

Allegato C alla delibera n. 457/24/CONS

Il presente allegato raccoglie le sintesi dei principali punti emersi al termine dei tavoli di confronto promossi dall’Autorità con operatori del settore e associazioni dei consumatori. Gli incontri sono stati organizzati per discutere le modifiche necessarie alla delibera n. 252/16/CONS, con l’obiettivo di allinearla alle prescrizioni dell’articolo 98-quindecies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Il primo tavolo di lavoro, svoltosi il 22 giugno 2023, ha visto la partecipazione di operatori e associazioni di categoria; il secondo, tenutosi il 26 giugno 2023, ha coinvolto le associazioni dei consumatori. Le sintesi riportate in questo allegato forniscono un quadro preliminare delle posizioni e dei contributi di ciascun partecipante, facilitando così una visione dei punti di convergenza e delle eventuali aree di ulteriore discussione.

1. Sintesi delle posizioni delle associazioni dei consumatori

[OMISSIS – *un’associazione dei consumatori*] evidenzia l’importanza di un motore di comparazione delle offerte che tenga conto degli effettivi usi e abitudini di consumo dei singoli utenti. Come accade nel settore elettrico, dove gli utenti possono accedere a un portale per visualizzare i propri consumi grazie allo SPID, sarebbe utile un portale analogo per le comunicazioni elettroniche. In questo modo, ogni utente potrebbe visualizzare i propri consumi, contratto e offerta attuale. Utilizzando algoritmi avanzati, database completi e intelligenza artificiale, il motore di comparazione potrebbe fornire offerte personalizzate basate sui consumi reali, semplificando la scelta tra le numerose offerte sul mercato. Con l’introduzione di tariffe indicizzate all’inflazione, il comparatore dovrebbe supportare anche nella distinzione tra tariffe indicizzate e no. [OMISSIS – *un’associazione dei consumatori*] propone inoltre l’istituzione di un tavolo di confronto con le imprese fornitrici per definire regole di trasparenza efficaci, considerata l’importanza di questo diritto per i consumatori.

[OMISSIS – *un’associazione dei consumatori*] sottolinea l’importanza di una terminologia chiara che attiri l’attenzione degli utenti, rendendo più accessibili le informazioni fornite da operatori e Autorità. Ad esempio, suggerisce di sostituire “trasparenza tariffaria” con un termine più immediato come “tariffe”. Inoltre, evidenzia l’importanza per gli utenti di conoscere le proprie esigenze di consumo per evitare offerte che includano servizi non necessari. Sarebbe utile anche che il comparatore mostrasse la copertura delle diverse tecnologie per ciascuna area geografica.

[OMISSIS – *un’associazione dei consumatori*] lamenta la mancanza di chiarezza sulle informazioni relative alle offerte senza modem. Attualmente, chi desidera attivare un contratto senza modem è costretto a richiedere un contatto diretto con l’operatore, senza documentazione scritta, limitando la possibilità di confronto tra offerte. Inoltre, molti operatori non inviano comunicazioni annuali sulle tariffe attuali, o queste sono rese poco visibili all’utente. Sarebbe quindi utile che l’Autorità imponesse un format uniforme. L’associazione richiede anche una regolamentazione per le offerte “ad hoc”, spesso riservate a chi proviene da specifici operatori, che rischiano di confondere i consumatori con una varietà di prezzi che penalizza economicamente gli utenti. Propone infine che vengano rafforzati gli obblighi informativi per le offerte indicizzate all’inflazione, chiarendo nei dettagli il loro costo reale sia nel comparatore che nelle fatture, evitando di pubblicizzarle come “tariffe bloccate”.

[OMISSIS – *un’associazione dei consumatori*] condivide la necessità di un tavolo di confronto con l’Autorità e richiama l’importanza di avere un motore di comparazione completo, in cui tutti gli operatori siano obbligati a fornire informazioni trasparenti sulle loro offerte. Suggerisce anche di limitare le cosiddette “offerte junk”, create ad hoc per apparire convenienti senza esserlo davvero. Per una maggiore trasparenza, sarebbe importante che gli operatori pubblicizzassero il prezzo effettivo, evitando di aggiungere servizi costosi al prezzo di base eccessivamente basso. Ritiene utile anche informare i consumatori sulla possibilità di risolvere controversie tramite la conciliazione paritetica con le associazioni dei consumatori.

[OMISSIS – *un’associazione dei consumatori*] sottolinea l’importanza di un motore di comparazione che risponda alle esigenze dei consumatori e che sia adeguatamente pubblicizzato. Riguardo alle tariffe indicizzate, dopo aver espresso una forte contrarietà, sottolinea l’importanza della massima trasparenza per i nuovi contratti, evitando difficoltà di comprensione per gli utenti che potrebbero trovarsi in difficoltà di fronte a futuri aumenti tariffari. Condivide infine l’importanza di informare i consumatori della possibilità di accedere alla conciliazione paritetica per la risoluzione delle controversie.

2. Sintesi della posizione degli operatori e delle associazioni di categoria

[OMISSIS – *due operatori*] concordano pienamente sulla necessità di uniformare, semplificare e armonizzare le disposizioni relative alla trasparenza tariffaria in un unico testo normativo. Questo garantirebbe maggiore certezza agli operatori riguardo alle normative applicabili alle loro offerte commerciali e migliorerebbe l'efficacia delle regole riducendo gli oneri amministrativi. È essenziale delineare chiaramente l'ambito di applicazione delle norme che riguardano i diritti degli utenti finali.

Mentre le disposizioni sulla trasparenza sono chiaramente rivolte a garantire che i consumatori possano compiere scelte informate, la stessa chiarezza non si applica all'utenza business. Quest'ultima richiede soluzioni personalizzate con clausole definite caso per caso con il cliente. Per l'utenza business, non ci sarebbe un bilanciamento positivo tra i costi dei nuovi oneri di trasparenza e i benefici ottenuti.

[OMISSIS – *due operatori*] ritengono più efficiente che siano gli operatori a pubblicare le informazioni richieste, anziché l'Autorità, poiché ciò agevolerebbe eventuali aggiornamenti. Riguardo alle informazioni elencate nell'Allegato 9 del Codice, [OMISSIS – *due operatori*] sostengono che l'obbligo di pubblicazione deve variare a seconda del tipo di utenti destinatari dell'offerta. Non è necessario un obbligo di pubblicazione per i grandi clienti o i clienti business, per i quali sarebbe più opportuno che l'operatore fornisca le informazioni su richiesta.

Il concetto di "offerte riservate" dovrebbe essere mantenuto come previsto dalla delibera n. 252/16/CONS. Per quanto riguarda il motore di comparazione, [OMISSIS – *due operatori*] ritengono che i fornitori di servizi debbano avere la facoltà, ma non l'obbligo, di fornire i propri dati allo strumento. Inoltre, non ritengono necessario che i fornitori debbano pubblicare prezzi, tariffe o condizioni personalizzate.

Infine, [OMISSIS – *due operatori*] chiedono di acquisire dalle autorità dei paesi membri indicazioni sull'applicazione della specifica sezione della Direttiva ai clienti business, al fine di garantire coerenza e armonizzazione dei diritti di questa tipologia di clientela nell'UE. In alcuni paesi, come Francia, Germania, Spagna e Regno Unito, lo strumento di confronto e l'obbligo di pubblicazione non si applicano quando i prezzi, le tariffe o le condizioni sono personalizzati, riflettendo il forte potere negoziale dei clienti business nei confronti dei fornitori.

[OMISSIS – *un operatore*] auspica che le disposizioni in materia di trasparenza, confronto delle offerte e pubblicazione delle informazioni siano coordinate, con un approccio organico ed efficiente, con le disposizioni in materia di contratti. Ciò al fine di

evitare duplicazioni di regole e oneri sproporzionati rispetto alla finalità ultima che accumuna tali disposizioni, vale a dire garantire un adeguato livello di trasparenza e, quindi consapevolezza dell'utente finale. Parallelamente, [OMISSIS – un operatore] auspica l'eliminazione di quelle disposizioni regolamentari che risultino superate dalle nuove norme del Codice.

[OMISSIS – un operatore] osserva che gli obblighi informativi contenuti nei commi da 1 a 4 dell'art. 3 della delibera n. 252/16/CONS riproducono informazioni per lo più funzionali ad indirizzare la scelta dell'utente che si accinge ad acquistare un determinato bene o servizio e non sono invece strumentali a quella precisa finalità di comparazione delle offerte sopra citata. In considerazione di ciò, [OMISSIS – un operatore] propone l'eliminazione dei commi da 1 a 4 dell'art. 3 della delibera sopra menzionata.

Relativamente agli obblighi di comunicazione di cui ai commi da 5 a 8 del medesimo articolo si evidenzia come gli stessi siano da considerarsi ormai superati (e pertanto implicitamente abrogati) dalla nuova normativa. Il Codice prevede, infatti, che, prima della proroga automatica del contratto, i fornitori informino gli utenti in merito alle migliori tariffe relative ai loro servizi, almeno una volta all'anno. Con tale previsione, dunque, il Codice apporta significativi elementi di innovazione rispetto alla delibera n. 252/16/CONS non facendo infatti alcun riferimento all'invio di e-mail e/o SMS. A ciò si aggiunga il fatto che, ad oggi, grazie alla sempre maggiore diffusione di sistemi di assistenza digitale (ad esempio tramite applicazione) gli utenti sono in grado di conoscere in tempo reale tutte le condizioni delle offerte e servizi attivati. Con particolare riferimento alla comunicazione annuale di cui ai commi 5 e 6 del medesimo articolo 3, [OMISSIS – un operatore] rileva come l'impiego dell'SMS quale canale per veicolare in modo onnicomprensivo le informazioni di cui all'informativa annuale rappresenti una soluzione ormai obsoleta, onerosa ed inefficiente poiché l'utente da tempo converge verso una sempre crescente digitalizzazione attraverso l'uso di applicazioni che consentono, al contrario degli SMS, di ottenere, in ogni momento, una informativa ampia e dettagliata dei servizi attivati e dei costi applicati.

Con riferimento al tema delle offerte riservate, [OMISSIS – un operatore] ritiene opportuno mantenere la previsione di cui all'art. 4, comma 5, della delibera n. 252/16/CONS che prevede, nel caso di offerte riservate, un obbligo di garantire al destinatario dell'offerta la facoltà di poter agevolmente accedere al dettaglio delle condizioni giuridiche ed economiche dei servizi offerti.

Infine, riguardo al motore di comparazione dei prezzi e delle tariffe dei servizi forniti e della qualità del servizio, come novellati dall'art. 98-quindecies, comma 3, del Codice, anche alla luce degli step seguiti fino a luglio 2021, in cui sono stati identificati nuovi requisiti minimi che il motore di comparazione tariffaria deve soddisfare per essere pienamente in linea con quanto stabilito dal Codice, [OMISSIS – un operatore] ritiene che non sia necessario procedere ad ulteriori aggiornamenti della disciplina.

[OMISSIS – *un operatore*] concorda, in generale, con gli obiettivi esposti sia dall’Autorità che dagli operatori durante il Tavolo di confronto, ritenendo cruciale coordinare e contestualizzare le attuali normative sulla trasparenza per l’utente finale. Tuttavia, [OMISSIS – *un operatore*] solleva una questione riguardo all’articolo 98-quindecies del Codice, che sembra trattare in modo simile le due categorie di utenti finali (business e consumer), senza considerare le loro differenze. Gli utenti business, infatti, sono consapevoli delle esigenze specifiche dei servizi di comunicazione elettronica per le loro attività aziendali, a differenza degli utenti consumer che utilizzano tali servizi per scopi personali.

Secondo [OMISSIS – *un operatore*], il motore di comparazione attualmente proposto sembra inadeguato e non adattabile alle esigenze delle utenze business, sia per quanto riguarda la valutazione dei prezzi e delle tariffe, sia per quanto riguarda la qualità del servizio. Questo strumento sembra essere più adatto ai contratti "per adesione" stipulati dai consumatori, mentre risulta poco efficace per i contratti sviluppati dagli utenti business.

Infine, [OMISSIS – *un operatore*] suggerisce che gli indicatori di qualità già inclusi in altre delibere dell’Autorità potrebbero essere utilizzati per valutare la trasparenza, senza la necessità di identificare ulteriori indicatori specifici.

[OMISSIS – *un operatore*] ritiene importante limitare l’applicazione delle nuove disposizioni in tema di trasparenza ai contratti definiti come "per adesione". Questo significa che le nuove regole dovrebbero applicarsi solo agli utenti finali, sia residenziali che business, che abbiano stipulato contratti di questo tipo.

Secondo [OMISSIS – *un operatore*], la prossima delibera, derivante dalla revisione della delibera n. 252/16/CONS, dovrebbe includere correzioni appropriate al motore di calcolo attuale. [OMISSIS – *un operatore*] ritiene che questo strumento non sia in grado di offrire un confronto efficace, poiché le modalità di compilazione delle schede tariffarie e i criteri adottati dall’Autorità non evidenziano tutti gli elementi e i relativi costi di ciascuna offerta. Ad esempio, alcuni parametri essenziali come i costi di recesso anticipato, le rate residue dovute in caso di recesso anticipato e altre informazioni importanti non sono sempre adeguatamente indicate.

[OMISSIS – *un operatore*] sostiene che la revisione della delibera non dovrebbe introdurre ulteriori obblighi informativi che potrebbero comportare nuovi costi per gli operatori senza aggiungere trasparenza per gli utenti finali. L’obiettivo dovrebbe essere semplificare la disciplina senza creare confusione con un eccesso di informazioni tecniche difficili da comprendere per l’utente medio.

Per quanto riguarda le offerte riservate, [OMISSIS – *un operatore*] ritiene che gli strumenti attualmente previsti siano già sufficienti per garantire agli utenti l'accesso alle condizioni contrattuali ed economiche di queste offerte, senza ulteriori oneri per gli operatori.

[OMISSIS – *un operatore*] concorda con gli obiettivi che l'Autorità si è prefissata, quali l'armonizzazione, la contestualizzazione e la semplificazione della normativa in esame. Un insieme di regole chiaro e armonico, che renda semplice e comprensibile la sostanza dei contratti dei servizi di comunicazione elettronica, è fondamentale sia per proteggere gli utenti sia per migliorare la concorrenza tra gli operatori.

Il motore di comparazione tariffaria è un elemento importante per aiutare gli attuali e potenziali utenti nelle loro scelte. È essenziale semplificare gli adempimenti che gli operatori devono affrontare per far funzionare questo strumento. Inoltre, il mercato business presenta caratteristiche molto specifiche che lo distinguono nettamente dal mercato consumer sotto ogni aspetto. È importante considerare le diverse esigenze dei clienti business sia per quanto riguarda il contenuto delle offerte (pacchetti/minuti di traffico, numero di SMS, dati disponibili, ecc.) sia per quanto riguarda i metodi di pagamento e le modalità di fatturazione.

[OMISSIS – *un operatore*] ritiene che sia fondamentale avere un insieme di regole armonizzate e coordinate con altre disposizioni a tutela degli utenti ed evitare sovrapposizioni tra diversi documenti sulla trasparenza. Secondo [OMISSIS – *un operatore*], i documenti richiesti dalla normativa settoriale hanno scopi diversi: la sintesi contrattuale riassume le condizioni del contratto dell'offerta, mentre la scheda di trasparenza serve anche per alimentare il motore di confronto tariffario. La scheda di trasparenza ha infatti un doppio scopo: informare l'utente finale e consentire il confronto attraverso strumenti informatici.

È, tuttavia, importante razionalizzare e semplificare le informazioni presenti sulla scheda di sintesi e sulla scheda di trasparenza per consentire un facile confronto tra diverse offerte in base agli elementi essenziali dell'offerta. Questo assicurerebbe la libertà di scelta e la consapevolezza dell'offerta selezionata. Tuttavia, [OMISSIS – *un operatore*] ritiene che elementi nuovi come quelli sulla qualità non possano essere introdotti immediatamente nelle schede di trasparenza e nel motore di confronto tariffario, poiché richiedono un periodo di rodaggio implementativo. È quindi necessario identificare nuovi requisiti minimi che sia la scheda che il motore di confronto delle tariffe dovranno soddisfare per essere conformi al Codice. Inoltre, nell'ambito del nuovo quadro normativo, è importante, secondo [OMISSIS – *un operatore*], considerare l'evoluzione dell'esperienza del cliente, sempre più digitalizzata, che accede alle informazioni in tempo reale tramite *smartphone*,

il cui display è limitato rispetto a un foglio A4. L'accessibilità diventa cruciale anche per gli utenti disabili, quindi i nuovi layout grafici delle schede tariffarie devono garantire l'accesso a tutti gli utenti.

Secondo [OMISSIS – *un operatore*], le definizioni della nuova normativa sulla trasparenza devono essere coordinate con lo schema di regolamento stabilito nella delibera n. 89/23/CONS, integrando le definizioni esistenti con nuovi termini come "Microimpresa", "Piccola impresa", "Organizzazioni senza scopo di lucro". Le disposizioni del provvedimento dovrebbero applicarsi solo alle offerte sottoscritte tramite contratti di adesione.

Per quanto riguarda le offerte rivolte a Microimprese, Piccole imprese e Organizzazioni senza scopo di lucro, [OMISSIS – *un operatore*] ritiene che gli obblighi informativi possano riguardare solo le offerte mono linea per consentire una comparazione efficace. La disciplina sulla trasparenza dovrebbe applicarsi solo alle offerte commercializzate *online* e non a quelle "riservate". Tuttavia, deve essere garantito che i clienti possano facilmente accedere alle informazioni sui servizi offerti.

Per quanto riguarda il motore di comparazione delle tariffe, secondo [OMISSIS – *un operatore*] sono necessari ulteriori approfondimenti su vari aspetti, come il mezzo di trasmissione delle informazioni e il termine per l'invio delle schede. [OMISSIS – *un operatore*] ritiene giustificato sospendere l'invio delle schede fino a quando non sarà definita la nuova disciplina.

Infine, [OMISSIS – *un operatore*] ritiene che alcune disposizioni della delibera n. 326/10/CONS non sono più ritenute necessarie. In particolare, l'articolo 2, comma 2 di tale delibera dovrebbe essere abrogato, poiché non è più giustificato in considerazione del fatto che il traffico dati non è più considerato un bene scarso e di pregio. Questo consentirebbe ai clienti, esaurito il limite dati, di continuare a utilizzare tutti i servizi fino a esaurimento del credito residuo, con trasparenza e in tempo reale.

[OMISSIS – *un operatore*] auspica che le modifiche alla delibera n. 252/16/CONS semplifichino e coordinino gli attuali obblighi informativi, garantendo agli operatori di telefonia mobile di non dover affrontare ulteriori oneri a meno che siano strettamente necessari o utili. È importante che le schede di trasparenza tariffaria vengano modificate solo nel minimo indispensabile per evitare nuovi costi organizzativi e di sviluppo.

Secondo [OMISSIS – *un operatore*] non sarebbe necessario estendere l'obbligo di compilare le schede di trasparenza tariffaria anche al settore business, poiché questo settore è caratterizzato da elevata professionalità e capacità di interagire con l'operatore tramite canali personalizzati già efficienti, rendendo ulteriori obblighi superflui per il cliente e onerosi per l'operatore.

Tuttavia, secondo [OMISSIS – *un operatore*] sarebbe auspicabile una revisione e razionalizzazione di tutta la normativa riguardante il controllo delle soglie di traffico Internet, al fine di evitare oneri eccessivi e non utili per il cliente finale. In particolare, si fa riferimento alle disposizioni dell'art. 3 comma 4 della delibera n. 252/16/CONS, all'art. 2 della delibera n. 326/10/CONS e all'art. 3 comma 6 della delibera n. 126/07/CONS.

Le norme introdotte, più di dieci anni fa, per affrontare casi di sorprese economiche relative alla componente Internet delle offerte sono ormai obsolete, poiché le attuali offerte prevedono di solito traffico Internet praticamente illimitato, con costi ben definiti e modesti anche in caso di utilizzo oltre la soglia prevista.

Infine, considerando la modifica introdotta dal nuovo Codice riguardante l'obbligo di comunicare annualmente la migliore tariffa, si chiede di rivalutare l'obbligo annuale, contenuto nella delibera n. 252/16/CONS, di comunicare al cliente le condizioni economiche sottoscritte, poiché tali condizioni sono facilmente verificabili dal cliente attraverso una varietà di mezzi informativi senza necessità di comunicazioni aggiuntive da parte dell'operatore.

[OMISSIS – *un'associazione di operatori*] sottolinea che l'intervento dell'Autorità dovrebbe concentrarsi sull'attuazione della prima parte dell'articolo 98-quindecies, riguardante la pubblicazione delle informazioni elencate nell'allegato 9 del Codice, senza modificare le disposizioni relative al sistema di comparazione delle offerte stabilito dalla delibera n. 252/16/CONS.

[OMISSIS – *un operatore*] ritiene opportuno aggiornare le disposizioni considerate superate e di scarso beneficio per gli utenti finali. Sottolinea anche l'importanza del coordinamento con altre norme, soprattutto quelle legate a procedimenti avviati dall'Autorità e ancora in corso. [OMISSIS – *un operatore*] esprime qualche perplessità sull'applicazione dell'articolo 98-quindecies a tutti gli utenti finali, suggerendo che includere anche le grandi imprese potrebbe risultare eccessivo.

[OMISSIS – *un operatore*] auspica un quadro normativo chiaro, organico e ben armonizzato a beneficio di imprese e consumatori. In merito al motore di comparazione, ritiene che non sia opportuno estenderlo a offerte destinate a clienti con capacità negoziale adeguata, gestite tramite contratti negoziati, data la loro natura “non standard” e quindi “non comparabile”.

[OMISSIS – *un operatore*] ritiene necessario avere un quadro normativo armonizzato e coordinato con altre disposizioni a tutela degli utenti. Evidenzia il rischio di sovrapposizione tra il modello di sintesi contrattuale e i prospetti tariffari pubblicati sui siti degli operatori, come previsto dalla delibera n. 252/16/CONS. La società suggerisce che tali strumenti mantengano una funzione distinta: uno per sintetizzare le condizioni contrattuali e l'altro per alimentare il motore di comparazione tariffaria. [OMISSIS – *un operatore*] propone di semplificare e razionalizzare il funzionamento di tale motore e la trasmissione delle informazioni da parte degli operatori per evitare un eccessivo carico operativo.

[OMISSIS – *un operatore*] raccomanda all'Autorità, per eventuali adempimenti in tema di trasparenza, di evitare l'introduzione di nuovi indicatori di qualità, preferendo quelli già previsti da altre normative AGCOM, come gli indicatori di qualità stabiliti nella delibera 244/08/CSP e successive modifiche.