

DELIBERA N. 72/09/CIR

Disposizioni per la fornitura dei servizi di informazione elenco abbonati anche mediante
SMS/MMS

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 26 novembre 2009;

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”, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003 ed in particolare l’articolo 75, comma 2, in materia di servizi di assistenza mediante operatore e di consultazione elenchi, secondo il quale *“L’Autorità provvede affinché le imprese che assegnano numeri agli abbonati soddisfino qualsiasi richiesta ragionevole di rendere disponibili le informazioni necessarie, ai fini della fornitura di elenchi e di servizi di consultazione, in forma concordata e a condizioni eque, oggettive, orientate ai costi e non discriminatorie”*;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante il “Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259”, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 22 del 28 gennaio 2004;

VISTA la delibera n. 118/04/CONS del 5 maggio 2004, recante “Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 116 del 19 maggio 2004;

VISTA la delibera n. 373/05/CONS del 16 settembre 2005, che modifica la delibera n. 118/04/CONS recante “Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 230 del 3 ottobre 2005;

VISTA la delibera n. 731/06/CONS del 19 dicembre 2006, che apporta “Ulteriori modifiche alla delibera n. 118/04/CONS recante Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle Comunicazioni Elettroniche” pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 4 del 5 gennaio 2007;

VISTA la delibera n. 9/03/CIR del 3 luglio 2003, recante “Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa” pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 177 del 1 agosto 2003;

VISTA la delibera n.15/04/CIR del 3 novembre 2004, recante “Attribuzione di diritti d’uso delle numerazioni per i servizi di informazione abbonati” pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n.1 del 2 gennaio 2004;

VISTA la delibera n.83/05/CIR del 22 novembre 2005, recante “Misure di urgenza in merito alla numerazione in decade 4 utilizzata per il servizio informazione elenco abbonati e trasparenza e pubblicazione delle informazioni sul prezzo del servizio informazioni elenco abbonati”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 286 del 9 dicembre 2005;

VISTA la delibera n. 8/06/CIR del 9 febbraio 2006, recante “Misure in merito ai prezzi massimi per le chiamate dirette alle numerazioni per servizi di informazione abbonati e originate da rete fissa ed alla informazione sui prezzi del completamento di chiamata”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 55 del 7 marzo 2006;

VISTA la delibera n.26/08/CIR, recante “Piano di numerazione nel settore delle comunicazioni e disciplina attuativa” pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 172 del 24 luglio 2008;

VISTA la delibera n.24/09/CIR recante “Consultazione pubblica relativa all’introduzione dell’accesso e della fruizione dei servizi di informazione elenco abbonati anche mediante SMS” pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 130 dell’ 8 giugno 2009;

VISTE le note con le quali le società Wind Telecomunicazioni S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Vodafone N.V., Seat Pagine Gialle S.p.A., il Numero Italia S.r.l., il 1288 Servizio di Consultazione Telefonica S.r.l. hanno fatto pervenire le relative osservazioni, sotto forma di integrazioni, in funzione di revisione giuridica della bozza di disposizione regolamentare di cui all’allegato B) della delibera n.24/09/CIR;

VISTE le risultanze istruttorie e la relazione conclusiva del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO che la fornitura del servizio di informazione elenco abbonati anche mediante l'invio di SMS/MMS, in aggiunta alla modalità in fonia, già contemplata nel vigente Piano di numerazione, può costituire una modalità di accesso ai servizi di informazione abbonati particolarmente efficace ed immediata, e può risultare molto utile per gli utenti non udenti;

RITENUTA, pertanto, opportuna l'introduzione di siffatta modalità di fornitura dei servizi di informazione;

RITENUTO, tuttavia, necessario che l'innovazione in argomento sia introdotta mediante l'adozione del presente provvedimento, che modifica il vigente Piano di numerazione;

RITENUTO, in particolare, che il servizio di informazione elenco abbonati (SIA) possa essere accessibile ed interrogabile, non soltanto in fonia mediante numerazioni di tipo 12 xy ed 892 xyz, ma anche mediante l'invio e la ricezione di brevi messaggi di testo (SMS) o di messaggi aventi contenuto multimediale (MMS), veicolati sulle medesime numerazioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 22, comma 3 e 9 dell'allegato A) alla delibera n.26/08/CIR;

RITENUTO, inoltre, che il presente provvedimento prescrive la procedura per la fornitura dei servizi di informazione abbonati mediante SMS/MMS secondo modalità tali da rispettare le regole generali in merito al consenso dell'utente;

RITENUTO, pertanto, necessario garantire il rispetto di requisiti minimi di contrattazione tra il gestore e la clientela, antecedenti alla fornitura del servizio di informazione elenco abbonati, anche al fine di scongiurare il rischio della fornitura di servizi in assenza della relativa previa ordinazione da parte del cliente:

- prevedendo espressamente l'obbligo del fornitore del servizio di comunicare preventivamente e gratuitamente, mediante l'invio di un SMS/MMS, il prezzo fisso del servizio nel rispetto dei valori massimi forfetari riportati nella tabella 1 dell'allegato A alla delibera n.26/08/CIR, in ossequio al principio di trasparenza e pubblicazione delle informazioni prescritto ai sensi dell'articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259; nonché l'obbligo di fornire opportuna informativa, in conformità a quanto previsto dall'articolo 5, comma 4, della delibera n.26/08/CIR;

- prevedendo, altresì, per soddisfare l'esigenza di certezza in ordine alla volontà dell'utente di usufruire del servizio richiesto alle medesime condizioni preventivamente comunicategli dal gestore, l'acquisizione del consenso mediante la ricezione di un SMS/MMS gratuito di conferma, proveniente dall'utente, in considerazione anche della modalità *pull*, su richiesta, propria del servizio informazione elenco abbonati (SIA);

RITENUTO, inoltre, opportuno prevedere che l'addebito del servizio possa avvenire solo a seguito della effettiva fruizione del servizio, la quale è comprovata dalla notifica di avvenuta ricezione del messaggio SMS recante l'informazione richiesta inerente al SIA, sempre che il servizio richiesto sia reso disponibile entro un preciso arco temporale (10 minuti) dall'invio del messaggio di conferma, al fine di garantire la tempestività nella fornitura del servizio e l'effettività della fruizione dello stesso, e nel contempo di evitare che i servizi siano erogati con un ritardo tale da rendere presumibilmente inutile il dato fornito;

RITENUTO infine che la modifica dell'articolo 22, comma 4, dell'allegato A alla delibera n.26/08/CIR in ordine alle modalità SMS/MMS di fornitura del servizio di informazioni elenco abbonati, alternative alla fonia, è finalizzata a garantire maggiore efficienza del servizio stesso, così come prevista dall'articolo 22, comma 3, lettere a), b), c), d) della delibera n.26/08/CIR, con esclusione del servizio di completamento della chiamata e di servizi di carattere sociale – informativo, sia riguardanti le pubbliche amministrazioni, gli enti locali e i servizi di pubblica utilità, sia i servizi di tipo prettamente commerciale (meteo, giochi, viaggi, etc.) che devono essere resi mediante le numerazioni diverse appositamente contemplate nel vigente Piano di numerazione;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo e Stefano Cannoni, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

Il comma 4, dell'articolo 22, dell'allegato A alla delibera n.26/08/CIR sul Piano di Numerazione è così riformulato: *“Il servizio, erogato nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali e della vita privata nel*

settore delle comunicazioni nonché delle norme per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale, è accessibile e fruibile in fonia o via SMS/MMS attraverso operatori o sistemi automatici di risposta. Non è ammessa la fornitura del servizio in abbonamento ”

Articolo 2

All'articolo 22 è aggiunto il seguente comma 4bis:

“4bis. In caso di accesso al servizio via SMS/MMS, debbono essere rispettati i seguenti requisiti minimi:

- a) L'utente, dopo aver inviato la propria richiesta mediante SMS/MMS gratuito, riceve un SMS/MMS gratuito di accoglienza, indicante il prezzo fisso del servizio nel rispetto dei valori massimi forfettari riportati nella tabella 1 dell'allegato A, con richiesta di esplicita accettazione del cliente mediante l'invio, da parte di quest'ultimo, di un messaggio SMS/MMS gratuito di conferma;*
- b) Il messaggio SMS/MMS del gestore, recante l'informazione richiesta, è inviato all'utente solo previa acquisizione della esplicita accettazione delle condizioni del servizio di cui alla lettera a), attestante la volontà del cliente di usufruire del servizio richiesto al prezzo indicato nel SMS/MMS gratuito di accoglienza;*
- c) L'addebito del servizio al cliente avviene solo dopo che al fornitore del servizio sia pervenuta la notifica di avvenuta ricezione del messaggio SMS/MMS recante l'informazione richiesta dal cliente, inerente ai servizi di informazione elenco abbonati;*
- d) L'addebito avviene solo nel caso in cui l'informazione richiesta sia resa nella disponibilità dell'utente entro 10 minuti dal momento dell'invio da parte dello stesso utente del messaggio SMS/MMS di conferma esplicita di cui alla lettera a).*
- e) Il servizio via SMS/MMS è circoscritto alla fornitura delle prestazioni indicate tassativamente ai punti a),b),c) e d) del comma 3.*
- f) Nel caso dei servizi di informazione elenco abbonati via SMS/MMS è altresì vietata la fornitura del servizio di completamento della chiamata nonché il rinvio anche automatico ad altra numerazione a sovrapprezzo.*

E' fatta salva l'applicazione delle ulteriori disposizioni regolamentari vigenti in materia di servizi di informazione elenco abbonati in fonia, laddove compatibili con la modalità SMS/MMS.

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale ed è disponibile nel sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 26 novembre 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI
Nicola D'Angelo
Stefano Mannoni

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola