

## DELIBERA N. 418/07/CONS

### Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza

#### L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 2 agosto 2007;

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";

VISTA la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica;

VISTI, in particolare, il "considerando" 11 di tale direttiva che qualifica i servizi informazione abbonati come "strumenti essenziali per fruire dei servizi telefonici accessibili al pubblico" e il "considerando" 15, che si riferisce alla necessità di individuare modalità di espletamento del servizio che attribuiscano all'abbonato una potestà effettiva di controllo e sorveglianza sulle spese;

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";

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* del 4 maggio 2002, n. 103;

VISTA la delibera 9/03/CIR recante "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 1 agosto 2003, n. 177, e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTO il decreto del Ministro delle comunicazioni 2 marzo 2006, n. 145, relativo al "Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo";

VISTA la delibera 660/06/CONS recante l'avvio del procedimento "Trasparenza della bolletta telefonica, blocco selettivo di chiamata e tutela dell'utenza" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 23 dicembre 2006, n. 298;

VISTA la delibera 664/06/CONS con la quale è stato adottato il regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 27 dicembre 2006, n. 299;

VISTA la delibera 96/07/CONS recante "Modalità attuative delle disposizioni di cui all'art. 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 5 marzo 2007, n. 53;

VISTA la delibera 124/07/CONS concernente la "Proroga del termine del procedimento trasparenza della bolletta telefonica, blocco selettivo di chiamata e tutela dell'utenza" pubblicata sul sito web dell'Autorità in data 21 maggio 2007 e resa nota ai soggetti partecipanti al procedimento;

VISTA la delibera 126/07/CONS recante "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'art. 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 30 aprile 2007, n. 99;

CONSIDERATO che, anche dopo l'entrata in vigore del regolamento ministeriale recante disciplina dei servizi a sovrapprezzo di cui al citato decreto ministeriale n. 145 del 2006, continuano ad essere presentate all'Autorità e, in rilevante misura, agli organi di polizia, migliaia di denunce per presumibili truffe o raggiri riguardo ad addebiti in bolletta di chiamate non effettuate, in particolare verso numerazioni per servizi a sovrapprezzo e numerazioni internazionali e satellitari, situazione questa evidenziata nel corso dell'audizione periodica del 23 ottobre 2006 anche dalle associazioni dei consumatori, che hanno proposto come possibile correttivo che insieme con la bolletta telefonica sia inviato un bollettino separato relativo al pagamento dei servizi a sovrapprezzo;

CONSIDERATO altresì che pervengono segnalazioni e che si instaurano controversie tra utenti e operatori riguardo, tra l'altro, a:

- abbonamenti a servizi a sovrapprezzo, in particolare su telefonia mobile (ad esempio loghi, suonerie), che comportano per l'utente addebiti automatici e notevoli difficoltà per la relativa cessazione;
- addebiti in bolletta di somme ingenti ed inattese, in alcuni casi di origine fraudolenta e, in altri, relative a traffico non fatturato in precedenza anche in conseguenza del mancato rispetto della periodicità della fatturazione degli importi e dell'invio delle bollette;
- scarsa comprensibilità della bolletta telefonica, in particolare, nel caso di adesione dell'utente ad opzioni o promozioni con le quali l'operatore, dietro corrispettivo, si impegna a fornire una quantità di servizi predeterminata;

CONSIDERATO che in tema di contratti a distanza e di invio di beni ed attivazione di servizi non richiesti l'Autorità è intervenuta con la delibera 664/06/CONS;

CONSIDERATO che in tema di trasparenza delle condizioni economiche di offerta dei servizi di telefonia l'Autorità ha adottato la delibera 96/07/CONS ed ha altresì stabilito, con la delibera 126/07/CONS, un programma volto a rendere effettiva la possibilità di confrontare le offerte economiche dello stesso operatore e di operatori differenti e con la delibera 88/07/CSP ha disposto l'avvio di una consultazione pubblica in tema di qualità dei servizi di contatto, ivi inclusi, quindi i servizi di assistenza clienti che sono fondamentali per assicurare agli utenti una corretta e completa informazione;

CONSIDERATO che, come ribadito dal Consiglio di Stato nei pareri resi sullo schema di regolamento ministeriale in materia di servizi a sovrapprezzo, anche dopo l'adozione del regolamento da parte del Ministero rimane immutato il potere regolamentare e gli altri poteri attribuiti all'Autorità dalle disposizioni legislative vigenti

RITENUTA necessaria l'adozione di un provvedimento che, affiancandosi alle misure in materia di contratti a distanza e di trasparenza, ampli le facoltà a disposizione dell'utente per controllare la propria spesa telefonica, attraverso il rafforzamento degli strumenti di prevenzione (sbarramento selettivo di chiamata – servizio gratuito - vale a dire quella prestazione, riconosciuta anche dalle direttive comunitarie come uno dei principali strumenti di controllo della spesa a beneficio degli utenti, che consente, previa richiesta al fornitore del servizio di comunicazione elettronica, di bloccare determinati tipi di chiamate in uscita o le chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri; avviso telefonico gratuito all'utente in caso di rilevazione di traffico anomalo) e degli strumenti di verifica successiva (maggiore comprensibilità e completezza della bolletta e della documentazione di fatturazione) e di autotutela (maggiore conoscenza delle procedure di reclamo e di quelle per avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, previsto per legge, disciplinato dalla delibera 173/07/CONS);

RITENUTO che, ferma restando la disciplina del blocco selettivo per le chiamate verso numerazioni per servizi a sovrapprezzo stabilita dal decreto del Ministro delle comunicazioni n. 145 del 2006, occorra disciplinare lo sbarramento selettivo di chiamata anche con riferimento ad opportuni panieri di numerazioni ed a chiamate verso numerazioni diverse da quelle a sovrapprezzo cui corrispondono prezzi elevati o comunque elevata criticità delle segnalazioni;

RITENUTO necessario prevedere anche che l'utente possa scegliere il blocco di chiamata permanente, evitando così di dover utilizzare un codice identificativo personale (P.I.N.), e che, inoltre, tale blocco possa riguardare tutte le numerazioni a più alta criticità, tranne quelle relative ai servizi informazione abbonati, che il "considerando" 11 della direttiva 2002/22/CE qualifica come "strumenti essenziali per fruire dei servizi telefonici accessibili al pubblico";

RITENUTO, inoltre, che la nuova disciplina del blocco di chiamata dovrà riguardare sia l'accesso diretto che quello indiretto (realizzato con infrastrutture proprie dell'operatore, ULL, WLR, VULL, carrier selection o carrier preselection, protocollo IP, etc.) alla rete telefonica pubblica fissa;

RITENUTO opportuno, al fine di agevolare la prevenzione e il controllo da parte degli utenti dei pagamenti di addebiti derivanti da traffico per servizi a sovrapprezzo di origine fraudolenta, accogliere la proposta delle associazioni dei consumatori prevedendo che gli utenti abbiano la possibilità di optare per l'invio da parte dell'operatore di due bollettini di conto corrente separati uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e l'altro per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari;

RITENUTO necessario prevedere un'apposita forma di facilitazione dei pagamenti degli utenti e di trasparenza degli addebiti per i casi di mancato rispetto della periodicità della fatturazione da parte degli operatori;

RITENUTO opportuno prevedere ulteriori misure a tutela dell'utenza ed in particolare:

- ferme restando le disposizioni della delibera 179/03/CSP riguardo alla diffusione di informazioni precise e complete in tema di modalità di presentazione dei reclami, nelle diverse forme previste dall'articolo 8, comma 1, rafforzare l'efficacia del reclamo presentato, anche telefonicamente, attraverso la previsione di un codice identificativo del reclamo presentato e del diritto dell'utente a fare riferimento allo stesso e ad ottenere aggiornamenti al riguardo;
- render ancor più diffusa e chiara la conoscenza delle modalità che l'utente potrà seguire per avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, descritte in dettaglio nel sito dell'Autorità, ivi incluse le forme di conciliazione paritetica tra associazioni dei consumatori e singoli operatori, ove presenti;
- richiedere agli operatori di fornire un servizio di avviso telefonico in caso di traffico anomalo, così da tutelare gli utenti agevolandoli nel controllo dei propri consumi;
- ferme restando le disposizioni del decreto n. 145 del 2006 sulle modalità di disattivazione dei servizi a sovrapprezzo in abbonamento, elevare il livello di tutela dell'utenza prevedendo una modalità di immediata disattivazione degli stessi e di interruzione dei successivi addebiti a fronte della semplice richiesta telefonica e telematica degli utenti, pur lasciando agli operatori la possibilità di richiedere conferma della volontà di disattivazione;

RITENUTO necessario, al fine di facilitare la prevenzione e la rapida individuazione di fenomeni fraudolenti sulle reti di comunicazione elettronica, prevedere:

- che gli operatori si impegnino a sviluppare software di analisi e di correlazione dei dati di traffico e apposite forme di cooperazione, di intervento rapido e di scambio di informazioni tra gli stessi, istituendo allo scopo un tavolo tecnico, presieduto da un rappresentante designato dall'Autorità, formato da rappresentanti degli operatori, scelti, preferibilmente, fra i soggetti responsabili dei sistemi di sicurezza aziendale o loro delegati;
- che gli operatori e i titolari delle numerazioni diano accesso alle Autorità competenti in tempo reale, in via telematica, alle ultime tre cifre del numero chiamato e ai dati identificativi del centro servizi e del fornitore di informazioni,

qualora l'utente denunci l'addebito di traffico di origine fraudolenta, allegandone il dettaglio, nel rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali;

AUDITI i soggetti interessati, operatori ed associazioni dei consumatori, in data 5 febbraio e 24 maggio 2007;

VISTI gli atti del procedimento avviato con delibera 660/06/CONS;

UDITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Roberto Napoli, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. L'Autorità adotta il provvedimento recante disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza.
2. Il testo del regolamento di cui al comma 1 è riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

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

Roma, 2 agosto 2007

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola