

DELIBERA N. 381/08/CONS

Modalità di attuazione delle prestazioni finalizzate a garantire la trasparenza nella bolletta telefonica degli importi addebitati per servizi a sovrapprezzo e ad avvisare l'abbonato della rilevazione di traffico anomalo.

L'AUTORITA'

NELLE sue riunioni di Consiglio del 5 giugno e 2 luglio 2008;

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";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera 662/06/CONS del 15 novembre 2006 con la quale è stata disposta la "Costituzione di un tavolo permanente di confronto con le associazioni rappresentative dei consumatori";

VISTA la delibera 173/07/CONS di "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni e utenti", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2007;

VISTA la delibera 418/07/CONS recante "Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza", pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 169 del 16 agosto 2007, ed in particolare gli articoli 3, comma 1, e 5, comma 3;

VISTA la delibera 95/08/CONS recante "Interpretazione e integrazione dell'art. 5, comma 2, lettera a) del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni e utenti approvato con delibera 173/07/CONS del 19 aprile 2007", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 63 del 14 marzo 2008;

VISTA la delibera n. 97/08/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 65 del 17 marzo 2008, recante "Nuovi termini di attuazione delle disposizioni di cui agli articoli 2, 3, 4 e 5 della delibera n. 418/07/CONS - Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza - ed ulteriori norme a tutela dell'utenza", e, in particolare, il suo art. 2;

VISTE le ordinanze della Terza Sezione del TAR del Lazio n. 3010/2008, n. 2966/2008 e n. 2968/2008 del 12 giugno 2008, che hanno sospeso la delibera 97/08/CONS nella parte in cui prevede l'attivazione, a decorrere dal 30 giugno 2008, del blocco automatico delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo nei confronti degli abbonati che non abbiano manifestato una diversa scelta entro il 31 maggio 2008;

VISTA la delibera n. 348/08/CONS recante "Nuovi termini per l'attivazione automatica del blocco permanente delle chiamate previsto dalla delibera 97/08/CONS" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 154 del 3 luglio 2008;

VISTA la raccomandazione (07)02 dell'Electronic Communication Committee (ECC) nell'ambito della European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT);

VISTA l'istanza di revisione della delibera 418/07/CONS presentata il 2 aprile 2008 con la quale la società Telecom Italia chiede, tra l'altro, di valutare se sia opportuno mantenere in vigore gli strumenti di tutela consistenti nell'invio, a richiesta dell'abbonato della telefonia fissa e mobile, di un doppio bollettino postale e di un avviso in caso di traffico anomalo, come disciplinati, rispettivamente, dagli articoli 3, comma 1, e 5, comma 3, della predetta delibera, invocando la non proporzionalità delle misure poiché, da un lato, la recente delibera 97/08/CONS che dispone l'applicazione automatica del blocco permanente delle chiamate in uscita farebbe venir meno la necessità dei predetti strumenti, e, dall'altro, i costi per l'attuazione dei predetti strumenti sarebbero eccessivi a fronte dei possibili benefici per l'utenza;

VISTA la richiesta di analogo contenuto dell'associazione ASSTEL del 31 marzo 2008, con la quale si invita l'Autorità a chiarire se *"a seguito dell'introduzione del blocco delle chiamate per default, i due obblighi sopra richiamati (ossia: doppio bollettino e servizio di avviso al cliente al superamento di determinate soglie di spesa) possano considerarsi superati, tenuto anche conto della onerosità della implementazione di tali obblighi"*;

SENTITI su queste specifiche tematiche gli operatori, l'associazione ASSTEL e le associazioni dei consumatori in un'apposita audizione tenutasi il 4 aprile 2008, al termine della quale, tenuto conto della esigenza manifestata dalle associazioni dei consumatori di confermare tutti gli strumenti di tutela previsti dalla delibera 418/07/CONS, è stato chiesto alla ASSTEL di proporre soluzioni concrete e possibilmente meno onerose per raggiungere i medesimi obiettivi di tutela dei consumatori;

VISTA la lettera dell'ASSTEL del 16 maggio 2008, con la quale si propone, in luogo dell'invio del bollettino postale separato previsto dall'art. 3, comma 1, della delibera 418/07/CONS, una maggiore trasparenza degli importi relativi ai servizi a sovrapprezzo nei documenti di fatturazione, nonché, con riferimento al servizio di avviso per traffico anomalo di cui all'art. 5, comma 3, della medesima delibera, si propone di fornire il servizio al più tardi nelle 48 ore dal superamento della soglia di allarme, di limitarlo ai soli clienti residenziali lasciando facoltà agli operatori di estenderlo alla clientela affari, di misurare gli

importi di traffico effettuato ai fini dell'eventuale superamento della soglia non in base alla effettiva tariffa (che potrebbe risultare minore in virtù di promozioni o sconti che vengono valorizzati solo all'esito del bimestre di fatturazione), bensì in base alla tariffa standard, e, infine, di lasciare alla discrezionalità dell'operatore la fissazione delle soglie di allarme;

RITENUTO che la richiesta di parziale revisione delle disposizioni di cui alla delibera 418/07/CONS sia in linea di massima condivisibile (nei limiti di seguito stabiliti), in considerazione della ormai prossima applicazione diffusa del blocco permanente delle chiamate in uscita disciplinata prima dalla delibera 97/08/CONS e poi dalla delibera 348/08/CONS, che dovrebbe comportare una notevole riduzione del fenomeno degli addebiti in bolletta per chiamate di origine fraudolenta;

RITENUTO, tuttavia, che l'obbligo di inviare il doppio bollettino postale per i servizi a sovrapprezzo, previsto dall'art. 3, comma 1, della delibera n. 418/07/CONS, contrariamente a quanto sostenuto da ASSTEL, rappresenti uno strumento di tutela specifico che non può essere validamente surrogato dal semplice impegno degli operatori ad una maggiore trasparenza nei documenti di fatturazione, trasparenza peraltro già imposta dall'art. 3, comma 2, lettere b), e), f) e g), della medesima delibera;

RITENUTO, per contro, che un idoneo mezzo di tutela alternativo all'invio del doppio bollettino postale possa essere individuato sulla base del punto 1 della raccomandazione della CEPT,ECC/REC/(07)02, citata in premessa, che detta il principio secondo il quale l'operatore non può sospendere il servizio telefonico di base in caso di mancato pagamento delle somme relative ai servizi a sovrapprezzo;

RITENUTO, infatti, che tale meccanismo, se associato all'obbligo di riportare nella documentazione di fatturazione, in un apposito riquadro di chiara e semplice lettura, l'importo da pagare per i servizi a sovrapprezzo e l'importo da pagare per i rimanenti consumi, fornisca in caso di disconoscimento degli addebiti per servizi a sovrapprezzo una tutela più ampia dell'invio del doppio bollettino postale, in quanto estesa a tutte le forme di pagamento (incluse, quindi, quelle tramite rapporto interbancario diretto o bonifico, etc.), e nel contempo risponda in maniera adeguata alle esigenze manifestate dagli operatori con riguardo ai costi di sviluppo e di gestione;

CONSIDERATO che lo strumento dell'avviso in caso di traffico anomalo proposto da ASSTEL non appare un mezzo di tutela in assoluto efficace nella misura in cui rimetterebbe agli operatori il compito di determinare in modo puramente discrezionale le soglie di allarme, potendosi così vanificare di fatto l'utilità di tale strumento;

TENUTO CONTO dell'importanza che le associazioni dei consumatori attribuiscono a tale strumento, già utilizzato proficuamente in altri settori per avvisare l'interessato dell'avvenuta effettuazione di operazioni a suo debito (ad esempio, nel settore del credito);

RITENUTO di ammettere, per motivi di semplificazione e di economicità della gestione dello strumento di tutela, che l'obbligo di avviso nei confronti degli utenti possa essere

adempito dagli operatori, in alternativa alla forma dell'avviso attualmente disciplinata dalla delibera 418/07/CONS, attraverso un avviso da inviare nei casi di congiunto superamento della soglia variabile prevista dalla citata delibera (il triplo della media dei consumi fatturati negli ultimi tre bimestri) e di una soglia stabilita dall'operatore il cui valore corrente dovrà essere reso noto (solo) all'utente (e non a terzi) nella documentazione di fatturazione purché entro un congruo limite massimo fissato dall'Autorità con efficacia immediata attraverso la presente delibera;

CONSIDERATO che la soglia suddetta potrà essere stabilita dall'operatore, nel rispetto del previsto limite massimo, in base alla fascia di consumo dell'abbonato e potrà all'occorrenza essere ridotta dall'operatore, in particolare a fronte di reclami dell'abbonato per disconoscimento di addebiti pur in presenza di importi fatturati inferiori alla soglia massima;

CONSIDERATO che, anche in considerazione dell'esigenza di evitare un eccessivo impatto economico e di gestione degli avvisi, appare opportuno individuare il limite massimo di tale soglia recependo l'indicazione della società Telecom Italia (l'operatore con il maggior numero di abbonati di telefonia fissa e mobile) che, nella lettera del 23 maggio 2008, nel precisare in maggior dettaglio la proposta ASSTEL, ha proposto un valore massimo di 300 euro - che corrisponde al triplo dell'importo di una bolletta bimestrale per un consumo medio mensile di 50 euro - per l'utenza residenziale e un valore più elevato, pari a 500 euro, per l'utenza affari;

RITENUTO che questi ultimi valori-limite dovranno trovare immediata applicazione come soglia, fino alla determinazione della soglia inferiore eventualmente stabilita da ciascun operatore;

RITENUTO, altresì, di condividere le proposte di ASSTEL e di Telecom Italia nelle parti in cui si prevede che il servizio di avviso venga dato al più presto e, comunque, entro le 48 ore dal superamento della soglia, e che per il calcolo del fatturato e il confronto con le soglie che danno luogo al servizio stesso le singole chiamate siano valorizzate in base ai rispettivi prezzi standard applicati dall'operatore: ciò perché, da un lato, il controllo con le soglie stabilite, per verificare se l'evento di *alerting* è stato raggiunto o meno e, eventualmente, per notificare l'evento all'utente, deve innestarsi su un processo che lavori ciclicamente aggiornando progressivamente – al più tardi in 48 ore – i dati di fatturazione; dall'altro, perché non è tecnicamente possibile - almeno con le attuali logiche di *billing* dell'offerta dei servizi post-pagati - valorizzare in anticipo i singoli consumi al costo certo che verrà addebitato al cliente, qualora siano presenti eventuali pacchetti tariffari od offerte o promozioni, poiché le architetture delle catene di traffico di *billing* valorizzano i consumi solo nei giorni che precedono l'emissione della fattura;

RITENUTO che gli operatori debbano comunicare all'Autorità entro un congruo termine, fissato al 31 agosto 2008, se intendono attuare gli obblighi di cui all'art. 3, comma 1, e all'art. 5, comma 3, della delibera 418/07/CONS con le modalità alternative indicate nella presente delibera, e che, anche in considerazione del posponimento di termini derivante dalle

suddette tre ordinanze del TAR del Lazio sia necessario fissare nuovi termini temporali per adempiere alle disposizioni di cui ai suddetti articoli 3, comma 1 e 5, comma 3, o di quelle, alternative, di cui agli articoli 1 e 2 della presente delibera e che possano essere ritenuti congrui a tal fine i termini rispettivamente del 30 novembre 2008 e del 30 settembre 2008, anche in considerazione del tempo già decorso;

SENTITI i rappresentanti delle associazioni dei consumatori nell'ambito della riunione del tavolo permanente di cui alla delibera 662/06/CONS tenutasi in data 24 giugno 2008;

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

DELIBERA

Articolo 1 (Trasparenza dei servizi a sovrapprezzo)

1. Ai sensi dell'articolo 3, comma 2, lettera g), dell'allegato A alla delibera 418/07/CONS, gli operatori della telefonia indicano nella documentazione di fatturazione l'importo totale dovuto, il sub-totale relativo alle sole chiamate per servizi a sovrapprezzo e il sub-totale relativo alla differenza tra i due importi suddetti. A decorrere dal 30 novembre 2008 tali importi, inclusivi di IVA, sono riportati in un apposito riquadro della bolletta di facile ed evidente lettura.

2. Gli operatori della telefonia, in alternativa alla prestazione imposta dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS, possono optare per l'attuazione delle prescrizioni di cui ai commi 3 e 4 del presente articolo. La relativa scelta dovrà essere comunicata all'Autorità entro il 31 agosto 2008. In assenza di tempestiva comunicazione gli operatori della telefonia dovranno applicare le disposizioni di cui all'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS entro il medesimo termine di cui al comma 4.

3. Ai fini indicati al comma 2 e ferme restando le disposizioni vigenti in materia di sospensione dei servizi di comunicazione elettronica, ove l'abbonato abbia presentato un reclamo per disconoscere determinati addebiti relativi a servizi a sovrapprezzo ed effettuato il pagamento per i rimanenti importi, all'operatore è consentito solo sospendere il servizio relativamente ai servizi a sovrapprezzo interessati dal mancato pagamento ed è vietato:

- a) sospendere il servizio di base, anche nelle ipotesi di ripetuti ritardi nei pagamenti, di ripetuti mancati pagamenti e di presunta frode relativi ai servizi a sovrapprezzo;
- b) inviare solleciti di pagamento ed effettuare cessioni del credito fino al termine della procedura di risoluzione della controversia così come disciplinata ai sensi dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS e della delibera 95/07/CONS.

4. Gli operatori della telefonia adeguano le proprie procedure ed approntano gli strumenti necessari per l'attuazione delle disposizioni del presente articolo che deve avvenire entro il 30 novembre 2008.

Articolo 2 **(Avviso agli abbonati in caso di traffico anomalo)**

1. Gli operatori della telefonia, in alternativa alla prestazione imposta dall'art. 5, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS, possono optare per l'attuazione delle prescrizioni di cui ai commi 2 e seguenti del presente articolo. La relativa scelta dovrà essere comunicata all'Autorità entro il 31 agosto 2008. In assenza di tempestiva comunicazione gli operatori della telefonia dovranno applicare le disposizioni di cui all'articolo 5, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS entro il medesimo termine di cui al comma 5.

2. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 6 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di cui alla delibera 179/03/CSP, gli operatori della telefonia forniscono agli abbonati, a richiesta e gratuitamente, tramite operatore, via sms o messaggio vocale registrato, un servizio di avviso telefonico per presumibile traffico anomalo che deve attivarsi al superamento congiunto di entrambe le seguenti soglie di spesa:

a) una soglia variabile pari al triplo dell'importo della media dei consumi degli ultimi tre bimestri;

b) una soglia stabilita dall'operatore entro l'importo massimo di 300 euro, IVA inclusa, per l'utenza residenziale e 500 euro, IVA inclusa, per l'utenza affari; il valore corrente di tale soglia dovrà essere indicato nella documentazione di fatturazione.

3. L'operatore può stabilire la soglia di cui al comma 2, lettera b), nel rispetto del limite massimo ivi indicato, in base alla fascia di consumo dell'abbonato e modificarla, ove opportuno, in particolare a fronte di reclami per disconoscimento di addebiti anche se di importo inferiore al predetto limite.

4. Al verificarsi del superamento congiunto delle soglie indicate al comma 2 l'avviso all'abbonato dovrà essere inviato al più presto e comunque entro 48 ore. La valorizzazione dei consumi correnti ai fini della verifica del raggiungimento delle soglie di cui al comma 2 può essere effettuata anche in base ai prezzi standard applicati dall'operatore.

5. Gli operatori della telefonia adeguano le proprie procedure ed approntano gli strumenti necessari per l'attuazione delle disposizioni del presente articolo che deve avvenire entro il 30 settembre 2008.

Articolo 3 **(Disposizioni finali)**

1. In caso di violazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento, si applicano le sanzioni di cui all'art.98, comma 16, del codice delle comunicazioni elettroniche.

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

Roma, 2 luglio 2008

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