

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

**Articolo 1**

**(Definizioni)**

1. Ai fini del presente provvedimento 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) "abbonato": la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi;
  - e) "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;
  - f) "utente": la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
  - g) "utente finale": un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
  - h) "operatore della telefonia": un'impresa che è autorizzata a fornire servizi telefonici accessibili al pubblico;
  - i) "servizi a sovrapprezzo": i servizi definiti dall'articolo 1, comma 1, lettere h) ed i), del decreto del Ministro delle comunicazioni 2 marzo 2006, n. 145; "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;

- j) “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; “
- k) “sbarramento selettivo delle chiamate in uscita”: la prestazione gratuita grazie alla quale l’abbonato, previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, può impedire che vengano effettuate chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri.
- l) “blocco selettivo di chiamata a P.I.N.”: l’opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita che consente all’abbonato, previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, per le reti telefoniche pubbliche fisse di bloccare, ovvero di sbloccare, gratuitamente, in modalità controllata dall’utente, su base di abilitazione-disabilitazione fino a nuovo ordine da parte dell’utente medesimo, attraverso un codice personalizzato (PIN Personal Identification Number), le chiamate verso le numerazioni diverse da quelle gratuite, da quelle ad addebito ripartito, da quelle geografiche nazionali e da quelle per servizi di comunicazioni mobili e personali;
- m) “blocco selettivo di chiamata per i servizi a sovrapprezzo”: l’opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita prevista dall’articolo 1, comma 1, lettera m, del decreto n. 145 del 2006;
- n) “blocco permanente di chiamata”: l’opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita che consente all’abbonato, previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, per le reti telefoniche pubbliche fisse, di bloccare, gratuitamente, in modalità permanente, fino a nuovo ordine da parte dell’utente medesimo le chiamate verso il paniere di numerazioni di cui all’allegato 1 al presente provvedimento; a tale opzione non è associato alcun codice personalizzato ma l’attivazione-disattivazione dell’opzione avviene gratuitamente per il tramite del servizio telefonico di assistenza clienti dell’operatore, nonché mediante eventuali ulteriori modalità telematiche messe a disposizione dall’operatore, ma senza la possibilità per il cliente di poter procedere autonomamente alla attivazione o disattivazione del servizio;
- o) “blocco selettivo di chiamata per le reti mobili”: l’opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita offerto gratuitamente dai fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali o in modalità permanente o in modalità controllata dall’utente tramite un codice personalizzato (PIN), anche attraverso la SIM card;
- p) “titolare della numerazione”: soggetto cui è stato rilasciato il diritto di uso della numerazione.

## **Articolo 2**

### **(Sbarramento selettivo di chiamata)**

1. Gli operatori della telefonia fissa offrono gratuitamente agli abbonati, a richiesta, almeno le opzioni dello sbarramento selettivo di chiamata di cui all’articolo 1, lettere l) e n), nonché, nei casi previsti dal decreto ministeriale n. 145/06, l’opzione di cui all’articolo 1, lettera m).

2. L'elenco delle numerazioni alle quali si applica il blocco permanente di chiamata, indicate nell'allegato 1 che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, può essere variato dall'Autorità, previa consultazione del tavolo tecnico di cui all'articolo 6 e del tavolo permanente delle associazioni dei consumatori di cui alla delibera 614/06/CONS, tenendo conto della criticità delle numerazioni anche in base alle eventuali denunce che perverranno.
3. Gli operatori della telefonia mobile offrono gratuitamente agli utenti almeno l'opzione dello sbarramento selettivo di chiamata di cui all'articolo 1, lettera o).
4. Gli operatori della telefonia fissa che offrono servizi telefonici accessibili al pubblico, indipendentemente dalla tecnica di accesso diretta o indiretta utilizzata, sono responsabili della fornitura del servizio di sbarramento selettivo di chiamata di cui al comma 1.
5. Se l'abbonato fa richiesta all'operatore della telefonia di una delle opzioni dello sbarramento selettivo di chiamata che preveda l'abilitazione e la disabilitazione delle chiamate mediante un codice personalizzato (PIN), quest'ultimo è inviato o comunque portato a conoscenza dell'abbonato richiedente con apposita comunicazione riservata.
6. Gli operatori della telefonia diffondono informazioni adeguate ed aggiornate rivolte agli utenti circa la disponibilità gratuita dello sbarramento selettivo di chiamata ed informano ciascun abbonato, in forma scritta, chiara e comprensibile, riguardo alla disponibilità gratuita dello sbarramento selettivo di chiamata, nonché ai contenuti di dettaglio e alle modalità per aderire alle proprie offerte ed attivarle. L'adesione alla fornitura dello sbarramento selettivo di chiamata, il recesso e le variazioni contrattuali per includere, escludere o variare una o più opzioni sono rese accessibili e praticabili per l'utenza, attraverso procedure semplici, chiare e simmetriche.
7. L'informazione di cui al comma 6 è fornita:
  - a) in forma scritta ai nuovi abbonati al momento della conclusione del contratto;
  - b) ai vecchi abbonati, mediante un comunicato inserito nei primi tre invii utili della documentazione di fatturazione, e, successivamente, almeno una volta all'anno;
  - c) in caso di servizi prepagati, mediante una comunicazione personalizzata, anche via sms, ove applicabile, con la medesima cadenza di cui alla lettera b).

### **Articolo 3**

#### **(Bolletta separata e trasparenza della bolletta telefonica)**

1. Gli operatori della telefonia, a richiesta dell'abbonato, accludono all'invio relativo alla fattura due distinti bollettini di conto corrente, contenuti in un'unica busta, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari.
2. Fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia di fatturazione dettagliata, fornita a richiesta dell'abbonato, e di trasparenza delle condizioni economiche di offerta, gli operatori della telefonia assicurano che la documentazione di fatturazione riporti, in ciascun invio, almeno le seguenti informazioni:

- a) il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità;
- b) in grassetto, eventuali servizi supplementari cui l'abbonato ha aderito e il relativo costo, ivi incluso lo sbarramento selettivo di chiamata e ogni variazione di cui all'articolo 2, comma 2;
- c) la data di emissione e la scadenza del pagamento;
- d) la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, segnalando se risultano bollette non pagate;
- e) il riepilogo dei costi, suddiviso per voci omogenee;
- f) i totali parziali per ciascuna voce omogenea;
- g) il totale dovuto per il traffico telefonico non includente quello per servizi a sovrapprezzo e il totale dovuto per i servizi a sovrapprezzo, IVA inclusa;
- h) il dettaglio dei costi, indicando, in caso di servizi a sovrapprezzo o di chiamate verso numeri internazionali o satellitari, il titolare della numerazione o, se questo non è noto, l'operatore per conto del quale si effettua l'addebito;
- i) 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, il totale parziale ed una chiara demarcazione, nell'elenco delle singole chiamate, tra quelle che rientrano nella suddetta quantità predeterminata e quelle, tariffate a consumo, che vanno oltre tale quantità;
- j) il profilo di consumo bimestrale previsto dalla delibera 126/07/CONS;
- k) le conseguenze del ritardato o del mancato pagamento della bolletta, in particolare, l'eventuale tasso di interesse di mora applicato, nel rispetto della delibera 179/03/CSP, le procedure per la sospensione della fornitura e le eventuali spese che in tal caso potranno essere imputate al cliente.

#### **Articolo 4**

##### **(Periodicità della fatturazione)**

1. La periodicità della fatturazione degli importi dovuti dall'abbonato e dell'invio della relativa fattura è, di norma, bimestrale, salvo diversa previsione contrattuale.
2. In caso di mancata fatturazione alle scadenze di cui al comma 1 o in caso di traffico non fatturato in precedenza, l'operatore, al momento della fatturazione, deve:
  - a) inviare una fattura separata per gli addebiti relativi a periodi precedenti o esporre tali addebiti nella fattura attuale in modo distinto dal restante traffico;
  - b) indicare il motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo;
  - c) qualora l'abbonato abbia già chiesto la fatturazione dettagliata, fornire il dettaglio delle chiamate oggetto di addebito ritardato;

d) nei casi diversi dalla lettera c), indicare che l'abbonato può chiedere di ricevere, prima di effettuare il pagamento senza oneri, il medesimo dettaglio di cui alla lettera c);

e) indicare che l'abbonato può chiedere di effettuare, per gli importi oggetto di ritardata fatturazione, un pagamento rateizzato, senza interessi, per un periodo di durata almeno pari al ritardo dell'invio.

## **Articolo 5**

### **(Ulteriori disposizioni a tutela degli utenti)**

1. Gli operatori della telefonia forniscono gratuitamente informazioni precise e complete, sia nella documentazione di fatturazione, sia attraverso il numero telefonico di assistenza, sulle modalità di presentazione dei reclami, nelle diverse forme previste dall'articolo 8, comma 1, della delibera 179/03/CSP, e sul termine massimo per la definizione dei reclami, che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP. Gli operatori assicurano, altresì, che l'utente riceva il codice identificativo del reclamo presentato e che abbia diritto a fare riferimento allo stesso e ad ottenere aggiornamenti al riguardo.

2. Al fine di rendere edotto l'abbonato della possibilità di avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione in caso di mancata risposta o accoglimento del reclamo, l'operatore della telefonia riporta sinteticamente nella documentazione di fatturazione le modalità per l'avvio di una eventuale procedura di conciliazione, ivi inclusa quella paritetica ove attiva, nonché l'indirizzo [www.agcom.it](http://www.agcom.it), indicando che ivi è reperibile sia l'informazione completa al riguardo sia l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto.

3. 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, un servizio di immediato avviso telefonico, anche via sms o messaggio vocale registrato, al superamento, per presumibile traffico anomalo, di una soglia di spesa scelta dall'abbonato tra i più valori proposti dall'operatore. Uno di tali valori dovrà essere pari al triplo dell'importo della media dei consumi degli ultimi tre bimestri.

4. Fatte salve le modalità di disattivazione previste in adempimento dell'articolo 12, comma 9, del decreto n. 145 del 2006, gli operatori della telefonia disattivano immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento ed interrompono i conseguenti addebiti a decorrere dalla semplice richiesta telefonica dell'utente mediante chiamata al numero di assistenza clienti, nonché mediante eventuali ulteriori modalità telematiche messe a disposizione dall'operatore. In caso di richiesta telefonica, gli operatori della telefonia possono chiedere all'utente una registrazione vocale della richiesta o un SMS per confermare la richiesta telefonica.

## **Articolo 6**

### **(Collaborazione degli operatori della telefonia in tema di prevenzione)**

1. Al fine di prevenire fenomeni fraudolenti sulle reti di comunicazione elettronica, gli operatori della telefonia assicurano:

- a. lo sviluppo di software di analisi e correlazione dei dati di traffico;
  - b. la cooperazione e lo scambio di dati tra loro.
2. Ai fini di cui al comma 1, è istituito un apposito tavolo tecnico con il compito di stabilire le modalità e i protocolli di cooperazione, le procedure di intervento rapido e le scadenze entro cui gli operatori debbono porre in essere le iniziative e gli sviluppi necessari.
  3. Il tavolo di cui al comma 2 è composto dai rappresentanti designati dagli operatori della telefonia ed è presieduto da un rappresentante dell'Autorità che predisponde resoconti periodici al Consiglio dell'Autorità sui risultati dell'attività del tavolo.
  4. Alle riunioni del tavolo di cui al comma 2 possono essere invitati rappresentanti di altre istituzioni o soggetti interessati.
  5. Fermo restando il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, in caso di denuncia da parte dell'utente che riporti il dettaglio del traffico segnalato come di origine fraudolenta, gli operatori di telefonia, a richiesta delle Autorità competenti, danno accesso, in tempo reale, mediante l'utilizzo di basi dati e sistemi informatici, alle ultime tre cifre del numero chiamato e, con le medesime modalità, sulla base del numero completo, i titolari delle numerazioni danno accesso ai dati identificativi del centro servizi nonché dell'eventuale fornitore di informazioni.

## **Articolo 7**

### **(Disposizioni transitorie e finali)**

1. Le modifiche alla normativa vigente introdotte dalle disposizioni di cui agli articoli 2, 3, 4 e 5 del presente provvedimento hanno effetto decorsi centoventi giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera nella Gazzetta Ufficiale, termine entro il quale gli operatori della telefonia sono tenuti ad adeguare le proprie procedure e ad approntare gli strumenti per l'attuazione pratica delle predette disposizioni.
2. In caso di violazione delle disposizioni di cui agli articoli 2, 3, 4, 5 e 6 del presente provvedimento, si applicano le sanzioni di cui all'art.98, comma 16, del codice delle comunicazioni elettroniche.