada intesa in senso più ampio e non solo da riferire al processo di invio della bolletta e della fattura (come evidenziato al punto 2., Allegato B, del documento di Consultazione pubblica). Semplificazione da non intendere come volontaria omissione di informazioni fondamentali per i clienti in materia di fatturazione e contenuti della bolletta, ma adeguamento alle esigenze e *usage* di clienti, sempre

più coinvolti in una transizione verso un utilizzo sempre maggiormente consapevole di quelli che sono servizi *web 2.0*, capaci di soddisfare i bisogni di informazioni in maniera completa e in tempo reale.

Semplificazione, quindi, anche in termini di informazioni che i clienti possono ritrovare nella versione statica di una rendicontazione: e su questo si condivide il punto sollevato dalla Autorità in materia di smaterializzazione della stessa, quanto più telematica possibile coerentemente con le necessità delle singole realtà aziendali.

Alla luce di queste osservazioni i punti **a) 02** ed **a) 03** paiono poco condivisibili, non tanto per il fine (rendere la bolletta 2.0 il più trasparente possibile), ma quanto per la quantità di informazioni che i due punti richiedono per i servizi di base (data, ora, quantitativo o prezzo unitario), non completamente in grado di chiarire gli eventuali dubbi che gli addebiti potrebbero ingenerare nel consumatore. Pertanto, per quanto riguarda il punto a) 03, si propone di prevedere un generico comando di disattivazione, che non obblighi gli Operatori a dover riportare dettagli estremamente difficili da fornire in maniera aggiornata all'interno di una fattura bimestrale.

Si tenga altresì conto che gran parte degli Associati, fornendo servizi di telefonia fissa e mobile, mettono a disposizione dei clienti un unico conto telefonico per la fornitura di tali servizi; spesso gli utenti potrebbero avere più utenze intestate, quindi mettere tutte queste informazioni nel conto telefonico appare del tutto sproporzionato, considerato il cliente ha a disposizione altri canali informativi dove può facilmente reperire tutte queste informazioni (basti pensare alle Aree Personali accessibili via WEB e via App).

È altresì importante che le informazioni recate all'art. 3, comma 2 lett. a) 02 siano coerenti rispetto al Provvedimento Generale del Garante per la protezione dei dati personali ("Garante Privacy") in materia di trattamento di dati personali nell'ambito dei servizi di mobile remote payment. Talune informazioni, con riguardo ad esempio al nome del provider e dei servizi in caso di servizi non in abbonamento, sembrano contrastare le prescrizioni contenute nel citato provvedimento che, al fine di tutelare il cliente soprattutto in caso di servizi che potrebbero comportare un trattamento di dati sensibili, ha richiesto: 1) che il Provider non trasferisca all'Operatore il nome del servizio e che 2) lo stesso non possa essere dettagliato se non in base a una preventiva *clusterizzazione*. Importante, quindi, che di questo si tenga conto nella delibera conclusiva del presente procedimento di consultazione pubblica.

Riferendosi poi ai punti sotto **b) 01** e **b) 02**, il rischio è quello, oltre alla poca chiarezza e

all'eccesso di informazioni concentrate in pochi fogli (seppur in forma telematica), di una mancanza di verificabilità di dati e addebiti stessi. Per quanto riguarda i servizi forniti da CSP terzi, infatti possono verificarsi dei disallineamenti temporali in termini di fornitura degli stessi servizi VAS/ *premium* e la rispettiva rappresentazione in bolletta, generando poca chiarezza e trasparenza nel consumatore che rischia di verificare delle informazioni in bolletta, la quale viene inviata con cadenza bimestrale, non aggiornate

Il pericolo è quello di costringere il consumatore a dover scorrere pagine e pagine di bolletta per la ricerca di un addebito o dato puntuale, rendendo l'*experience* di consultazione della bolletta per nulla più semplice. Inoltre, tenendo conto di quanto già evidenziato, il contraente, sempre più consapevolmente, utilizza tutti quegli strumenti *web based* di self-care, anche in mobilità (basti pensare alle App, che ormai quasi tutti gli Operatori mettono a disposizione dei propri clienti, i quali, con un grado di dettaglio assolutamente adeguato per rispondere alle necessità informative riconosciute da codesta Autorità sui punti in questione, riservano apposite aree.

Sarebbe forse più utile una presentazione chiara degli addebiti e delle informazioni principali nella versione statica della bolletta che il contraente riceverà a scadenza bimestrale, con un chiaro rimando, per un *drill-down* puntuale e in tempo reale su singoli addebiti, informazioni in termini di CSP ed eventuali fornitori terzi di servizi a valore aggiunto (VAS o servizi premium) alle aree appositamente dedicate sulle piattaforme web, app e siti internet delle società fornitrici di servizi di rete e comunicazione elettronica.

Oltretutto, con specifico riferimento a b) 02, è impossibile fornire un aggiornamento in tempo reale di un eventuale servizio di sbarramento selettivo di chiamata all'interno di una fattura, considerato che tali impostazioni possono essere continuamente modificate e, quindi, la fattura difficilmente darebbe un aggiornamento realistico.

Art. 3, comma 2, lett. l) e lett. m) (informazioni in bolletta)

Sebbene si condivida l'orientamento dell'Autorità volto a garantire una maggiore trasparenza nelle comunicazioni verso il cliente, si ritiene altresì opportuno garantire la libertà commerciale dell'Operatore di scegliere il *layout* della fattura, le modalità grafiche e le sezioni nelle quali inserire le informazioni obbligatorie da fornire agli utenti finali. Fermo restando il diritto di questi ultimi a essere adeguatamente informati, tale soluzione potrebbe preservare

gli investimenti già effettuati dai singoli Operatori. Si propone, quindi, di eliminare l'obbligo di inserire le informazioni necessariamente nella prima pagina della fattura, nonché l'esplicito riferimento al carattere tipografico da utilizzare. Ciò anche tenuto conto che il Legislatore (cfr. Allegato n. 4 del CCE) stabilisce che le prescrizioni imposte agli Operatori siano conformi ad un *“livello minimo di dettaglio”*.

Ove la c.d. trasparenza imposta alle Associate ecceda il “livello minimo” stabilito dalla Legge, sarebbe quindi opportuno operare un attento bilanciamento tra gli strumenti predisposti e le finalità individuate dalla fonte primaria, al fine di scongiurare una regolazione ingiustificatamente pervasiva.

l) 0.1 Con la Delibera 35/10/CIR, l'AGCOM, nell'introdurre un codice segreto anche nelle procedure di NP pura, al fine di contrastare, *ex ante*, fenomeni di trasferimento e conseguente attivazione di servizi non richiesti, ha definito la stringa alfanumerica fornita al cliente *“Codice di trasferimento dell'utenza”*. Tale dicitura ha valenza a prescindere dalla tecnologia e dall'Operatore (attivazione/migrazione/NP). Si potrebbe, quindi, eventualmente introdurre in fattura tale definizione, senza ulteriori precisazioni, in modo da uniformarla con la delibera sopra citata.

In merito, invece, alle informazioni relative alla velocità di accesso ad internet, si rappresenta quanto segue.

Come noto la delibera n. 244/08/CSP sulla qualità di accesso a internet, ha previsto la possibilità per il cliente di recedere dal servizio senza penali né ulteriori costi nel caso in cui la velocità di connessione misurata sia inferiore a quella garantita dall'Operatore. Il cliente può, in qualsiasi momento, attraverso l'utilizzo del software Ne.Me.Sys, valutare autonomamente la qualità del proprio accesso a Internet e le sue eventuali variazioni nel tempo.

Pertanto le informazioni relative alla velocità di accesso sono sempre consultabili sia accedendo direttamente al sito www.misurainternet.it, approvato dall'Autorità, sia tramite eventuali pagine di self care messe a disposizione dagli Operatori stessi, nelle quali sono peraltro pubblicate anche le fatture in formato elettronico.

Poste tali considerazioni, la pubblicazione in fattura di un dato statico comunicato dall'Operatore, nei cicli di fatturazione, potrebbe risultare superfluo, tenuto conto che generalmente gli utilizzatori del software Ne.Me.Sys preferiscono testare direttamente in autonomia la velocità tramite il proprio accesso internet.

Inoltre, alla luce dell'orientamento della stessa Autorità volto a digitalizzare il più

possibile lo scambio di informazioni tra cliente e Operatori, la pubblicazione in fattura di tali informazioni appare obsoleto.

Con riferimento all'informazione inerente la velocità di accesso a internet da postazione fissa e alla velocità massima teorica raggiungibile dall'offerta sottoscritta di inserire in fattura, si propone, pertanto, un esplicito riferimento al sito internet dell'Operatore sul quale poter verificare la banda minima garantita in download e upload di cui all'art. 8 comma 6 della delibera n.244/08/CSP, attinente al profilo di accesso a internet da postazione fissa sottoscritto dall'utente con esplicita indicazione dell'indirizzo del sito web www.misurainternet.it. Nel caso, invece, di telefonia rete mobile, si suggerisce di includere un riferimento al sito internet dell'Operatore, sul quale poter verificare la velocità massima relativa alle offerte sottoscritte.

Circa il punto **1) 01**, per evitare il rischio di difformi interpretazioni sull'informazione da pubblicare, considerato che si parla di "banda minima garantita", la scrivente propone di fare riferimento all'art. 8, comma 6, della delibera 244/08/CSP anziché all'Allegato 2 della medesima delibera. E' infatti nell'articolo 8 comma 6 che vi è la previsione che "Le imprese si impegnano contrattualmente con il cliente a rispettare tali valori".

Con riguardo alla proposta di introdurre un carattere 12 per fornire informazioni, quali, ad esempio, il codice di trasferimento dell'utenza, si osserva che le norme che consentono all'Autorità di imporre la c.d. fatturazione dettagliata (art. 79 CCE e Allegato 4) prescrivono il rispetto di un "limite minimo di dettaglio" delle informazioni contenute nel documento contabile. Tale limite non appare rispettato da disposizioni che entrano nel merito del *lay out* della fattura, stabilendone in via tassativa il carattere da utilizzare o il posizionamento da adottare.

Si aggiunga come l'utente molto spesso è titolare di più linee telefoniche o anche di centralini e apparati complessi; in tali casi, fornire all'interno della prima pagina, che si ricorda ha carattere fiscale, i dettagli richiesti da questa Autorità per ciascuna linea, rischia di non consentire una corretta attribuzione dei codici di migrazione a ciascuna linea o apparato di riferimento.

Art. 3, comma 2-bis (informazioni per clienti affetti da grave disabilità)

In merito ai clienti affetti da cecità o disabilità visiva grave, si ritiene opportuno evidenziare che, a oggi, i clienti di questa tipologia hanno accesso a vari ausili (la maggior parte riassunti

su: <http://www.voicesystems.it/a-home.html>).

Qualunque sia il livello di disabilità visiva, esistono numerosi strumenti che permettono di utilizzare facilmente le applicazioni Windows, di navigare in Internet e di leggere qualunque testo sullo schermo: documenti, menu, pagine web, email.

Molte di queste applicazioni, peraltro, sono disponibili in modo gratuito (si veda a titolo di esempio: <http://www.nvda.it/>).

Alla luce di questo appare ridondante la previsione da parte dell'Autorità di rendere disponibile la fattura, su richiesta, in formato audio, a fronte di uno impatto, economico e operativo, non indifferente da parte dell'Operatore al fine di implementare il processo sottostante.

Qualora, comunque, l'Autorità ritenesse confermare tale previsione, si richiede che sia possibile fornire le informazioni in merito alla fattura tramite una modalità telematica, ad esempio la pubblicazione di un file audio nell'area self care, senza prevedere il necessario "invio" delle stesse. All'occorrenza potrebbe essere utile la costituzione di un tavolo tecnico volto a definire processi standard per tutto il mercato.

Art. 3, comma 2-ter (servizi premium)

Con riferimento all'art. 3 comma 2 ter, con il quale questa Autorità sancisce il principio per cui il cliente possa fornire l'esplicito consenso all'addebito di costi inerenti l'acquisto di contenuti digitali o servizi a sovrapprezzo – solo – indicando il proprio numero di telefonia mobile al momento dell'acquisto, occorre osservare quanto segue.

Preliminarmente, vale la pena osservare che nei principali Paesi Europei, in particolare in Francia, in Germania e in UK, il mercato dei servizi Premium è connotato da una forte autoregolamentazione che ne ha assicurato il buon funzionamento. I risultati positivi ottenuti in questi mercati sono principalmente dovuti al controllo diretto, da parte degli Operatori di telefonia, del momento finale del processo di attivazione dei servizi Premium.

In queste realtà il cliente tipicamente non visualizza il proprio numero telefonico prima di attivare un servizio; le pagine di attivazione e soprattutto il meccanismo del c.d. *enrichment* sono utilizzati da tutti gli Operatori. Si sottolinea comunque che sono state adottate regole grafiche molto chiare; vi sono terze parti deputate esclusivamente ad attività di monitoraggio oltre che un sistema sanzionatorio, strutturato verso i CSP, molto efficace.

Si ritiene, preliminarmente a questo proposito, che sia di interesse condiviso perseguire una soluzione che, da un lato, individui una serie di regole tutelanti per i clienti e comuni a tutti gli Operatori e che, dall'altro, dia continuità a un mercato che, in alternativa, rischia di subire gravi conseguenze.

A tal fine, si propone di seguito un set di misure che, alternativamente all'inserimento del numero telefonico da parte dell'utente a conferma della volontà di attivare il servizio, consentano ugualmente di garantirne la piena consapevolezza nella fruizione di tali servizi.

A valle dell'avvio della presente Consultazione gli Operatori mobili WIND, Vodafone, TIM e H3G hanno avviato un tavolo di confronto finalizzato a individuare misure che determinino la piena consapevolezza da parte del cliente del fatto che sta attivando un servizio con addebito sul proprio conto telefonico, ma, anche, che garantiscano un'ampia tutela del cliente nella fase successiva all'attivazione, contribuendo nel complesso alla definizione di un Sistema unico, controllato in ogni fase.

A tal fine sono stati individuati i seguenti strumenti comuni a tutti gli Operatori mobili:

- individuazione di logiche comuni per la verifica preventiva di tutte le campagne di comunicazioni verso la clientela;
- standardizzazione dei contenuti presenti nella pagina di attivazione (c.d. Landing Page) attraverso l'indicazione delle informative standard predefinite da inserire in aree fisse della pagina stessa (*header* e *footer*);
- creazione di una nuova *user experience* del cliente per l'attivazione dei servizi; il cliente per attivare il servizio dovrà necessariamente realizzare due azioni (doppio click) in specifiche sezioni della Landing Page (c.d. IFrame) che sono sotto la piena responsabilità dell'Operatore telefonico.

La doppia interazione del cliente tratterà sui sistemi degli Operatori di telefonia, in maniera inequivoca, la volontà del cliente di procedere con l'acquisto e il consenso all'addebito sul conto telefonico.

Nell'I-Frame sarà riportata anche l'informazione sull'*enrichment*, ovvero il cliente, prima dell'acquisto, verrà debitamente informato che il numero di cellulare verrà trasferito al CSP per rendere possibile l'attivazione. Il trasferimento avverrà solo dopo aver digitato il secondo tasto di acquisto.

Al cliente vengono inoltre fornite le seguenti informazioni:

- ☐ che si tratta di un servizio in abbonamento;
- ☐ il prezzo e la durata e l'accettazione della rinuncia al diritto di recesso.

Nell'Allegato 1 si descrive la *user experience* del cliente attraverso un esempio di Landing Page e relative informazioni che potrebbero esservi incluse. L'effettiva dimensione relativa degli spazi dedicati ai testi e alla grafica, così come la dimensione e i colori dei caratteri, e l'articolazione dei testi saranno ottimizzati per assicurare la massima trasparenza e chiarezza, massimizzandone la semplicità ed evitando ambiguità;

- monitoraggio (a campione) delle campagne basato su una metodologia di individuazione e classificazione delle anomalie al fine di intercettare tempestivamente eventuali anomalie e porre in essere adeguati e opportuni correttivi;
- armonizzazione del sistema sanzionatorio di penali/sanzioni (oltre alla sospensione immediata dei servizi) da applicare ai CSP in caso di comportamenti non conformi alle nuove regole, alterazioni informative o del processo di attivazione rispetto alle regole date, superamento di soglie di KPI's (es. *instant churn*) prefissate, condivise e periodicamente monitorate;
- definizione di uno standard unico di reportistica periodica da fornire ad Agcom contenente le anomalie riscontrate in fase di monitoraggio, l'andamento dei KPI's, i correttivi posti in essere;
- creazione di un'Unità di Monitoraggio composta da rappresentanti degli Operatori e dell'Autorità deputata ad analizzare le eventuali segnalazioni di anomalia riscontrate.

Va precisato sin d'ora che il set di strumenti come sopra riportati e finalizzati ad aumentare quanto più possibile la consapevolezza nella fruizione di servizi a valore aggiunto da parte dell'utente oltre che i comportamenti virtuosi da parte dei CSP, vale nella misura in cui il servizio è offerto da un player con sede nel territorio nazionale.

Alternativamente, ben possono esistere meccanismi di acquisto di servizi o prodotti offerti da player internazionali – si pensi ai prodotti offerti da Microsoft o Google – che non soggiacciono comunque alle normative nazionali.

TESTO AGCOM	PROPOSTA ASSTEL
Articolo 5 (Ulteriori disposizioni a tutela degli utenti) 1. bis. Gli operatori inviano telematicamente il codice identificativo del reclamo anche all'indirizzo e-mail comunicato dal contraente. 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 all'utente, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio. 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. 3. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 6 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di cui alla delibera 179/03/CSP, gli operatori della telefonia forniscono agli abbonati, a richiesta e gratuitamente, un servizio di immediato avviso telefonico, anche via sms o messaggio vocale registrato, al superamento, per presumibile traffico anomalo, di una soglia di spesa scelta dall'abbonato tra più valori proposti dall'operatore. Uno di tali valori dovrà essere pari al triplo dell'importo della media dei consumi degli ultimi tre bimestri.	Articolo 5 (Ulteriori disposizioni a tutela degli utenti) 1. bis. Gli operatori inviano possono inviare telematicamente il codice identificativo del reclamo anche all'indirizzo e-mail comunicato dal contraente. 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 all'utente, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio. 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. 3. Fatto salvo l'art. 2, commi 1,2,3,4 della Delibera 381/08/CONS e fermo restando quanto previsto dall'articolo 6 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di cui alla delibera 179/03/CSP, gli operatori della telefonia forniscono agli abbonati, a richiesta e gratuitamente, un servizio di immediato avviso telefonico, anche via sms o messaggio vocale registrato, al superamento, per presumibile traffico anomalo, di una soglia di spesa scelta dall'abbonato tra più valori proposti dall'operatore. Uno di tali valori dovrà essere pari al triplo dell'importo della media dei consumi degli ultimi tre bimestri.

Motivazioni

Art. 5, commi 1-bis, 1-ter, 2-bis (forme di recesso e canali di reclamo)

L'obbligo di mettere a disposizione del cliente il codice identificativo del reclamo, già sancito dalla delibera 418/07/CONS, viene confermato nel testo oggetto di consultazione.

Tutto il documento è improntato a trovare soluzioni che semplifichino i rapporti tra utenti e Operatori. Non si ritiene opportuno specificare nel dettaglio i canali obbligatori che gli Operatori debbano aprire per l'invio di comunicazioni con i propri clienti.

È noto che gli strumenti di comunicazione che possono essere utilizzati variano nel tempo e ci sembra riduttivo fossilizzarsi su determinate forme piuttosto che su altre.

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 tenga presente, a tal fine, che non tutti i clienti sono dotati di un indirizzo e-mail e, dunque, potrebbero preferire altre forme di comunicazione.

Le stesse motivazioni, in parte, possono spiegare la proposta di modifica del comma 1 ter.

Si ritiene che laddove si imponga di assicurare agli utenti il diritto di presentare gratuitamente reclami e segnalazioni per "via telematica", si comprende già la quasi totalità dei canali di contatto a oggi disponibili.

Come detto in precedenza, gli Operatori dovrebbero decidere sulla base del proprio *business* quale canale telematico offrire ai propri utenti.

Un approfondimento maggiore necessita la proposta di inserimento del comma 2 bis dell'articolo 5 che prevede - tanto per l'invio non solo dei reclami che della comunicazione di recesso - forme semplici e chiare, come la via telematica e la predisposizione di un'area di *self caring*, eliminando invece l'obbligo dell'invio della raccomandata o della PEC.

Come detto, si condivide la necessità di aggiornare i canali di comunicazione tra Operatori e utenti in modo da semplificarne i rapporti; tuttavia, permangono alcune perplessità sul grado di garanzia che talune nuove forme di comunicazione presentano.

Nello specifico, ci si vuole soffermare sulle esigenze di certezza che dovrebbero essere garantite in alcuni atti più che in altri come, ad esempio, nel diritto di recesso.

È noto che la forma scritta, prevista per comunicare il recesso, non è prescritta *ad substantiam*, ossia per la validità dell'atto, ma rappresenta il mezzo per assicurare la conoscenza dell'atto in capo al destinatario.

Si ritiene, dunque, di prediligere uno strumento che sia in grado di fornire la maggiore certezza possibile. Forme equivalenti dovrebbero essere solo quelle che presentano quello stesso contenuto in termini di certezza e idoneità della comunicazione.

La proposta, l'accettazione, la loro revoca e ogni altra dichiarazione diretta a una determinata persona si reputano conosciute nel momento in cui giungono all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

L'utente non solo dovrebbe dar prova di aver inviato il recesso, ma anche che questo sia giunto a conoscenza dell'Operatore.

Dunque, seppur la raccomandata non sia prescritta a pena di invalidità o di inefficacia, è posta a garanzia del consumatore, il quale stante la natura recettizia del recesso, avrebbe così la possibilità di dare prova dell'avvenuta comunicazione.

È giurisprudenza consolidata che la lettera raccomandata - anche in mancanza dell'avviso di ricevimento - costituisca prova certa della spedizione attestata dall'ufficio postale attraverso la ricevuta, da cui consegue la presunzione, fondata sulle univoche e concludenti circostanze della spedizione e dell'ordinaria regolarità del servizio postale, di arrivo dell'atto al destinatario e di conoscenza ex art. 1335 c.c. dello stesso.

La stessa efficacia viene sicuramente conseguita dalla PEC che, come noto ormai, è equiparata alla raccomandata, ma non viene assolto dalla semplice e-mail, né dalla telefonata né da comunicazioni attraverso i social network.

Si richiedere, dunque, di stralciare l'intero articolo dal documento oggetto di consultazione. L'invio di comunicazioni sia per telefono, sia per via telematica è già oggetto dei comma precedenti e sarebbe una mera ripetizione, mentre, per quanto riguarda le modalità di esercizio del diritto di recesso, si ritiene opportuno lasciare nella disponibilità degli Operatori la scelta dei canali di comunicazione che maggiormente ritengono idonei a tutelare sia le esigenze dell'utente che dell'Operatore stesso.

Art. 5, comma 3 (avviso agli abbonati in caso di traffico anomalo)

Asstel fa presente che l'attuale formulazione proposta dall'Autorità sembrerebbe non tener conto delle disposizioni di cui alla Delibera 381/08/CONS che hanno consentito agli Operatori la facoltà di optare per le modalità alternative di attuazione della prestazione imposta dall'art. 5 comma 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 418/07/CONS.

Sul termine di implementazione del Regolamento

Considerati, infine, i notevoli impatti delle disposizioni riportate nel presente Regolamento sui processi aziendali, si richiede che l'implementazione delle modifiche necessarie all'adeguamento alla nuova normativa preveda un termine non inferiore a 12 mesi dalla pubblicazione della Delibera finale, che ben potrà essere superiore qualora le proposte di modifica contenute nel presente posizionamento non dovessero essere accolte.

Allegati

Allegato n. 1 - Landing Page - Servizi premium



ASSOTELECOMUNICAZIONI
ASSTEL

ADERENTE A CONFINDUSTRIA E CONFINDUSTRIA DIGITALE

IL DIRETTORE

Inviata via PEC

Spett.le

**Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni**

Direzione tutela dei consumatori

Alla c.a. Dott. Antonio Resta

*(Inviata via posta certificata a
agcom@cert.agcom.it e a.resta@agcom.it)*

Roma, 30 marzo 2015

Prot. 115/15

Oggetto: Asstel – Osservazioni e richiesta di audizione – Consultazione pubblica di cui alla Delibera 23/15/CONS recante “*Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell’utenza*”.

Spett.le Autorità,

con la presente, Assotelecomunicazioni - Asstel (di seguito, “Asstel” o l’ “Associazione”) - che rappresenta nel sistema Confindustria le Imprese della filiera delle telecomunicazioni - formula le proprie osservazioni in merito alla Consultazione in oggetto.

Con l’occasione si presenta inoltre **formale richiesta di audizione individuale**, al fine di poter illustrare - unitamente a una rappresentanza delle Associate – le proprie considerazioni e portare a conoscenza dei Vostri Uffici gli aspetti che rappresentano la posizione condivisa degli Operatori.

Si indica come referente per le successive comunicazioni la dott.ssa Marzia Minozzi, e-mail marzia.minozzi@asstel.it, tel. 338.6496340.

Confidando nell’accoglimento della presente istanza e restando a disposizione per ogni eventuale chiarimento possa occorrere, inviamo i nostri migliori saluti.

Raffaele Nardacchione

La Nuova User Experience del cliente

Cosa rafforziamo

Pagina sotto la responsabilità dell'Operatore

Standardizzazione delle pagina

- Informative standard predefinite in aree fisse (header e footer)
- Riquadro ben definito da dedicare alla creatività

Due i-frame controllati dall'Operatore

- Il primo per tracciare/raccogliere il consenso all'addebito sul conto telefonico nonché per tracciare/raccogliere la richiesta di fornitura immediata del servizio con rinuncia al diritto di ripensamento
- Il secondo per tracciare e raccogliere la richiesta di acquisto

Diciture chiare

- Gli i-frame forniscono informazioni chiare sull'addebito sul proprio conto telefonico, sulla rinuncia al diritto di recesso, sull'abbonamento, sul prezzo, sulla durata e sulla conferma della **volontà a procedere**

NOME SERVIZIO): servizio in abbonamento riservato ai maggiorenni offerto da (NOME DEL MERCHANT), che è il Titolare del trattamento dei dati ai fini dell'erogazione e della gestione del servizio. CLAIM DEL SERVIZIO). Cliccando dichiari di essere maggiorenne e di accettare [Termini e condizioni](#), [Info privacy](#). Info: (NUMERO ASSISTENZA CLIENTI o INDIRIZZO MAIL)

GRAFICA

Cliccando prendi atto e accetti che il numero telefonico sarà comunicato al fornitore del servizio per consentire la fruizione dei contenuti richiesti e che il costo del servizio sarà addebitato sul tuo conto telefonico. Per info clicca [qui](#)

Cliccando accetti la fornitura immediata del servizio con la perdita del diritto di recesso ex art. 59, lett O

Clicca per acquistare

[Clicca per uscire](#)

Wind tratterà i tuoi dati per la fatturazione del contenuto digitale acquistato. Titolare del trattamento è Wind S.p.A. Informativa completa su www.wind.it link privacy

SERVIZIO IN ABBONAMENTO X.XX€/sett.

Clicca e acquista

[Clicca per uscire](#)

[Info&Costi](#), [Termini e condizioni](#), [Info Privacy](#), [Gestione del servizio](#), [Terminali compatibili](#)

1

2