

DELIBERA N. 126/07/CONS

Misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato ai sensi dell'articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 22 marzo 2007;

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", ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.7, e lettera b), n.5;

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" in particolare, l'art. 2, comma 12, lettere i), l) ed m);

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, così come modificata dalla legge 11 febbraio 2005, n. 15;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, ed in particolare gli articoli 46, comma 1, 70 e 71;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del consumo;

VISTO il decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito dalla legge 24 novembre 2006, n. 286;

VISTO il decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante "Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese" ed in particolare l'articolo 1, commi 2 e 4, pubblicato nella Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana n. 26 del 1 febbraio 2007;

VISTA la delibera n. 417/01/CONS recante "Emanazione di linee guida in merito alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico ed all'introduzione dell'euro" pubblicata nel Bollettino e nel sito web dell'Autorità il giorno 22 novembre 2001;

VISTA la delibera n. 78/02/CONS recante “Norme di attuazione dell’articolo 28 del D.P.R. 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata” pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 4 maggio 2002, n. 103;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP 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” pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003;

VISTA la Delibera n. 664/06/CONS recante “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza” pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 299 del 27 dicembre 2006;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell’Autorità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 gennaio 2006, n. 25;

RILEVATO che l’articolo 1, comma 2, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, stabilisce che, al fine di consentire ai singoli consumatori un adeguato confronto, l’offerta tariffaria degli operatori della telefonia deve evidenziare tutte le voci che compongono l’effettivo costo del traffico telefonico;

VISTA la delibera 96/07/CONS con la quale, ai sensi dell’articolo 1, comma 4, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, l’Autorità, ha stabilito le modalità per attuare tale disposizione, nonché i presidi sanzionatori applicabili;

RITENUTO che, per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato sia necessario, contestualmente, adottare ulteriori misure ai sensi dell’articolo 71 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, il quale prevede che l’Autorità assicura la pubblicazione di informazioni trasparenti e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe (nonché alle condizioni generali vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi telefonici) e promuove la fornitura di informazioni che consentano a consumatori ed utenti finali di valutare autonomamente il costo di modalità di uso alternative, anche mediante guide interattive;

UDITA la relazione dei Commissari Giancarlo Innocenzi Botti e Roberto Napoli, relatori ai sensi dell'articolo 29 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1 (Definizioni)

1. Ai fini del presente regolamento si intende per:
 - a) "*Autorità*": l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge 31 luglio 1997;
 - b) "*Codice del consumo*": il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
 - c) "*Codice*": il "Codice delle comunicazioni elettroniche" adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
 - d) "*consumatore*": la persona fisica che utilizza un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale svolta;
 - e) "*operatore della telefonia*": un'impresa che è autorizzata, tra l'altro, a fornire al pubblico servizi telefonici accessibili al pubblico;
 - f) "*servizio di comunicazione elettronica*": i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;
 - g) "*servizio telefonico accessibile al pubblico*": un servizio accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere chiamate nazionali ed internazionali e di accedere ai servizi di emergenza tramite uno o più numeri, che figurano in un piano nazionale o internazionale di numerazione, e che può inoltre, se necessario, includere uno o più dei seguenti servizi: l'assistenza di un operatore; servizi di elenco abbonati e consultazione; la fornitura di telefoni pubblici a pagamento; la fornitura del servizio a condizioni specifiche; la fornitura di apposite risorse per i consumatori disabili o con esigenze sociali particolari e la fornitura di servizi non geografici;
 - h) "*utente finale*": un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico.

Articolo 2 (Ambito di applicazione)

1. Il presente provvedimento introduce misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato in attuazione dell'articolo 71 del Codice.
2. Le disposizioni del presente provvedimento si applicano alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche ai consumatori da parte degli operatori della telefonia fissa e mobile.
3. Con successivi provvedimenti, l'Autorità può estendere l'ambito di applicazione della presente delibera anche ad utenti finali e ad operatori diversi da quelli di cui al comma 2.

Articolo 3 (Informazioni al consumatore)

1. Per facilitare l'esercizio consapevole della facoltà di scelta tra le diverse offerte sul mercato i consumatori hanno diritto di conoscere gratuitamente:
 - a) il piano tariffario e tutte le altre condizioni economiche loro applicate in forza del contratto in vigore;
 - b) il proprio profilo di consumo telefonico.
2. Ai fini di cui al comma 1, lettera a), l'operatore della telefonia inserisce nella documentazione di fatturazione di ciascun abbonato il piano tariffario applicato con ogni bolletta. Almeno una volta l'anno dovrà essere comunicata la generalità delle condizioni economiche inerenti al contratto in corso.
3. In caso di servizi prepagati, il titolare della linea ha diritto all'informazione di cui al comma 1, lettera a), mediante accesso interattivo alla rete.
4. Ai fini di cui al comma 1, lettera b), l'operatore della telefonia, fornisce con cadenza bimestrale il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate.
5. In caso di servizi prepagati, il titolare della linea ha diritto di conoscere le medesime informazioni di cui al comma 4 mediante accesso riservato che dovrà essere garantito da almeno due delle seguenti modalità:
 - a) messaggio informativo attraverso il numero telefonico di assistenza clienti o altro numero gratuito;

- b) pagina consultabile nel sito web dell'operatore;
 - c) via SMS gratuito, digitando un codice.
6. Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

Articolo 4

(Confrontabilità tra offerte dello stesso operatore secondo tipologie standard di consumo)

1. Al fine di assicurare al consumatore strumenti di comparazione tra le offerte proposte sul mercato, l'Autorità, previa consultazione con le associazioni dei consumatori e le imprese interessate, individua con apposito provvedimento una congrua articolazione di tipologie standard di consumo dei servizi di telefonia.
2. Il provvedimento di cui al comma 1 disciplina, altresì, le modalità con le quali gli operatori della telefonia indicano nei propri siti *web* la valorizzazione in termini di spesa delle offerte proposte, in relazione a ciascuna tipologia standard di consumo.

Articolo 5

(Confrontabilità tra offerte dello stesso operatore secondo i profili di consumo individuali)

1. Allo scopo di consentire al consumatore valutazioni personalizzate di convenienza economica tra le offerte, comunque denominate, proposte dallo stesso operatore, l'Autorità, previa consultazione con le associazioni dei consumatori e le imprese interessate, definisce le modalità con le quali gli operatori della telefonia rendono disponibili, sui propri siti *web*, guide interattive per la valorizzazione in termini di spesa delle offerte sottoscrivibili in base allo specifico profilo di consumo proprio del singolo richiedente.

Articolo 6

(Confrontabilità tra offerte di telefonia di operatori diversi)

1. L'Autorità, allo scopo di agevolare i consumatori nel confronto contestuale, anche con modalità interattive, tra le condizioni economiche proposte da diversi operatori della telefonia, previa consultazione con le associazioni dei consumatori e le imprese interessate, disciplina le modalità e i requisiti di accreditamento dei soggetti indipendenti titolari di motori di calcolo per la comparazione di prezzi che ne facciano richiesta.

**Articolo 7
(Sanzioni)**

1. In caso di violazione delle disposizioni di cui agli articoli 3, 4, 5 e 6, si applicano le sanzioni previste dall'art. 98, comma 16, del Codice, come modificato dall'art. 34 decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito con legge 24 novembre 2006 n. 286.

**Articolo 8
(Disposizioni transitorie e finali)**

1. I provvedimenti di cui agli articoli 4, 5 e 6 sono adottati entro 180 giorni dall'entrata in vigore della presente delibera
2. La presente delibera entra in vigore il trentesimo giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, sul sito web e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Napoli, 22 marzo 2007

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Giancarlo Innocenzi Botti

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto
deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola