



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Spett.le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Sede di Napoli Centro Direzionale, Isola B5 - 80143 Napoli
Sede di Roma Via Isonzo 21/B 00198 Roma
Indirizzo PEC agcom@cert.agcom.it

Oggetto: Osservazioni di Cittadinanzattiva sulla “Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 23/15/Cons”

1. Premessa

Con il seguente documento Cittadinanzattiva Onlus esprime le proprie osservazioni in merito alla Consultazione pubblica per la modifica della delibera n. 418/07/Cons, recante “Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo delle chiamate e tutela dell’utenza ” ai fini dell’adozione di ulteriori misure di trasparenza contrattuale per l’utilizzo dei nuovi servizi digitali.

Innanzitutto, si esprime un forte apprezzamento nei confronti di Agcom per aver predisposto la modifica della succitata Delibera n. 418/07/Cons anche alla luce dei suggerimenti più volte espressi dalla scrivente associazione.

Auspichiamo che le istanze presentate siano prese in considerazione e contribuiscano ad approfondire ulteriormente le riflessioni sui temi in oggetto.

Cittadinanzattiva Onlus, è un movimento di partecipazione civica che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Nasce nel 1978, è presente in Italia con 20 sedi regionali e circa 250 assemblee locali. La missione di Cittadinanzattiva trova il suo fondamento nell’art.118 della Costituzione, che recita: “Stato, regioni, province, città metropolitane, comuni favoriscono l’autonoma iniziativa



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio della sussidiarietà.

Cittadinanzattiva, tramite il proprio servizio PiT di informazione, consulenza e tutela ai cittadini raccoglie, ogni anno le principali criticità nel settore delle comunicazioni, a partire dalle segnalazioni dei cittadini ogni anno viene elaborato un dettagliato report relativo ai diversi aspetti del settore Comunicazioni.

Nelle seguenti osservazioni sono riportate diversi parti del Rapporto PiT che hanno ad oggetto le lamentele dei cittadini in merito alla trasparenza della bolletta, a nostro avviso, tale osservazioni costituiscono un indice del possibile impatto che potrebbe avere l'introduzione della succitata direttiva in termini di riduzione dei contenziosi.

2. Valutazione dell'impatto delle misure: le segnalazioni dei cittadini estrapolate dall'ultimo Rapporto PiT Servizi.

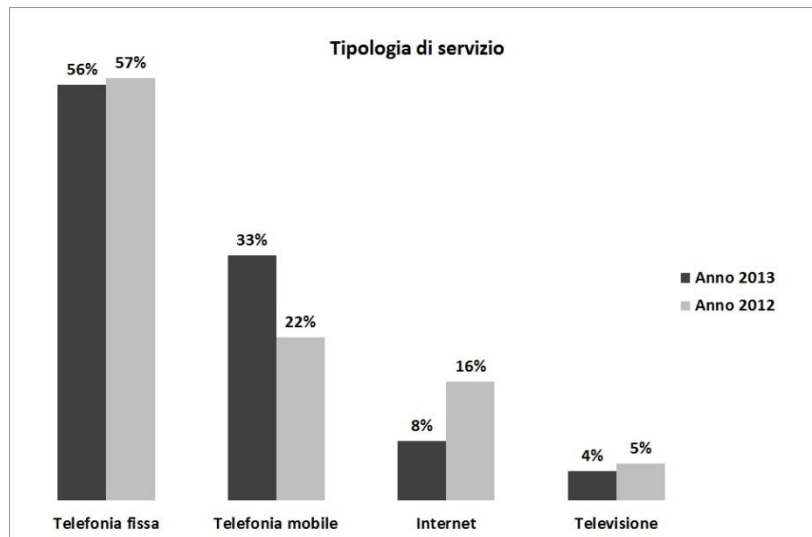
Ai fine della valutazione dell'impatto positivo che potrebbero avere le misure introdotte da Agcom con la succitata delibera si ritiene opportuno inserire in questo paragrafo le principali segnalazioni ed il commento alle stesse ricevute da Cittadinanzattiva nel corso del 2014. Tali segnalazioni si riferiscono in particolare alle criticità relative alla fatturazione nell'ambito della telefonia fissa e mobile e alle criticità che gli utenti riscontrano al momento della migrazione da un operatore all'altro sempre nell'ambito della telefonia fissa e mobile.

Per una lettura completa dei dati si rimanda al Rapporto PiT Servizi 2014- Focus Telecomunicazioni e Servizi Postali presente sul sito www.cittadinanzattiva.it

I settori maggiormente segnalati

Il settore delle telecomunicazioni anche quest'anno occupa il secondo posto nella "classifica" delle segnalazioni giunte al PiT Servizi, con una percentuale pari al 25,1% sul totale delle segnalazioni (9.583), in lieve aumento rispetto al 2012. A farla da padrona è ancora la telefonia fissa, con una percentuale del 56%, in armonia con il dato dello scorso

anno, seguita dalla telefonia mobile, che registra un picco di segnalazioni pari al 33%, (in aumento dell'11%), dalla rete internet (8%) in calo del 50%, e dalla televisione (4%).



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2014

La telefonia fissa mantiene il primato da diversi anni, ma, in particolare dal 2011 a oggi, registra un calo delle segnalazioni di 6 punti percentuali, non incisivo, ma significativo, se lo si rapporta ai disagi che le compagnie telefoniche continuano a provocare agli utenti finali, in caso di disdetta del servizio, di migrazione verso altro operatore, di contestazione delle fatture, ad esempio addebitate erroneamente, etc.

Il divario maggiore con il precedente anno si riscontra nella telefonia mobile dove l'incremento delle segnalazioni è di 11 punti percentuali, a riprova del fatto che nell'era del digitale, in una società globale sempre più 2.0, sono aumentano gli utenti che preferiscono la rete mobile a quella fissa, più *smart* per ogni tipo di comunicazione. Il dato è in linea con l'ultima relazione Agcom, che evidenzia come continuano ad aumentare gli utenti mobili, che accedono a internet in mobilità, con *smartphone* o chiavette,



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

prediligendo l'attivazione di **piani tariffari flat**. La diminuzione del 50% rispetto al 2012 (16%), delle criticità riscontrate in internet, è **sempre** in linea col maggiore utilizzo di *smartphone o tablet* da parte degli utenti finali, consumer o business.

La liberalizzazione del settore è, e continua a essere, in continua espansione, riuscendo a soddisfare insieme, le esigenze degli utenti, che ottengono prezzi più equi e competitivi, e delle imprese, soprattutto quelle più piccole, che riescono a essere **più presenti sul mercato, garantendo così una maggiore concorrenza**.

Si può considerare invariato il dato relativo ai servizi televisivi che analizzeremo più avanti.

La telefonia fissa

I dati PiT relativi a questo ambito evidenziano che le maggiori preoccupazioni dei consumatori riguardano in prevalenza problemi legati alla disdetta del contratto, e ai relativi costi di disattivazione e/o penali, al cambio operatore, alla contestazione delle fatture, alla sospensione del servizio e alle problematiche contrattuali, dove si registrano degli aumenti in termini percentuali. Nettamente in calo, sono le criticità che afferiscono alle attivazioni non richieste (-2,8%), alla scarsa qualità del servizio (-7,7%) e alle telefonate indesiderate di *telemarketing* (-0,6%). Il tutto in linea con il maggiore accesso alla rete mobile dei consumatori, favorito, da una digitalizzazione della società, ma, soprattutto da una decrescita proporzionale delle tariffe applicate.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2014

Se analizziamo nel dettaglio le singole voci, ci accorgiamo che relativamente alla disdetta, i cittadini lamentano *in primis*, le “penali per chiusura contratto”, o costi di **disattivazione**, da corrispondere necessariamente all’azienda in caso di “chiusura anticipata del contratto”.

Telefonia fissa/Disdetta	2013	2012
Penale per chiusura contratto	75,3%	56%
Fatturazione oltre chiusura contratto	24,7%	44%
Totale	100%	100%

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2014

A differenza della scorsa edizione, possiamo constatare che alcune compagnie telefoniche hanno dato ai consumatori informazioni adeguate in bolletta, e uniformato i costi relativi alla “penale”, stabilendo, ad esempio, una somma unica e standard valida sia per la linea



CITTADINANZA ATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZA ATTIVA.IT

fissa, che per internet, mentre altre sono ancora in fase di omologazione. Sul sito dell'Agcom è infatti possibile verificare quali siano i costi richiesti dalle singole aziende.

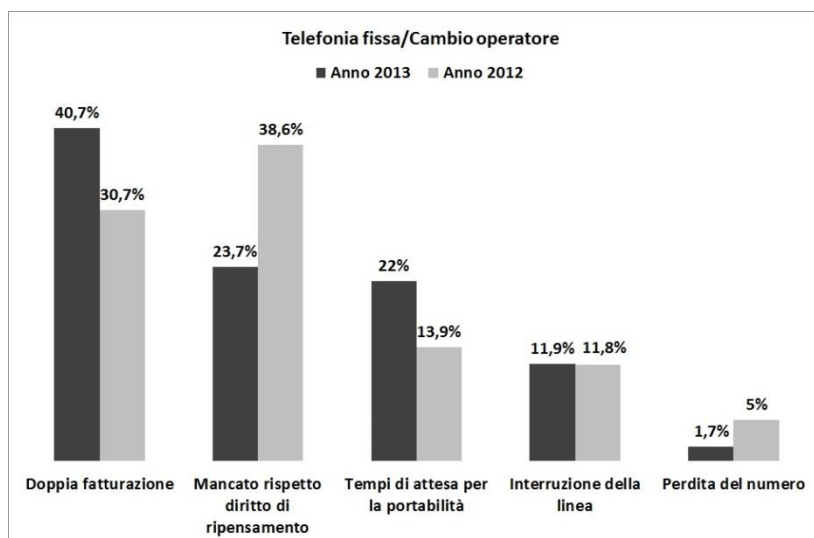
Il punto focale sta nel fatto che gli operatori stanno iniziando a comprendere che dare una informazione puntuale e trasparente ai propri utenti, è fondamentale per fidelizzare, dare una immagine reputazionale di sé, e prevenire potenziali conflitti.

In netto calo (-19,3%) rispetto al 2012 sono le lagnanze legate a fatturazioni indebite relative a periodi che vanno ben oltre la chiusura del contratto. Dato significativo se lo si interpreta nel senso di una maggiore responsabilità degli operatori, e una maggiore attenzione al consumatore.

A seguito di una migrazione verso un altro gestore, le principali criticità registrate dai consumatori riguardano il fenomeno della **doppia fatturazione** (40,7%), - in aumento di 10 punti percentuali rispetto all'anno precedente - che si verifica spesso per una mancanza di comunicazione tra le imprese, *donor* e *recipient*, e arreca disagi agli utenti in termini di contestazioni e reclami da effettuare all'azienda coinvolta, per risolvere la controversia.

Il più delle volte non vi è una risposta formale al reclamo, così l'utente per risolvere il contenzioso, si vede costretto ad attivare una procedura di conciliazione paritetica o davanti al Corecom della Regione in cui risiede.

Quanto alla **mancata applicazione del diritto di ripensamento**, che il consumatore può esercitare, senza oneri a suo carico e senza specificare il motivo, anche se le segnalazioni diminuiscono decisamente (-14,9%) rispetto al 2012 la percentuale è ancora significativa(23,7%).

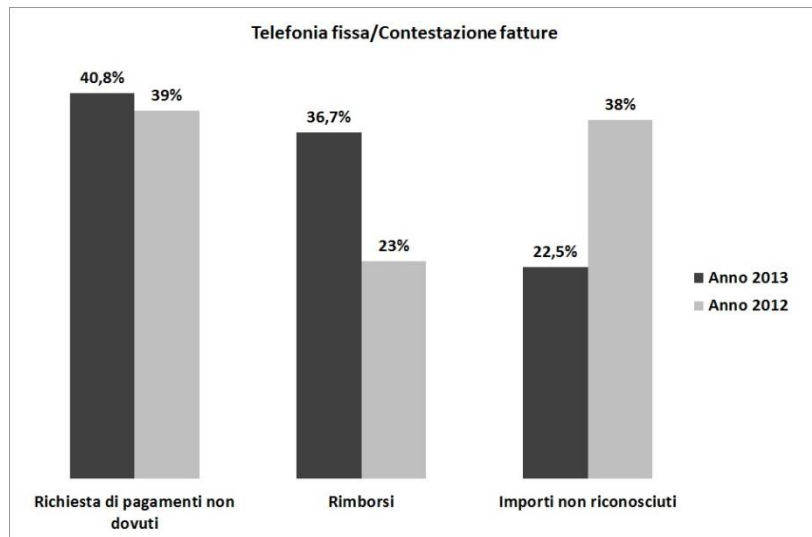


Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2014

Con la Direttiva *Consumer Rights*, recepita in Italia, col decreto legislativo n.21/14, il legislatore europeo ha dato una impronta ancora più incisiva al diritto di ripensamento, non solo estendendolo da 10 a 14 giorni, ma prevedendo maggiori tutele in tal senso, al fine di favorire l'efficacia delle tutele al consumatore, per cui l'auspicio è che nella prossima relazione PiT il dato relativo diminuisca ancora di più, come già si sta verificando quest'anno. Aumentano invece, di ben 8 punti percentuali, le segnalazioni che afferiscono ai **tempi di attesa per la portabilità**. Questo sta a significare che, sebbene la liberalizzazione sia a buon punto in questo settore, ancora debba migliorare per certi aspetti, essenziali per gli utenti finali. Sostanzialmente stabili le segnalazioni relative alla **interruzione della linea telefonica** (11,9%) e in calo quelle relative alla **perdita del numero** (1,7%).

Analizzando i disservizi maggiormente lamentati nell'ambito della contestazione delle fatture, occupa il primo posto la **richiesta di pagamenti non dovuti** (40,8%), dato invariato rispetto al 2012, e strettamente collegato alla voce **importi non riconosciuti**

(22,4%), che i consumatori contestano in maniera più consapevole, conoscendo i propri diritti.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2014

Subisce un incremento del 13,7% la voce relativa ai **rimborsi** (36,7%), ciò a significare una maggiore richiesta di formalizzazione degli errori di importi fatturati a mezzo accrediti o note di credito, da apporre direttamente in fattura.

Per le segnalazioni che afferiscono alla sospensione del servizio, la **ritardata riparazione del guasto** con la percentuale del 90,2% copre le maggiori criticità, tanto più, se si considera che per questo dato si è registrato un aumento del 14,4% rispetto al precedente anno. Il tutto, in danno degli utenti finali che non possono utilizzare il servizio universale. Si registra invece una diminuzione del 14,4% per i casi di distacco della linea per falsa morosità, che negli anni passati aveva maggiore rilevanza.



CITTADINANZA ATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZA ATTIVA.IT

Telefonia fissa/Sospensione del servizio	2013	2012
Ritardata riparazione del guasto	90,2%	75,8%
Distacco delle linee per falsa morosità	9,8%	24,2%
Totale	100%	100%

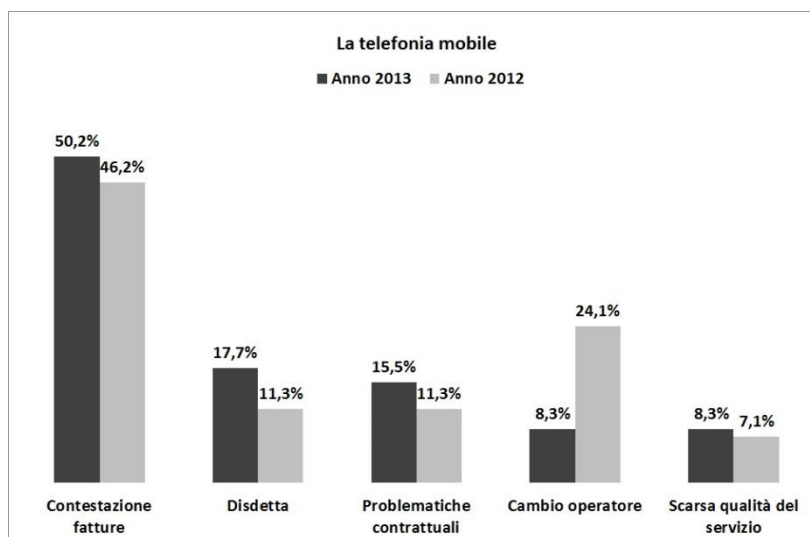
Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2014

Afferiscono alle problematiche contrattuali, il **mancato rispetto delle condizioni contrattuali** (72,2%) da parte delle compagnie telefoniche anche se decisamente in calo, di 8,6 punti percentuali. Questo vuole significare che le aziende sono più attente ad applicare le reali condizioni previste dal contratto sottoscritto dall'utente. Il dato si sposa molto bene, con la diminuzione in termini percentuali del 15,6%, della voce *importi non riconosciuti* che i consumatori contestano sempre di meno, proprio in ragione del fatto che le aziende applicano realisticamente le condizioni sottoscritte.

La telefonia mobile

Le segnalazioni che riguardano la telefonia mobile nel complesso, subiscono un incremento sostanziale dell'11% rispetto al 2012, giustificato dal massivo utilizzo di *smartphone e tablet* da parte della popolazione tutta. Il dato così interpretato, va di pari passo con la diminuzione delle tariffe telefoniche da parte di tutte le compagnie, ma soprattutto con la crisi economica che stiamo vivendo da anni, diventata sempre più insostenibile. Se da una parte una sana concorrenza tra operatori favorisce il calo delle tariffe, dall'altra va in aiuto dei consumatori due volte considerato il periodo critico

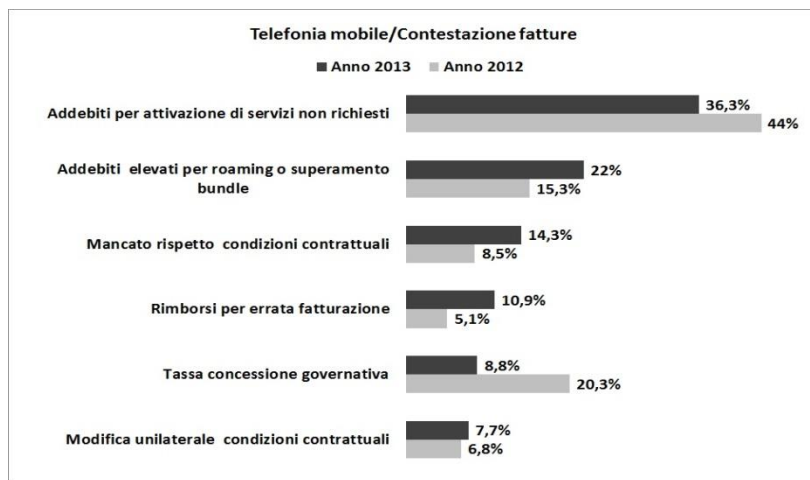
economico. A ciò si aggiunge un dato incontestabile, ovvero che la *società 2.0*, sempre più *smart*, in maniera anche inconsapevole, detta le regole al consumatore per essere presente. Le maggiori criticità relative a questo ambito ricalcano sostanzialmente (in termini percentuali) quelle della telefonia fissa, anche se con un ordine diverso. E infatti, le lamentele relative alla contestazione delle fatture (50,2%) aumentano del 4% rispetto al 2012, come anche i problemi collegati alla disdetta (127,7%) subiscono un incremento del 6,4%. Ad aumentare sono anche le criticità collegate alle problematiche contrattuali (15,5%), e in maniera più lieve, le segnalazioni sulla scarsa qualità del servizio erogato (8,3%), mentre decisamente un netto calo, pari a 15,8 punti percentuali, si registra per le criticità relative al cambio operatore (*mobile number portability*) che passa dal 24,1% del 2012, all'8,3% del 2013.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2014

Analizzando le singole voci più da vicino, salta subito all'occhio l'incremento alquanto sostanziale, di 5,8 punti percentuali, che afferisce alla segnalazioni relative al **mancato rispetto delle condizioni contrattuali** (14,3%) e a quelle relative ai **rimborsi per errata**

fatturazione (10,9%). In entrambi i casi gli utenti della rete mobile contestano il fatto che gli operatori non applicano quanto previsto dalle condizioni contrattuali sottoscritte e addebitano somme non dovute senza però poi corrispondere il rimborso o lo storno dovuto, in caso di evidenza di una *mala gestio*.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2014

Anche in questo caso l'erronea fatturazione sfocia in un conflitto tra consumatore e azienda, che si riesce a risolvere solo in seguito alla definizione di una procedura di conciliazione, dove l'associazione rappresenta il consumatore e le sue esigenze. Se le imprese riuscissero a colmare questo gap relazionale con gli *stakeholders* più diretti e rappresentativi, il numero delle segnalazioni, con molta probabilità, diminuirebbe e il consumatore sarebbe più soddisfatto e darebbe più fiducia all'azienda! Partire dai bisogni dei consumatori potrebbe essere l'inizio di un nuovo modo agire responsabile dell'azienda. In netto calo di ben 11,5 punti percentuali, le lamentele relative alla **tassa di concessione governativa** (8,8%), che avevano caratterizzato il 2012, soprattutto in seguito a una sentenza della Commissione Tributaria della Regione Veneto, che enunciava dei principi



CITTADINANZA ATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZA ATTIVA.IT

giuridici, cui i cittadini si sono appellati per richiedere i rimborsi della tassa, direttamente ai propri gestori telefonici. La confusione sulla correttezza della somma da corrispondere era stata ingenerata anche dagli stessi operatori, che per motivi commerciali avevano comunicato di accollarsi tale somma, seppur per un periodo limitato. Ora, è chiaro che la somma va corrisposta trattandosi di una tassa, e che gli operatori, se lo ritengono opportuno, potranno accollarsi volontariamente la somma, ma è necessario che ciò venga specificato in modo chiaro e trasparente ai propri clienti.

La preoccupazione principale dei consumatori riguarda invece gli **addebiti per l'attivazione di servizi non richiesti** (36,3%), anche se il *trend* è in calo rispetto al 2012, e gli **addebiti molto elevati per roaming e superamento bundle** (22%), che invece subisce un aumento del 6,7%. Entrambi i dati sono legati ai fenomeni delle attivazioni indesiderate e/o accidentali di servizi a sovrapprezzo, relativi, ad esempio, all'oroscopo, al calcio, etc., che gli utenti contestano appunto di non aver mai attivato volontariamente, o di richieste di spesa indebite per superamento *bundle* o in caso di *roaming su* altro gestore, (spesso i consumatori lamentano di non aver mai effettuato traffico dati o voce). Anche in questi casi non basta il disconoscimento e un reclamo all'azienda, ma si instaura un conflitto che viene in molti casi definito bonariamente in sede conciliativa.

Quanto ai disagi causati dalla disdetta invece, le criticità maggiormente segnalate afferiscono, come per la telefonica fissa, alle **penali per chiusura contratto** (92,9%) e in misura ridotta, alla **fatturazione indebita oltre la chiusura del contratto** (7,1%).



Telefonia mobile/Disdetta	2013
Penale per chiusura contratto	92,9%
Fatturazione oltre chiusura contratto	7,1%
Totale	100%

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi, 2014

3. Riguardo le penali, i cittadini lamentano i costi elevati che devono sostenere in caso di disdetta anticipata del contratto, evidenziando che non hanno avuto informazione adeguata sui costi durante la registrazione telefonica (*Verbal order*), e non avendo ricevuto conferma cartacea dalla compagnia telefonica, non hanno potuto verificare nel dettaglio le singole clausole contrattuali, o perlomeno quelle su cui potevano sorgere dei dubbi interpretativi.

3. Osservazioni specifiche

Cittadinanzattiva esprime particolare apprezzamento per le nuove misure di tutela introdotte da Agcom che produrranno una maggiore trasparenza nei rapporti tra operatori di comunicazioni elettroniche e consumatori/utenti.

In particolare si ritengono particolarmente significative le misure relative a :

1. “Billing 2.0”: informazioni ulteriori da inserire in bolletta.

Nell’ottica di una sempre maggiore digitalizzazione si ritiene opportuna la misura dell’invio della fattura nella sola forma elettronica in quanto tale misura dovrebbe anche contrastare il fenomeno delle morosità dovute alla ricezione tardiva delle bollette non addebitabili all’operatore ma all’invio di posta massiva. Tuttavia tale misura deve essere supportata da un’adeguata informazione del consumatore al



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREALE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

momento della sottoscrizione del contratto. L’invio della fattura cartacea, tuttavia, deve essere garantito per quelle fasce di utenza più “deboli” che ancora oggi non dispongono di mezzi e conoscenze informatiche adeguate per la ricezione della bolletta nella sola versione telematica. Tali soggetti non devono essere penalizzati con il pagamento di spese ulteriori per la ricezione della fattura cartacea.

2. Codice di trasferimento dell’utenza in bolletta.

Si valuta positivamente l’introduzione di un codice unico di migrazione che sia facilmente individuabile dagli utenti e abbia le medesime caratteristiche per ogni operatore.

3. Banda larga minima garantita in download ed upload in bolletta

Si condivide la previsione di Agcom di introdurre l’obbligo in bolletta per gli operatori di indicare in modo trasparente il valore della banda minima garantita contrattualmente, sia in download , sia in upload. Tale informazione dovrebbe essere rilasciata in maniera trasparente anche nelle informazioni precontrattuali e contrattuali, qualora le condizioni dovessero cambiare in itinere del contratto, l’operatore dovrà fornire tempestivamente in bolletta tali aggiornamenti.

4. Dettaglio di tutti gli addebiti in bolletta.

Si condividono in pieno tutte le misure introdotte da Agcom in merito al dettaglio di tutte le informazioni da inserire in bolletta sui servizi premium, di navigazione wap e di app per terminali mobili che, all’insaputa dei consumatori comportano degli esborsi solo in fase di ricezione della fattura. A tal fine riteniamo emblematiche le criticità esplicitate dai cittadini che si sono rivolti a Cittadinanzattiva e sono state evidenziate nel paragrafo 2 di questo documento.

5. Bolletta vocale per utenti non vedenti.

Si condivide l’introduzione della misura dell’invio di bollette in formato mp3 o altro equivalente per i contraenti affetti da cecità o disabilità visiva grave. Si



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

propone di lasciare al contraente al momento della stipula del contratto la definizione del formato della bolletta ritenuto più idoneo per le proprie esigenze.

6. Controllo dell'utente sul "portafoglio mobile"

Si ritengono estremamente significate ed urgenti tutte le misure previste dall'Autorità per contrastare il fenomeno del "mobile vallett". Si sottolinea che tra il 2014 e il 2015 Cittadinanzattiva ha più volte segnalato casi specifici relativi a tale fenomeno sia ad Agcom che ad Agcm. Si ravvisa l'assoluta urgenza di prevedere procedure chiare ed uniformi per tutti gli operatori affinché il consumatore possa bloccare in maniera tempestiva e definitiva i servizi non richiesti. Al contempo si ritiene opportuno prevedere procedure rapide e trasparenti che permettano all'utente un rapido recupero delle somme che sono state ingiustamente addebitate.