



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 23/15/CONS

AVVIO DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA PER LA MODIFICA DELLA DELIBERA N.418/07/CONS, RECANTE “DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA DELLA BOLLETTA TELEFONICA, SBARRAMENTO SELETTIVO DI CHIAMATA E TUTELA DELL’UTENZA” AI FINI DELL’ADOZIONE DI ULTERIORI MISURE DI TRASPARENZA CONTRATTUALE PER L’UTILIZZO DEI NUOVI SERVIZI DIGITALI

L’AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 13 gennaio 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTE le direttive nn. 2002/19/CE (“*direttiva accesso*”), 2002/20/CE (“*direttiva autorizzazioni*”), 2002/21/CE (“*direttiva quadro*”) e 2002/22/CE (“*direttiva servizio universale*”) che istituiscono un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica, pubblicate nella *Gazzetta Ufficiale* delle Comunità europee L 108 del 24 aprile 2002, così come modificate dalle direttive nn. 2009/136/CE e 2009/140/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009;

VISTA la direttiva n. 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (“*Payment Service Directive*”), recante modifica delle direttive nn. 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE che abroga la direttiva n. 97/5/CE (di seguito PSD);

VISTA la direttiva n. 2011/83/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante “*Modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio*”;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante “*Codice in materia di protezione dei dati personali*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*, di seguito denominato il “*Codice*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, recante “Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3”;

VISTO il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante “Codice dell'amministrazione digitale”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “Codice del consumo”, come modificato dal decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;

VISTO il decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, recante “Attuazione della direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE”;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40;

VISTO il decreto del Ministero delle Comunicazioni 2 marzo 2006, n. 145, recante “Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo”;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS del 24 maggio 2001, recante “Regolamento concernente l'accesso ai documenti”;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante “Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259”;

VISTA la delibera n. 661/06/CONS del 15 novembre 2006, recante “Misure di sicurezza in materia di tutela dei minori da implementare sui terminali mobili di videofonia”;

VISTA la delibera n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006, recante “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante “Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la 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*”;

VISTA la circolare dell’Autorità del 9 aprile 2008, recante le modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS per il passaggio degli utenti finali tra operatori, e relativi allegati tecnici, che costituiscono parte integrante e sostanziale della circolare;

VISTO l’Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 per il passaggio degli utenti finali, in attuazione della delibera n. 274/07/CONS, pubblicato sul sito dell’Autorità il 21 luglio 2008;

VISTA la delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante “*Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP*”;

VISTA la delibera n. 1/09/CIR del 21 gennaio 2009, recante “*Diffida, ai sensi dell’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, agli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione*”;

VISTA la delibera n. 23/09/CIR del 16 aprile 2009, recante “*Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa*”;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR del 24 luglio 2009, recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA la delibera n. 52/09/CIR del 6 ottobre 2009, recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*”;

VISTA la circolare dell’Autorità del 26 febbraio 2010, recante “*Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR*”;

VISTA la delibera n. 35/10/CIR del 10 giugno 2010, recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di number portability per numeri geografici di cui alla delibera n. 41/09/CIR ai fini della implementazione del codice segreto*”;

VISTA la delibera n. 714/11/CONS del 20 dicembre 2011, recante “*La neutralità della rete: pubblicazione delle risultanze della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 40/11/CONS*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 47/13/CIR recante “*Valutazione di un codice di condotta per l'uso della numerazione per servizi a sovrapprezzo offerti tramite SMS/MMS e trasmissione dati, previsto dal comma 6 dell'art. 22 dell'allegato A alla delibera n.52/12/CIR*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 569/14/CONS;

VISTO il Provvedimento generale in materia di trattamento dei dati personali nell'ambito dei servizi di *mobile remote payment* del Garante per la protezione dei dati personali del 22 maggio 2014;

RITENUTO opportuno procedere, previa consultazione pubblica, alla revisione della delibera n. 418/07/CONS per adeguarla all'evoluzione digitale dei servizi telefonici e dati tradizionali, di base e supplementari, fissi e mobili, e per estenderne le disposizioni a tutti i servizi di comunicazioni elettroniche;

CONSIDERATO che, a seguito della presente consultazione pubblica, si intende procedere ad una serie di modifiche fondate principalmente sugli articoli del Codice dedicati alla tutela degli utenti ed in particolare:

1. Aggiornamento delle definizioni

Si ritiene opportuno aggiornare le definizioni del provvedimento in parola per rendere la terminologia utilizzata congruente con le definizioni intervenute dopo il 2007, a partire da quelle introdotte dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70;

2. “Billing 2.0”: Informazioni ulteriori da inserire in bolletta

L'art. 2, comma 12, della legge n. 481/95, alla *lett. h*), stabilisce che l'Autorità “*emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi*”, e, alla *lett. l*), che l'Autorità “*pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte di utenti intermedi e finali*”. Per il contenuto che le contraddistingue, le bollette, cartacee o elettroniche, per i servizi post-pagati e per quelli pre-pagati, rappresentano uno strumento di diffusione delle informazioni che interessano tutti gli utenti e, pertanto, il miglioramento della leggibilità e completezza dei documenti di fatturazione è riconducibile alle finalità della legge n. 481/95.

Anche la Commissione per l'industria, la ricerca e l'energia del Parlamento europeo nella propria “*Relazione sull'attuazione del quadro normativo per le comunicazioni elettroniche (2013/2080(INI))*”, in particolare al considerando Aa, punto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

6, lett. ii), punto 12), punto 19), punto 20), punto 21), da un lato, condivide l'assunto che *“i mercati ben funzionanti, con consumatori fiduciosi e ben informati, costituiscono la spina dorsale del mercato dell'UE nel suo insieme”* e, dall'altro, ritiene che occorra porre *“l'accento sull'importanza del potenziamento dei requisiti di informazione ai consumatori in merito alle restrizioni dei servizi, agli incentivi per l'acquisto di apparecchi e alla gestione del traffico”*.

A tali fini, si ritiene, innanzitutto, necessario semplificare e smaterializzare per quanto possibile l'invio della bolletta e della fattura: in particolare, si propone, per i casi di pagamento automatico (addebito su conto corrente o su carta di credito), che l'invio della fattura avvenga, di norma, nella sola forma telematica, salvo che il contraente ne richieda l'invio in formato cartaceo, pagando le spese di spedizione, e che, in tutti i casi, l'utente possa chiedere l'invio telematico della bolletta e della documentazione di fatturazione.

2.1 Codice di trasferimento dell'utenza in bolletta

Alcune problematiche di trasparenza sono state segnalate da utenti, da associazioni dei consumatori e dagli operatori in merito:

- 1) al verificarsi di casi di assenza o scarsa chiarezza dell'indicazione del codice di migrazione in bolletta, così come previsto dall'art. 1, comma 1, della delibera n. 23/09/CIR;
- 2) alla mancanza di uniformità nella pubblicazione del codice segreto/codice di migrazione nei documenti di fatturazione da parte di alcuni operatori, tale da ostacolare la migrazione fra operatori delle comunicazioni elettroniche;
- 3) alla mancanza dell'indicazione della banda minima garantita.

In particolare, l'associazione dei consumatori ADICONSUM, con nota pervenuta all'Autorità in data 11 ottobre 2013, prot. n. 52898, ha sollecitato sia l'adozione di una modalità standard di indicazione in bolletta del codice di migrazione/codice segreto, sia una idonea collocazione grafica di dette informazioni nel documento di fatturazione, poiché le bollette/fatture telefoniche inviate dagli operatori ai contraenti non sono fra loro né uniformi, né comparabili, né facilmente intelleggibili al riguardo.

Anche alcuni operatori hanno segnalato che loro concorrenti non pubblicano o non rendono disponibile o rendono poco trasparente o difficilmente individuabile il codice di migrazione.

Preso quindi atto che persistono forti resistenze alla messa in disponibilità del codice di migrazione, con modalità semplici, immediatamente individuabili e facilmente reperibili, pur in presenza dell'obbligo di cui alla delibera n. 23/09/CIR, si ritiene necessario un ulteriore intervento al riguardo, poiché, sia la comprensibilità, sia la facilità di individuazione delle informazioni indispensabili ad attivare la procedura di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

migrazione, costituiscono elementi fondamentali per garantire la più ampia libertà di azione dell'utente nel mercato, nel rispetto dell'art. 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007, n. 40, ed in coerenza con le disposizioni previste in materia dalla delibera n. 23/09/CIR e dal Codice.

2.2 Banda minima garantita in *download* ed *upload* in bolletta

In tema di qualità dell'accesso ad internet da postazione fissa, l'Autorità ha avviato con delibera n. 244/08/CSP un'attività di monitoraggio della qualità dei servizi di accesso ad internet degli operatori e di trasparenza degli standard minimi contrattualmente previsti, imponendo agli operatori di indicare chiaramente la banda minima garantita in *download* ed *upload* per ogni offerta di accesso ad internet da rete fissa in abbonamento, nella pubblicità e nei messaggi informativi con qualunque mezzo diffusi, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera.

In sede di Tavolo Permanente con le Associazioni dei Consumatori, convocato ai sensi della delibera n. 662/06/CONS per esaminare congiuntamente le esigenze dell'utenza e indirizzare l'attività dell'Autorità verso le problematiche più rilevanti, anche l'associazione ADICONSUM ha proposto, in un'ottica di trasparenza della fatturazione sia cartacea, sia elettronica, e come ulteriore disposizione a tutela dell'utenza, di indicare, tra le informazioni inerenti al profilo di accesso ad internet, quella relativa alla banda minima garantita in *download* ed in *upload*, al fine di assicurare una più agevole modalità nel reperire tale informazione da parte dell'utente finale.

Si ritiene pertanto opportuno estendere anche alla bolletta l'obbligo di pubblicazione di cui alla delibera n. 244/08/CSP, considerato che la facile reperibilità della banda minima garantita per i profili di accesso ad internet da rete fissa in tecnologia xDSL ed in fibra ottica risulta necessaria al fine di consentire all'utente di verificare l'idoneità delle prestazioni della propria connessione, anche utilizzando il *software* certificato sviluppato dall'Autorità nell'ambito del progetto Misura Internet con delibera n. 244/08/CSP e come tale deve essere esplicitamente dichiarata e facilmente reperibile.

2.3 Dettaglio di tutti gli addebiti in bolletta

Si ritiene opportuno prevedere che ogni tipo di rendicontazione fornita da parte degli operatori di servizi di comunicazione elettronica, sia essa cartacea, elettronica od *online*, contenga informazioni complete e dettagliate per ogni voce di addebito, compresi quelli derivanti dall'acquisto di nuovi servizi digitali, per il quale l'operatore procede, per sé o per conto terzi o attraverso procedure di *revenue sharing*.

Dato l'ampliamento della "*tipologia dei prodotti e servizi fruibili attraverso il ricorso al mobile payment e la platea dei soggetti che operano in questo ambito*", si



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rende necessario un intervento dell'Autorità idoneo a garantire all'utente e al consumatore, nella rendicontazione fornita dall'operatore di servizi di comunicazione elettronica, immediata e trasparente conoscenza degli importi addebitati derivanti dalla fornitura di servizi a valore aggiunto e/o beni, qualunque sia la loro tipologia o modalità di addebito;

3. Bolletta audio per gli utenti non vedenti

La vigente normativa comunitaria, al considerando n. 12 della direttiva n. 2009/136/CE, sancisce che *“agli utenti finali disabili dovrebbe essere garantito un accesso ai servizi di livello equivalente a quello disponibile per gli altri utenti. A tal fine l'accesso dovrebbe essere equivalente dal punto di vista funzionale per far sì che gli utenti finali disabili beneficino dello stesso grado di utilizzabilità degli altri utenti, anche se con differenti mezzi”*.

Considerato che il Codice delle comunicazioni elettroniche:

- da un lato, al comma 4 dell'art. 13, stabilisce che *“Il Ministero e l'Autorità promuovono la concorrenza nella fornitura delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, nonché delle risorse e servizi correlati assicurando che gli utenti, compresi gli utenti disabili, quelli anziani e quelli che hanno esigenze sociali particolari ne traggano il massimo beneficio in termini di scelta, prezzi e qualità”*;
- dall'altro, all'art. 57, prevede che *“L'Autorità adotta, ove opportuno, misure specifiche per garantire che gli utenti finali disabili fruiscano di un accesso, ad un prezzo accessibile, ai servizi telefonici accessibili al pubblico, compresi i servizi di emergenza ed i servizi relativi agli elenchi, che sia equivalente a quello degli altri utenti finali”*.

si ritiene necessario adeguare la regolamentazione vigente in materia di trasparenza della bolletta ai citati articoli del Codice, prevedendo per i contraenti affetti da cecità o disabilità visiva grave che le informazioni previste nel dettaglio della fattura, ovvero gli elenchi degli addebiti in caso di servizi prepagati, possano essere disponibili anche in formato audio.

4. Controllo dell'utente sul “portafoglio mobile”

Il Garante per la protezione dei dati personali ha ritenuto di primaria importanza intervenire al fine della *“tutela dei diritti di riservatezza e rispetto al trattamento dei dati personali degli utenti che si avvalgono di servizi di pagamento o trasferimento di denaro tramite telefono cellulare”*, c.d. *“mobile payment”*, come si evince dal citato Provvedimento generale in materia di trattamento dei dati personali nell'ambito dei servizi di *mobile remote payment* del 22 maggio 2014, e tenuto in debito conto che *“il ricorso alle potenzialità del mobile payment, ovvero dei servizi che consentono di gestire gli acquisti ed i relativi pagamenti di beni sia digitali che fisici tramite un*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

terminale mobile, la cui diffusione ha negli ultimi anni, grazie alla continua evoluzione della tecnologia, radicalmente modificato il settore del commercio tradizionale ed elettronico ha aperto, anche nel nostro Paese, nuove prospettive [...]

Per quanto concerne l'ambito di competenza dell'Autorità, occorre completare, con riferimento alle fasi pre-contrattuali e contrattuali, le tutele per gli utenti di servizi di *mobile payment* ed estenderle a tutti i servizi innovativi fruibili tramite utenze mobili, ossia all'utilizzo del "*mobile wallet*".

A tale riguardo, anche dopo l'introduzione della possibilità per l'utente di bloccare telefonicamente ulteriori addebiti per servizi a sovrapprezzo non richiesti, di cui all'articolo 2 della delibera n. 418/07/CONS, continuano a pervenire alla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità un numero elevato di segnalazioni di utenti, ivi inclusi i consumatori, ed a rilevarsi un cospicuo contenzioso utenti-gestori, con elevati costi per gli utenti, per gli stessi operatori e per i Co.re.com; giungono altresì istanze di associazioni dei consumatori per l'adozione di misure di trasparenza e di controllo della spesa per ogni servizio e/o bene ovvero quelli per i quali l'operatore procede all'addebito sul "portafoglio mobile" per sé, in conto terzi ovvero attraverso altri accordi (un elenco, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende servizi *premium*, altri servizi di *revenue sharing*, navigazione *wap*, acquisti *in-app*, *mobile payment*, *mobile ticketing*, servizi *voip*, collegamenti a *hotspot wi-fi* e ogni altro tipo di addebiti sul conto prepagato o sulla fattura dei contraenti).

Nelle comunicazioni elettroniche esistono servizi base, ossia quelli tradizionali di telefonia e di accesso a internet, che costituiscono oggetto dell'obbligo contrattuale principale, e servizi supplementari, inclusi quelli di cui al precedente elenco, oggetto, quindi, di pagamenti supplementari, che nella maggioranza dei casi coinvolgono altri soggetti diversi dall'operatore che detiene il contratto principale con l'utente, collegati contrattualmente a quest'ultimo in catene del valore spesso complesse, verso i quali l'operatore svolge funzioni di intermediazione e di *revenue sharing*, trattenendo per sé quote significative dell'esborso dell'utente.

Per tali servizi, l'addebito, che viene effettuato sul conto dell'utente, è generato da processi in massima parte non controllati direttamente dall'operatore, ma delegati a terze parti, e, quindi, è necessario che:

- a) il consenso per pagamenti supplementari effettuati da terzi sul conto che l'utente paga all'operatore sia espressamente manifestato;
- b) lo stesso operatore adoperi la massima diligenza nell'accertare la chiara volontà del contraente di acquisire servizi aggiuntivi con relativo addebito economico e nel vigilare sulla condotta delle terze parti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Si ravvisa, quindi, la necessità di introdurre una modalità strutturata e uniforme per l'espressione del consenso sopra citato, specificando anche per i servizi mobili e personali il blocco selettivo dei pagamenti.

Si ritiene, inoltre, necessario intervenire sulla pratica del c.d. *"enrichment"* secondo cui l'operatore di telefonia mobile, nel corso della procedura finalizzata all'addebito del servizio asseritamente richiesto, fornisce il numero di utenza del proprio cliente al CSP.

In particolare occorre prevedere che, in 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 il fornitore del servizio non ha acquisito l'esplicito consenso da parte dell'utente in ordine a tale modalità di addebito, in particolare tramite l'inserimento del proprio numero di utenza mobile al momento dell'acquisto.

Si ritiene, infine, opportuno, tenuto conto della complessità della catena del valore dei servizi supplementari, attuare una procedura semplice, in caso di reclamo, grazie alla quale l'utente possa rivolgersi direttamente al proprio operatore, che potrà poi rivalersi sul centro servizi, non solo per il blocco degli ulteriori addebiti, come già previsto dalla delibera n. 418/07/CONS, ma anche per il rimborso di quanto addebitato. Tale intervento si fonda sui seguenti presupposti giuridici:

- l'Autorità, come previsto all'allegato 4 del Codice, deve adoperarsi per garantire il *"Controllo dei costi dei servizi telefonici accessibili al pubblico"*;
- l'Autorità, come previsto all'art. 84 del Codice, deve adottare *"procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l'esame delle controversie in cui sono coinvolti i consumatori e gli utenti finali, relative alle disposizioni di cui al presente Capo, tali da consentire un'equa e tempestiva risoluzione delle stesse, prevedendo nei casi giustificati un sistema di rimborso o di indennizzo"*;
- sussiste la necessità, per i servizi a sovrapprezzo, di adottare procedure semplici e trasparenti di rimborso agli utenti, a complemento di quello autonomamente previsto dagli stessi operatori nell'ambito del Codice di Condotta per l'offerta di Servizi Premium (CASP 3.0), che, a tutt'oggi, non ha fatto diminuire il numero delle denunce che pervengono mensilmente in Autorità, né il contenzioso in materia, al fine della *"gestione e eventuale rimborso senza rinvii ad altri soggetti"* (art. 2.6.3 rubricato *"Azioni a tutela dell'utente finale in caso di contestazione"*) in caso di reclamo del contraente;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- è necessario che anche in materia di addebiti per servizi supplementari “*prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall’offerta, il professionista chied[a] il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l’obbligo contrattuale principale del professionista*” e che “*se il professionista non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l’ha dedotto utilizzando opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare, il consumatore [abbia] diritto al rimborso di tale pagamento*”, come previsto anche dall’articolo 22 della direttiva n. 2011/83/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011, integralmente trasfuso dal decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21, nel nuovo articolo 65 del “*Codice del consumo*”.

Occorre inoltre intervenire a beneficio degli utenti, e nel rispetto dei principi efficienza, efficacia ed economicità dell’azione amministrativa, con strumenti di prevenzione e di semplificazione nell’annosa questione dell’addebito di servizi a sovrapprezzo non richiesti, problematica che si è già estesa ad altre forme di addebito supplementare (navigazione *wap* e acquisti *in-app*) introducendo, quindi, una procedura semplice per consentire all’utente di manifestare il proprio consenso in maniera selettiva per le diverse categorie di addebito supplementare ed un meccanismo rapido ed efficace di rimborso delle somme addebitate non dovute.

Restano salve le azioni che l’operatore può porre in essere ai sensi dell’articolo 2 della delibera n. 418/07/CONS per riferire ai terzi interessati (ad esempio il titolare della numerazione o il centro servizi, l’aggregatore o il fornitore di contenuti) la richiesta dell’utente e per limitare un utilizzo anomalo del servizio da parte del cliente.

5. Ulteriori misure a tutela dell’utenza

5.1 Corretta tassazione e tariffazione

L’Autorità ritiene opportuno introdurre una disposizione che declini in maniera esplicita il principio, alla base del sinallagma contrattuale, di corretta tassazione e tariffazione, affinché gli operatori garantiscano la corrispondenza degli addebiti agli algoritmi di calcolo degli importi e alle tariffe pubblicizzate, a quelle pubblicate e a quelle previste contrattualmente e comunicate all’Autorità ed ai motori di confronto accreditati.

5.2 Ritardati addebiti

Si estendono le previsioni dell’articolo 4, in materia di ritardati addebiti, a tutte le tipologie di servizi per i quali il contraente deve un corrispettivo all’operatore.

5.3 Semplificazione dei rapporti tra utenti e operatori mediante l’invio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

telematico delle rispettive comunicazioni

Per risolvere le problematiche segnalate dai consumatori in merito alla previsione, in alcuni contratti, dell'obbligo posto in capo all'utente di utilizzare la raccomandata A.R. per comunicare il recesso ed al rifiuto di alcuni gestori di trasmettere la bolletta anche telematicamente, si ravvisa la necessità che gli operatori utilizzino più moderni e semplici canali digitali di comunicazione telematica verso i contraenti e che, nel contempo, consentano a questi ultimi di utilizzare gli stessi canali per trasmettere segnalazioni, reclami o per chiedere il recesso, secondo il principio di simmetria già sancito dall'articolo 3, comma 5, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP: *“In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate”*.

Tali canali devono includere almeno la posta elettronica non certificata, le comunicazioni *web-based*, e, opzionalmente, le *app* e le comunicazioni *social*. Si ritiene, pertanto, opportuno aggiornare l'elenco dei canali obbligatori che gli operatori debbono aprire per l'invio dei reclami di cui all'articolo 8, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, eliminando nel contempo l'obbligo del fax, in quanto divenuto oramai obsoleto.

Viene inoltre eliminato l'obbligo dell'invio della raccomandata, prevista dagli operatori in alcuni contratti, per esercitare il diritto di recesso o per l'invio dei reclami scritti.

RITENUTO opportuno fissare in sessanta giorni, decorrenti dalla data di pubblicazione della presente delibera nel sito *web* dell'Autorità, il termine per la trasmissione delle comunicazioni da parte dei soggetti interessati;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

Avvio della consultazione pubblica

1. Ai sensi dell'articolo 83 del Codice, è indetta la consultazione pubblica concernente modifiche alla delibera n. 418/07/CONS del 2 agosto 2007 in materia di *“Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tutela dell'utenza".

2. Ai sensi dell'art. 3, comma 3, della delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003 i soggetti partecipanti forniscono anche la propria valutazione dell'impatto esterno delle misure regolamentari proposte.

Articolo 2 Condizioni e termini del procedimento

1. Il documento di consultazione recante le modalità di consultazione e le modifiche proposte alla regolamentazione vigente sono riportati, rispettivamente, negli allegati A e B alla presente delibera, di cui costituiscono parte integrante.

2. Il termine di conclusione della consultazione pubblica è di sessanta giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera nel sito dell'Autorità, fatte salve le sospensioni per le richieste di informazioni e documenti, calcolate sulla base delle date dei protocolli dell'Autorità in partenza e in arrivo. I termini della consultazione pubblica possono essere prorogati dall'Autorità con determinazione motivata.

La presente delibera è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità

Napoli, 13 gennaio 2015

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani