

Allegato B alla Delibera n. 225/19/CONS

Schema di provvedimento

DELIBERA N. ____/19/CONS

Disposizioni in materia di blocchi di chiamata, trasparenza del documento di fatturazione e ulteriori misure a tutela dell'utenza: modifiche alle delibere nn. 418/07/CONS e 381/08/CONS

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del _____ 2019;

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”* (di seguito: Codice);

VISTO l’articolo 60, comma 2, del Codice, che stabilisce che le imprese designate per garantire la fornitura del servizio universale, *“forniscono le prestazioni e i servizi specifici di cui all’allegato n. 4, parte A, di modo che gli abbonati possano sorvegliare e controllare le proprie spese ed evitare una cessazione ingiustificata del servizio”*;

VISTO l’articolo 79, comma 1, del Codice che stabilisce che *“l’Autorità, sentite le parti interessate, può obbligare gli operatori che forniscono servizi telefonici accessibili al pubblico o accesso a reti di comunicazione pubbliche a mettere a disposizione degli utenti finali [...] tutte o parte delle prestazioni supplementari elencate nell’allegato n. 4, parte A”*;

VISTO l’elenco delle prestazioni di cui all’allegato 4, parte A ed in particolare:

- la definizione del livello minimo di dettaglio delle fatture che i fornitori devono presentare ai contraenti per consentire a questi di verificare e controllare le spese;
- la presenza dello sbarramento selettivo gratuito delle chiamate in uscita o di MMS/SMS *premium* o altre applicazioni analoghe;

- l'applicazione di misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate e sistemi gratuiti di segnalazione ai consumatori di consumi anomali o eccessivi;

VISTO il decreto n. 145 del 2 marzo 2006 di approvazione del “*Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo*” e in particolare l’articolo 19 che stabilisce l’obbligo per i fornitori di servizi di comunicazione elettronica di offrire “*ai propri abbonati l’opzione del blocco selettivo di chiamata associata ai servizi a sovrapprezzo, ad esclusione di quelli relativi ai servizi di informazione abbonati, forniti attraverso le specifiche numerazioni*”;

VISTA la delibera n. 418/07/CONS, del 2 agosto 2007, recante “*Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell’utenza*”;

VISTA la delibera n. 97/08/CONS, del 20 febbraio 2008, recante “*Nuovi termini di attuazione delle disposizioni di cui agli articoli 2, 3, 4 e 5 della delibera n. 418/07/CONS*”, con la quale l’Autorità, al fine di tutelare l’utenza dall’uso improprio di specifiche numerazioni telefoniche, ha imposto agli operatori di rete fissa di attivare in maniera automatica il blocco permanente di chiamata, con decorrenza dal 30 giugno 2008, agli abbonati che entro il 31 maggio 2008 non avessero attivato il blocco selettivo di chiamata, di cui alla delibera n. 418/07/CONS;

VISTA la delibera n. 348/08/CONS, del 19 giugno 2008, recante “*Nuovi termini per l’attivazione automatica del blocco permanente delle chiamate previsto dalla delibera n. 97/08/CONS*”, con la quale l’Autorità ha prorogato, al 1 ottobre 2008, la data a partire dalla quale gli operatori di rete fissa avrebbero dovuto attivare in automatico il blocco permanente di chiamata in assenza di attivazione del blocco selettivo di chiamata da parte dell’abbonato;

VISTA la delibera n. 600/09/CONS, del 28 ottobre 2009, recante “*Ulteriori disposizioni in materia di blocco permanente di chiamata di cui all’allegato 1 della delibera n. 418/07/CONS*”, con la quale l’Autorità ha confermato il blocco permanente di chiamata stabilendo una nuova data (e precisamente il 1 gennaio 2010) a partire dalla quale gli operatori di rete fissa avrebbero dovuto attivare in automatico tale blocco in assenza di diversa comunicazione da parte dell’abbonato;

VISTA la delibera n. 26/08/CIR, del 14 maggio 2008, recante “*Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa*” che prevede, in particolare, l’introduzione di nuove tipologie di numerazioni a sovrapprezzo;

VISTA la delibera n. 201/08/CONS, del 23 aprile 2008, recante “*Modifica del paniere di numerazioni di cui all’allegato 1 della Delibera n. 418/07/CONS*”, con la quale l’Autorità, nelle more dell’approvazione del nuovo piano di numerazione nazionale, ha

ritenuto necessario modificare l'elenco delle numerazioni alle quali si applica di *default* il blocco permanente di chiamata di cui all'allegato 1 della delibera n. 418/07/CONS;

VISTA la delibera n. 34/09/CIR, del 9 luglio 2009, che modifica il Piano nazionale di numerazione approvato con la delibera n. 26/08/CIR;

VISTA la delibera n. 600/09/CONS, con la quale l'Autorità ha modificato le numerazioni contenute nell'elenco di cui all'allegato 1 della delibera n. 418/07/CONS in modo da tenere conto degli adeguamenti conseguenti all'entrata in vigore del nuovo piano nazionale di numerazione;

VISTA la delibera n. 52/12/CIR, del 3 maggio 2012, recante “*Adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 26/08/CIR e s.m.i.*”;

VISTA la delibera n. 8/15/CIR, del 13 gennaio 2015, recante “*Adozione del nuovo Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 52/12/CIR*”;

VISTA la delibera n. 381/08/CONS, del 2 luglio 2008, recante “*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*”;

VISTO l'articolo 1 della delibera n. 381/08/CONS, con il quale l'Autorità aveva previsto, per gli operatori che ne avessero fatto richiesta entro il 31 agosto 2008, delle misure alternative a quelle indicate nella delibera n. 418/07/CONS e relative all'invio dei due bollettini di pagamento e a garanzia dell'utenza in caso di disconoscimento di addebiti relativi ai servizi a sovrapprezzo;

VISTO l'articolo 2 della delibera n. 381/08/CONS, con il quale l'Autorità aveva previsto, per gli operatori che ne avessero fatto richiesta entro il 31 agosto 2008, delle misure alternative a quelle indicate nella delibera n. 418/07/CONS e relative all'avviso agli abbonati in caso di traffico anomalo;

VISTA la delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”, con cui l'Autorità ha imposto agli operatori di pubblicare sul proprio sito web (in una pagina denominata “trasparenza tariffaria”) le condizioni economiche di tutte le offerte commercializzate;

VISTA la delibera n. 121/17/CONS, del 15 marzo 2017, recante “*Modifiche alla delibera n. 252/16/CONS recante “Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica”*”, con la quale l'Autorità ha stabilito che per la telefonia fissa

e per le offerte convergenti con quest'ultima, la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione debba essere su base mensile o di multipli del mese;

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, la nascita di nuove imprese, la valorizzazione dell'istruzione tecnico-professionale e la rottamazione di autoveicoli*”, come integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124;

VISTO l'articolo 1, comma 1-*bis* del decreto legge 31 gennaio 2007, con il quale è stata stabilita la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione di tutti servizi di comunicazione elettronica (inclusi i servizi mobili televisivi a pagamento) su base mensile o di multipli del mese;

VISTO il Regolamento recante “*Disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*” approvato con la delibera n. 519/15/CONS del 25 settembre 2015, con cui l'Autorità ha definito anche le modalità per la comunicazione agli utenti delle modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice, prevedendo un avviso separato nel documento di fatturazione con caratteri tali da richiamare l'attenzione del cliente e recante la seguente intestazione: “*Comunicazione importante: modifica delle condizioni del contratto*” o similare;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, con la quale l'Autorità ha approvato il nuovo regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e avviato la piattaforma telematica di gestione delle controversie “*Conciliaweb*”;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, 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*”;

VISTA la delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante “*Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP*”, come modificata da ultimo dalla delibera n. 656/14/CONS;

VISTA la delibera n. 79/09/CSP, del 14 maggio 2009, recante “*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 23/09/CIR, del 16 aprile 2009, recante “*Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa*”, con il quale l'Autorità ha imposto agli operatori di provvedere a fornire “*il Codice di Migrazione nella fattura periodicamente inviata, in qualsiasi forma e modalità al cliente*”;

VISTO l'articolo 1, comma 1, della suddetta delibera, con il quale l'Autorità ha imposto agli operatori di provvedere a fornire *“il Codice di Migrazione nella fattura periodicamente inviata, in qualsiasi forma e modalità al cliente”*;

VISTA la delibera n. 23/15/CONS, del 13 gennaio 2015, con la quale l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica per la modifica della delibera n. 418/07/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

Disposizioni in materia di blocchi di chiamata

1. La disciplina dei blocchi di chiamata è contenuta nella delibera n. 418/07/CONS. Con tale delibera, l'Autorità ha modificato la disciplina introdotta dalla delibera n. 78/02/CONS,¹ definendo quattro tipologie di blocchi di chiamata: tre per gli operatori di rete fissa e uno per gli operatori di rete mobile. I blocchi previsti per gli operatori di rete fissa sono: i) il *“blocco selettivo di chiamata per i servizi a sovrapprezzo”*, ii) il *“blocco selettivo di chiamata a P.I.N.”* e iii) il *“blocco permanente di chiamata”*. L'unico blocco previsto per gli operatori di rete mobile è il *“blocco selettivo di chiamata per le reti mobili”*. I blocchi di chiamata sono gratuiti e attivabili su richiesta dell'utente e differiscono per le numerazioni che possono essere bloccate e per la modalità di gestione del blocco, che può essere permanente, ovvero controllata dall'utente tramite un codice personalizzato.²

2. Il *“blocco selettivo di chiamata per i servizi a sovrapprezzo”* può essere attivato per le chiamate verso le numerazioni associate ai servizi a sovrapprezzo. Si tratta, sostanzialmente, dell'opzione di blocco selettivo di chiamata per i servizi a sovrapprezzo che i fornitori di servizi di comunicazione elettronica sono tenuti a offrire (in modalità permanente o controllata) ai propri abbonati, ai sensi dell'articolo 19 del *“Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo”*, approvato con il decreto del Ministero delle Comunicazioni del 2 marzo 2006, n. 145 (di seguito Regolamento).

3. Il *“blocco selettivo di chiamata per le reti mobili”* (anch'esso previsto dal Regolamento) è stato introdotto con l'obiettivo di fornire agli utenti di rete mobile la possibilità di bloccare (in modalità permanente o controllata) le chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri.

¹ La revisione della regolamentazione si era resa necessaria in quanto anche dopo l'entrata in vigore del regolamento ministeriale sui servizi a sovrapprezzo (*infra*) continuavano a pervenire all'Autorità 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, numerazioni internazionali e satellitari.

² Più precisamente, la modalità permanente prevede l'inoltro di una richiesta di attivazione del blocco all'operatore che blocca le numerazioni permanentemente fino a nuova disposizione da parte dell'utente. La modalità controllata prevede, contestualmente all'attivazione del servizio, l'invio di un codice personalizzato che l'utente utilizza sotto il proprio controllo per disattivare e riattivare il blocco.

4. Il “*blocco selettivo di chiamata a P.I.N*” è stato introdotto con l’obiettivo di fornire agli utenti l’opzione di bloccare (in modalità controllata) tutte le chiamate in uscita, fatta eccezione per le numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, geografiche nazionali e mobili e personali.

5. Infine il “*blocco permanente di chiamata*” è stato introdotto con l’obiettivo di fornire agli utenti la possibilità di bloccare (in modalità permanente) le chiamate dirette verso specifiche numerazioni, non necessariamente a sovrapprezzo, che secondo l’Autorità risultavano maggiormente suscettibili di un uso improprio.

6. A differenza della disciplina prevista per le altre modalità di blocco, quella prevista per il “*blocco permanente di chiamata*” ha subito diverse modifiche nel corso degli anni. Infatti, a distanza di pochi mesi dall’approvazione della delibera n. 418/07/CONS, l’Autorità, a seguito dell’aumento dei fenomeni collegati all’uso improprio di talune numerazioni a sovrapprezzo, ha approvato la delibera n. 97/08/CONS, con la quale ha imposto agli operatori di rete fissa di attivare, a partire dal 30 giugno 2008, in maniera automatica il “*blocco permanente di chiamata*” agli abbonati che entro il 31 maggio 2008 non avessero attivato il “*blocco selettivo di chiamata*”. Il termine del 30 giugno 2008 è stato inizialmente prorogato al 1 ottobre 2008, con la delibera n. 348/08/CONS e successivamente al 1 gennaio 2010, con la delibera n. 600/09/CONS. A seguito di tale ultima disposizione, dal 1 gennaio 2010 è entrato, quindi, in vigore un meccanismo di silenzio assenso grazie al quale gli operatori di rete fissa erano obbligati ad applicare a tutti gli utenti che non avevano disposto diversamente, l’attivazione del “*blocco permanente di chiamata*”. In altre parole, il *blocco permanente di chiamata*, che inizialmente era stato concepito come un blocco a richiesta dell’utente, è stato trasformato in un blocco automatico, applicabile di *default* a tutti gli utenti.

7. L’Autorità ritiene che l’attivazione di *default* del blocco permanente di chiamata rappresenti ancora lo strumento che garantisce con maggiore efficacia il controllo preventivo della spesa, soprattutto quando a essere interessate dal blocco sono le numerazioni che si prestano maggiormente a un uso improprio. L’attivazione di *default* del blocco permanente di chiamata permette di tutelare tutti gli utenti, anche quelli che hanno una scarsa percezione del rischio derivante dall’uso improprio di specifiche numerazioni e soprattutto delle azioni che avrebbero dovuto intraprendere per porvi rimedio, come ad esempio l’inoltro di una specifica richiesta per bloccare le chiamate uscenti verso determinate numerazioni. Inoltre, va rilevato come l’attivazione di *default* del *blocco permanente di chiamata* non pregiudica gli utenti che desiderano effettuare chiamate verso le numerazioni bloccate in automatico. È fatta salva, infatti, la possibilità per tali utenti di inoltrare, in qualunque momento, al fornitore di servizi la richiesta di sblocco delle numerazioni.

8. Alla luce di tali considerazioni, l’Autorità ritiene, quindi, opportuno confermare le disposizioni di cui alla delibera n. 418/07/CONS in merito all’attivazione in automatico del *blocco permanente di chiamata*.

9. Quanto alle numerazioni oggetto del blocco va rilevato invece che, con la delibera n. 600/09/CONS, l’Autorità, oltre ad aver prorogato al 1 gennaio 2010 l’attivazione in automatico del “*blocco permanente di chiamata*”, ha anche modificato il paniere delle numerazioni nei confronti delle quali il blocco avrebbe avuto effetto in modo da tenere conto delle modifiche al piano nazionale di numerazione (cfr. delibera n. 26/08/CIR) nel frattempo approvate con la delibera n. 34/09/CIR.

10. Dal 2009 e con specifico riferimento alle numerazioni a sovrapprezzo, il piano nazionale di numerazione è stato ulteriormente modificato, dapprima con la delibera n. 52/12/CIR e, successivamente, con la delibera n. 8/15/CIR. Più precisamente, con la delibera n. 52/12/CIR, l’Autorità ha escluso:

- la numerazione 43 (inizialmente destinata ai servizi a sovrapprezzo di carattere sociale-informativo) dall’elenco delle numerazioni a sovrapprezzo riservandola a usi futuri per i servizi non a sovrapprezzo;
- le numerazioni 46 e 49 (inizialmente destinate ai servizi a sovrapprezzo di chiamate di massa e d’intrattenimento) dall’elenco delle numerazioni a sovrapprezzo, riservandole a usi futuri.

11. Inoltre, con la delibera n. 8/15/CIR l’Autorità ha confermato la riserva per usi futuri della numerazione 46 e destinato la numerazione 49 (con codice 499) ai servizi a sovrapprezzo di raccolta di fondi per campagne che promuovono la partecipazione alla vita politica.

12. Ai fini del presente provvedimento, l’Autorità ritiene, innanzitutto, necessario aggiornare il paniere delle numerazioni per il quale, ai sensi della delibera n. 418/07/CONS, deve essere attivato il “*blocco permanente di chiamata*” in modo da tenere conto delle modifiche nel frattempo apportate al piano nazionale di numerazione. A tal fine si propone di:

- eliminare la numerazione 43 in quanto non più destinata ai servizi a sovrapprezzo e la numerazione 46 in quanto numerazione riservata a usi futuri al momento ignoti;
- non includere la numerazione 499 in quanto i servizi di raccolta fondi per campagne che promuovono la partecipazione alla vita politica, pur appartenendo alla categoria dei servizi a sovrapprezzo, assolvono funzioni diverse da quelle dei servizi di massa e d’intrattenimento maggiormente suscettibili a un uso improprio;

- confermare l’inclusione della numerazione 42 con le medesime eccezioni previste dalla delibera n. 600/09/CONS;³
- eliminare ogni riferimento alla numerazione 4 in quanto le disposizioni relative a tale numerazione, richiamate nell’allegato 1 alla delibera n. 600/09/CONS e contenute nell’articolo 30, comma 3, del piano nazionale di numerazione, approvato con la delibera n. 26/08/CIR, non sono più attuali;⁴
- confermare l’inclusione delle numerazioni 894, 895 e 899 in quanto continuano a sussistere le criticità evidenziate nella delibera n. 600/09/CONS;
- confermare l’inclusione delle numerazioni relative a direttrici internazionali e satellitari con le stesse indicazioni e limitazioni previste dall’allegato 1 alla delibera n. 600/09/CONS.

13. Sulla base di tali considerazioni l’Autorità propone d’includere nell’elenco delle numerazioni oggetto del *blocco permanente di chiamata* i codici: 894, 895, 899, 42, 47, 48, nonché le numerazioni con prefisso iniziante per 00 internazionali e satellitari con le limitazioni riportate nell’allegato 1 alla presente delibera.

Disposizioni in materia di trasparenza del documento di fatturazione e altre misure a tutela dell’utenza

14. Sempre al fine di garantire agli utenti un adeguato controllo della spesa, la delibera n. 418/07/CONS, oltre a disciplinare la materia dei blocchi di chiamata, ha stabilito anche alcune misure in tema trasparenza nel documento di fatturazione.

15. In primo luogo, con la delibera n. 418/07/CONS, l’Autorità ha imposto agli operatori della telefonia l’obbligo di accludere alla fattura, a richiesta dell’abbonato, 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.⁵ Con tale decisione, l’Autorità ha inteso fornire agli utenti la possibilità di

³ Con riguardo alle numerazioni in codice 42, per le quali la delibera n. 26/08/CIR ha previsto diversi tipi di soglia di prezzo, sia a tempo che forfetaria, con la delibera n. 600/09/CONS, l’Autorità ha ritenuto necessario escludere dal blocco permanente di chiamata tutte quelle numerazioni la cui tariffazione a tempo sia dell’ordine di quella prevista per le numerazioni in codice 41, nonché i numeri che forniscono accesso a servizi in abbonamento, supplementari al contratto principale di fornitura della linea o del servizio telefonico.

⁴ L’articolo 30, comma 3, della delibera n. 26/08/CIR consentiva la prosecuzione delle utilizzazioni di numeri a codice 4 fino 1 luglio del 2009.

⁵ Cfr. articolo 3, comma 1, dell’Allegato A alla delibera n. 418/07/CONS.

pagare soltanto gli importi addebitati per i servizi di base in caso di non riconoscimento degli importi addebitati per i servizi a sovrapprezzo.

16. Va, tuttavia, rilevato che con la delibera n. 381/08/CONS, l'Autorità aveva stabilito, per gli operatori che ne avessero fatta esplicita richiesta, in alternativa all'obbligo di invio del doppio bollettino, l'obbligo di: *i*) non sospendere il servizio di base in caso di mancato pagamento (per non riconoscimento) degli importi relativi ai servizi a sovrapprezzo; *ii*) non inviare solleciti di pagamento ed effettuare cessioni del credito fino al termine dell'eventuale controversia.⁶ Secondo l'Autorità, infatti, l'obbligo di non sospendere il servizio telefonico di base, in associazione all'obbligo (meglio dettagliato dalla stessa delibera n. 381/08/CONS) di separazione degli importi relativi ai servizi di base da quelli a sovrapprezzo, avrebbe fornito agli utenti una tutela più ampia di quella fornita dall'invio del doppio bollettino (dal momento che avrebbero potuto beneficiare di tale tutela anche gli utenti che utilizzavano strumenti di pagamento diversi dal bollettino di conto corrente) e in aggiunta si sarebbe evitato agli operatori di sostenere i maggiori costi di gestione delle misure previste dalla delibera n. 418/07/CONS.

17. Ai fini del presente provvedimento, l'Autorità ritiene che le misure (alternative) previste dalla delibera n. 381/08/CONS, congiuntamente all'attivazione di *default del blocco permanente di chiamata*, possano essere considerate idonee e sufficienti a garantire agli utenti un efficace controllo della spesa relativa al traffico diretto verso le numerazioni a sovrapprezzo. Infatti, il *blocco permanente di chiamata* riduce sensibilmente i casi di uso improprio delle numerazioni e di conseguenza i relativi addebiti in fattura. In caso di disattivazione del blocco, gli utenti potranno disconoscere gli eventuali importi addebitati per i servizi a sovrapprezzo, effettuare un reclamo ed eventualmente avviare il tentativo di conciliazione senza incorrere nel rischio di vedersi sospeso il servizio di base.

18. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ritiene opportuno abrogare l'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS e introdurre l'obbligo per tutti gli operatori (quindi anche per quegli operatori che non avevano optato per le misure alternative) di rispettare le misure di cui all'articolo 1, comma 3 della delibera n. 381/08/CONS.

19. Con la delibera n. 418/07/CONS, l'Autorità ha stabilito anche alcune misure in tema di rilevazione del traffico anomalo per gli operatori di rete fissa.⁷ Più precisamente, gli operatori della telefonia sono tenuti ad avvisare gli abbonati in caso di superamento di una soglia di spesa. Tale soglia è scelta dall'abbonato tra più valori proposti

⁶ L'articolo 1, comma 2, della delibera n. 381/08/CONS stabilisce che “*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.*”

⁷ Cfr. articolo 5, comma 3, dell'Allegato A alla delibera n. 418/07/CONS.

dall'operatore, con la specificazione che uno di tali valori sia pari al triplo dell'importo della media dei consumi degli ultimi tre bimestri. Successivamente, con la delibera n. 381/08/CONS, l'Autorità ha consentito agli operatori di optare per una misura alternativa che prevede l'obbligo di avviso al superamento congiunto di due soglie di spesa, di cui una variabile e pari alla media dei consumi degli ultimi tre bimestri, e una fissa pari a 300 euro, IVA inclusa, per l'utenza residenziale e a 500 euro, IVA inclusa, per l'utenza affari. La misura alternativa prevede anche un limite temporale pari a 48 ore dal superamento delle soglie entro cui l'operatore è tenuto a inviare l'avviso.

20. Ai fini del presente provvedimento, l'Autorità ritiene che le misure (alternative) previste dalla delibera n. 381/08/CONS, congiuntamente alle disposizioni in tema di *blocco permanente di chiamata* e di non riconoscimento degli importi relativi ai servizi a sovrapprezzo (*supra*), possano essere considerate idonee e sufficienti a garantire agli utenti un efficace e generale controllo della spesa in caso di traffico anomalo. Infatti, da un lato la disciplina relativa al *blocco permanente di chiamata* riduce sensibilmente la possibilità di vedersi addebitati importi anomali con riferimento ai servizi a sovrapprezzo e, dall'altro, i due limiti previsti dalla delibera n. 381/08/CONS (superati i quali gli operatori sono tenuti ad avvisare l'utente) non essendo arbitrariamente definiti dagli operatori, consentono all'utente di avere una misura generalizzata e oggettiva (quindi non alterabile) di un'eventuale anomalia di traffico e di conseguenza porvi rimedio tempestivamente.

21. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità propone di abrogare l'articolo 5, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS e di obbligare tutti gli operatori (quindi anche quegli operatori che non avessero optato per le misure alternative) al rispetto delle misure di cui alla delibera n. 381/08/CONS in tema di traffico anomalo.

22. In generale, gli operatori rendono disponibile il documento di fatturazione in formato elettronico solo ai clienti che hanno sottoscritto un'offerta con addebito su conto corrente o su carta di credito e richiedono, in alcuni casi, anche l'attivazione di uno specifico indirizzo *e-mail* associato al servizio sottoscritto. L'Autorità ritiene che gli operatori non dovrebbero imporre agli utenti il formato (elettronico o cartaceo) del documento di fatturazione né tantomeno obbligare gli utenti ad attivare uno specifico indirizzo *e-mail* per ricevere il documento fatturazione in formato elettronico. L'Autorità ritiene, invece, necessario che agli utenti si garantisca la facoltà di scegliere, in fase di sottoscrizione del contratto e in ogni momento successivo, il formato (elettronico o cartaceo) della copia del documento di fatturazione inviata dall'operatore. Inoltre, l'invio del documento di fatturazione dovrebbe essere gratuito se inviato in formato elettronico, dal momento che esso non comporta, in linea di massima, costi di spedizione per l'operatore. Quanto all'invio in formato cartaceo, l'operatore dovrebbe addebitare le sole spese di spedizione. Inoltre, ai fini di una scelta consapevole da parte dell'utenza è necessario che l'operatore, in fase di sottoscrizione del contratto, informi l'utente che l'invio del documento di fatturazione in formato elettronico non comporta costi

aggiuntivi. Tale informazione dovrebbe essere fornita in ogni documento di fatturazione se inviato in formato cartaceo.

23. La delibera n. 418/07/CONS definisce anche l'insieme delle informazioni (contenuto minimo) che devono essere presenti nel documento di fatturazione per garantire agli utenti una maggiore comprensibilità della bolletta e della documentazione di fatturazione e per fornire loro informazioni sugli strumenti di autotutela, sulle procedure di reclamo e su quelle per avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione. L'Autorità ritiene che il documento di fatturazione sia uno strumento indispensabile per garantire strumenti idonei agli utenti, non solo per il controllo della spesa, ma anche per un'efficace gestione del contratto. Infatti, la natura periodica del documento di fatturazione permette agli utenti di controllare, con continuità, la correttezza degli importi addebitati e ottenere informazioni utili per intervenire tempestivamente sulla gestione del contratto.

24. Inoltre, a distanza di più di dieci anni dall'approvazione della delibera n. 418/07/CONS l'Autorità ritiene necessario aggiornare l'elenco delle informazioni che devono essere presenti nel documento di fatturazione, avendo cura di inserire in quest'ultimo solo le informazioni ritenute utili ai fini del controllo della spesa e di un'efficace gestione del contratto. L'Autorità ritiene, infatti, non necessario e soprattutto non proporzionato inserire nel documento di fatturazione informazioni già presenti in altri documenti a carattere informativo che non apportino alcun beneficio all'utente ai fini del controllo della spesa e della gestione del contratto.

25. Sulla base di tale premessa si riporta di seguito le modifiche al contenuto minimo d'informazioni del documento di fatturazione che l'Autorità intende proporre.

26. Con la delibera n. 418/07/CONS, l'Autorità ha imposto agli operatori di indicare nel documento di fatturazione *“il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità”*. L'Autorità ritiene tale disposizione non più necessaria in quanto, a seguito dell'approvazione della delibera n. 252/16/CONS, le condizioni economiche di tutte le offerte commercializzate sono rese disponibili dall'operatore sul proprio sito *web* (nella pagina denominata *“trasparenza tariffaria”*). Di conseguenza, gli utenti possono, in ogni momento, conoscere il dettaglio delle condizioni economiche relative al piano tariffario sottoscritto consultando la pagina *“trasparenza tariffaria”*.

27. In ogni caso, anche per far sì che il contraente disponga delle informazioni necessarie per esercitare con tempestività ed efficacia il controllo sulla spesa, l'Autorità ritiene necessario, almeno in relazione alle sole offerte *flat* e *semiflat*, riportare nel documento di fatturazione una sintesi delle condizioni economiche. Infatti, queste tipologie di offerte consentono di conoscere in anticipo gli importi che presumibilmente saranno addebitati e la loro indicazione nel documento di fatturazione consentirà agli utenti di confrontare con maggiore efficacia tali importi con quelli che saranno effettivamente addebitati.

28. In ogni modo, si ritiene necessario che gli operatori rendano edotto il contraente della possibilità di ottenere informazioni complete sulle caratteristiche economiche dell'offerta indicando nel documento di fatturazione, oltre alla denominazione dell'offerta e delle opzioni sottoscritte, la dicitura *“Per ogni ulteriore dettaglio concernente le condizioni economiche della sua offerta, consulti il seguente link”*, seguita dall'indicazione dell'URL inerente alla scheda dell'offerta sulla pagina “trasparenza tariffaria”.

29. L'Autorità ritiene necessario che gli operatori indichino nel documento di fatturazione: la data di sottoscrizione del contratto, la data di scadenza del contratto e, ove previste, la data di scadenza delle promozioni e la data di scadenza del periodo minimo di permanenza. Si tratta di informazioni necessarie a prevedere l'andamento delle spese nel tempo. Come è noto, infatti, le spese mediamente sostenute dal contraente possono variare a seguito della scadenza di una promozione e del periodo minimo di permanenza. Inoltre, la data di scadenza del contratto e la data di scadenza di un'eventuale promozione o di un eventuale periodo minimo di permanenza sono necessarie per prevedere l'ammontare delle spese che l'utente sarà tenuto a corrispondere all'operatore in caso di esercizio del diritto di recesso. La presenza di tali informazioni nel documento di fatturazione consente agli utenti di prevedere non solo l'andamento delle spese periodiche, ma anche quelle relative alla chiusura del contratto.

30. Per garantire un controllo efficace della spesa l'Autorità ritiene necessario che gli operatori indichino nel documento di fatturazione, oltre all'importo totale, il subtotale relativo a ciascun addebito per i prodotti offerti in vendita abbinata (evidenziando l'avanzamento dell'eventuale piano di rateizzazione) e i servizi, distinguendo questi ultimi in servizi a traffico (con separata indicazione dei servizi diretti verso numerazioni a sovrapprezzo) e servizi non a traffico (con separata evidenza dei servizi supplementari e *premium*). Si ritiene, altresì, necessario che nel documento di fatturazione sia riportata in formato grafico, la serie storica degli importi pagati nei dodici mesi precedenti, al fine di consentire ai contraenti di confrontare con maggiore semplicità la spesa corrente con quella relativa ai mesi precedenti e di individuare, di conseguenza, la presenza di eventuali anomalie nei consumi e negli importi addebitati. Infine, l'Autorità ritiene opportuno che gli operatori indichino nel documento di fatturazione anche la spesa mediamente sostenuta, calcolata come valore medio degli importi pagati nei dodici mesi precedenti. In questo modo, gli utenti potranno confrontare la spesa mediamente sostenuta con quella che sosterebbero sottoscrivendo un'offerta alternativa e valutare di conseguenza l'opportunità di trasferire la propria utenza presso un altro operatore.

31. Dall'analisi dei documenti di fatturazione è emerso che l'indicazione del codice di migrazione non è sempre facilmente individuabile anche perché presentato con un carattere di piccole dimensioni. Pertanto, l'Autorità propone di definire la collocazione del *“codice di trasferimento dell'utenza”* o di eventuali altri codici di trasferimento dell'utenza per altri servizi nella prima pagina del documento di fatturazione, con un carattere di dimensione tale da garantire un'ampia visibilità. Tale codice dovrebbe essere

reso disponibile anche nell'area privata accessibile sul sito *web* dell'operatore nonché reso conoscibile in ogni momento tramite chiamata al numero di assistenza clienti.

32. Il documento di fatturazione dovrebbe contenere anche informazioni che permettano il controllo della qualità dei servizi offerti con particolare riferimento ai servizi di accesso a Internet da rete fissa. L'Autorità ritiene, pertanto, opportuno indicare nel documento di fatturazione la banda minima garantita in *download* e *upload* come definita nell'allegato 2 alla delibera n. 244/08/CSP e il profilo tecnico dell'offerta sottoscritta. Si tratta di informazioni necessarie per verificare in autonomia la qualità del servizio tramite il sito *web* www.misurainternet.it. L'Autorità ritiene, inoltre, necessario che gli operatori inseriscano nel documento di fatturazione la seguente dicitura *“Al fine di verificare l'effettiva velocità della sua connessione a Internet e ottenere la relativa certificazione per esercitare il diritto di recesso senza spese, consulti il sito www.misurainternet.it”*. In questo modo, gli utenti potranno disporre, sia dell'informazione riguardante la possibilità di recedere dal contratto senza spese in caso di non rispetto della velocità minima garantita, sia dei dati necessari per eseguire il test tramite il sito *web* www.misurainternet.it.

33. L'Autorità ritiene opportuno che il documento di fatturazione, oltre a riportare (come stabilito dal regolamento approvato con la delibera n. 519/15/CONS) l'avviso riguardante la modifica delle condizioni di contratto e la possibilità per l'utente di esercitare il diritto di recesso senza spese ai sensi dell'articolo 70, comma 4 del Codice, riporti nella prima pagina la seguente dicitura *“ATTENZIONE: modifica delle condizioni contrattuali. Per maggiori dettagli, prendere visione dell'avviso allegato”*. Questa misura è necessaria se si vuole garantirne una maggiore visibilità dell'avviso che gli operatori sono tenuti a pubblicare per comunicare le variazioni contrattuali e che per espressa previsione della delibera n. 519/15/CONS deve essere pubblicato separatamente dal documento di fatturazione e generalmente riportato nelle ultime pagine, in una posizione, dunque non immediatamente visibile.

34. L'Autorità ritiene necessario che gli operatori indichino nel documento di fatturazione le modalità per recedere dal contratto ai sensi del Decreto Legge 7 del 2007, così come integrato dalla Legge 124 del 2017, e le modalità per presentare reclami e segnalazioni secondo quanto previsto dalla delibera n. 179/03/CSP. Sebbene presenti in altri documenti a carattere informativo (condizioni generali del contratto, carta dei servizi), le modalità che l'utente deve seguire per recedere dal contratto o presentare un reclamo non risultano sempre note al consumatore. Il documento di fatturazione appare maggiormente idoneo ad ospitare informazioni di questo genere in quanto, data la sua natura e la sua periodicità, ne garantisce una maggiore visibilità.

35. Di recente, l'Autorità ha approvato, con la delibera n. 203/18/CONS, il nuovo regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e avviato la piattaforma telematica di gestione delle controversie *“Conciliaweb”*. Si ritiene quindi necessario (anche per le ragioni esposte al paragrafo precedente) che gli operatori di comunicazione elettronica informino gli utenti

della possibilità di avvalersi della piattaforma *Conciliaweb* attraverso l'indicazione nel documento di fatturazione della seguente dicitura *“In caso di mancato accoglimento del reclamo, il Cliente potrà avviare il tentativo di conciliazione presso i Co.re.com, Comitati Regionali delle Comunicazioni, presentando un'apposita istanza tramite l'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it/>. Per i dettagli sulla procedura e sulla modalità di presentazione dell'istanza, è possibile consultare la delibera n. 203/18/CONS sul sito dell'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni”*.

36. Con la delibera n. 418/07/CONS, l'Autorità aveva stabilito che *“la periodicità della fatturazione degli importi dovuti dall'abbonato e dell'invio della relativa fattura è, di norma, bimestrale, salvo diversa previsione contrattuale”*.⁸ A tal proposito va rilevato che l'Autorità, con la delibera n. 121/17/CONS, ha stabilito che per la telefonia fissa e per le offerte convergenti con quest'ultima, la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o di multipli del mese. Va tenuto, altresì, presente che con l'articolo 1, comma 1-*bis* del Decreto Legge n. 7 del 2007 (introdotto dalla legge n. 124 del 2017) è stata stabilita la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione di tutti servizi di comunicazione elettronica (inclusi i servizi mobili televisivi a pagamento) su base mensile o di multipli del mese. Pertanto, si ritiene opportuno chiarire, con tale provvedimento, che nel caso in cui la cadenza di rinnovo dell'offerta sia mensile, l'invio del documento di fatturazione è di norma bimestrale; in tutti gli altri casi l'invio del documento di fatturazione si allinea alla cadenza di rinnovo dell'offerta.

37. Con la delibera n. 252/16/CONS, l'Autorità ha istituito il sito *web* di comparazione tariffaria con l'obiettivo di mettere a disposizione dei consumatori un motore di calcolo per la comparazione dei prezzi dei servizi di telefonia e accesso a Internet. Stando a quanto stabilito dall'articolo 5, comma 7, della delibera n. 252/16/CONS, il motore di calcolo deve consentire l'inserimento da parte del consumatore dei dati puntuali relativi al profilo di traffico reale effettuato dall'utente oppure in alternativa dei dati sintetici rappresentanti il profilo di consumo. Ai fini del presente provvedimento si ritiene necessario che gli operatori riportino nel documento di fatturazione i dati relativi al consumo effettuato dall'utente e necessari per l'utilizzo del motore di calcolo. Il confronto delle diverse offerte degli operatori può avvenire sia sulla base delle previsioni di consumo dell'utente, sia sulla base del consumo realmente effettuato dall'utente. Solo attraverso l'inserimento di dati certi il motore di calcolo sarà in grado di ordinare le offerte con precisione. Queste informazioni devono quindi essere rese note all'utente sulle pagine *web* degli operatori, così come previsto dalla delibera n. 252/16/CONS e riportate nel documento di fatturazione in modo da renderle facilmente e immediatamente consultabili all'occorrenza.

RITENUTO opportuno aggiornare le definizioni di cui all'articolo 1, della delibera n. 418/07/CONS sostituendo il termine “abbonato” con quello di “contraente” al fine di

⁸ Cfr. articolo 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS.

rendere la terminologia utilizzata congruente con le definizioni contenute nel Codice a seguito delle modifiche introdotte dal decreto legislativo, 28 maggio 2012, n. 70;

CONSIDERATO che, ai sensi di quanto indicato all'articolo 1, lettera a), del Codice, per contraente s'intende *“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”*;

RITENUTO opportuno circoscrivere le disposizioni di questo provvedimento ai contratti per adesione (anche di tipo prepagato) in quanto meritevoli di specifiche e più efficaci forme di tutela proprio perché predisposti unilateralmente dal fornitore di servizi di comunicazioni e senza possibilità di contrattazione da parte del sottoscrittore;

RITENUTO, pertanto, opportuno adottare ai fini del presente provvedimento la seguente definizione di contraente: *“la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto per adesione per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica anche di tipo prepagato”*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 107/19/CONS, del 5 aprile 2019, recante *“Adozione del regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell'Autorità”*;

UDITA la relazione del Commissario _____ relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1 (Modifiche alla delibera n. 381/08/CONS)

1. L'articolo 1, commi 1 e 2 e l'articolo 2, comma 1 della delibera n. 381/08/CONS sono abrogati.
2. All'articolo 1, comma 3, della delibera n. 381/08/CONS le parole *“Ai fini indicati al comma 2 e”* sono abrogate.
3. All'articolo 1, comma 3, della delibera n. 381/08/CONS le parole *“ai sensi dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS e della delibera 95/07/CONS.”* sono sostituite dalle seguenti *“ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 203/18/CONS.”*

Articolo 2 **(Modifiche alla delibera n. 418/07/CONS)**

1. La lettera d) dell'articolo 1, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS è sostituita dalla seguente lettera.

“d) “contraente”, la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto per adesione per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica anche di tipo prepagato”

2. Agli articoli: 1, comma 1, lettera k); 1, comma 1, lettera l); 1, comma 1, lettera n); 2, comma 5; 2, comma 6; 4, comma 2, lettera c); 4, comma 2, lettera d); 4, comma 2, lettera e) dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS, la parola “*abbonato*” è sostituita dalla parola “*contraente*”.
3. Dopo l'articolo 2 dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS è inserito il seguente articolo.

“Articolo 2-bis (modalità d'invio del documento di fatturazione)

1. Gli operatori informano i contraenti, in fase di sottoscrizione del contratto, della facoltà di richiedere gratuitamente, l'invio del documento di fatturazione in formato elettronico, indicando il proprio indirizzo e-mail. Le informazioni circa tale facoltà sono anche riportate nel documento di fatturazione qualora il contraente abbia optato per il formato cartaceo.

2. La facoltà di cui al comma 1 è riconosciuta al contraente indipendentemente dalla modalità di pagamento prescelta o prevista dal contratto.

3. Nel caso d'invio in formato cartaceo, al contraente potranno essere addebitate le sole spese di spedizione.

4. Per i servizi prepagati, il rendiconto dettagliato è reso disponibile dall'operatore nell'area di self care riservata del contraente.”

4. L'articolo 3 dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS è sostituito dal seguente articolo.

“Articolo 3 (Contenuto minimo del documento di fatturazione)

1. Gli operatori assicurano che il documento di fatturazione riporti nella prima pagina almeno le seguenti informazioni:

- a) l'anagrafica del contraente, il codice cliente o qualunque altra informazione che l'operatore ritiene necessaria per identificare il cliente ai fini dell'assistenza tecnica e commerciale;
- b) la data di sottoscrizione del contratto, la data di scadenza del contratto e, ove previste, la data di scadenza delle promozioni e la data di scadenza del periodo minimo di permanenza;
- c) la data di emissione della fattura e di quella successiva, la periodicità di fatturazione e il periodo di riferimento, la scadenza e le modalità di pagamento;
- d) la situazione dei pagamenti delle fatture precedenti;
- e) il codice di trasferimento dell'utenza e le numerazioni associate all'accesso, di cui alla circolare del 9 aprile 2008 all'Accordo Quadro sottoscritto in data 14 giugno 2008 e alla successiva delibera n. 41/09/CIR, o eventuali altri codici di trasferimento dell'utenza per altri servizi, con una dimensione del carattere pari almeno a quella utilizzata per l'anagrafica. Tali codici devono essere resi disponibili nell'area privata accessibile sul sito *web* dell'operatore e possono essere richiesti in ogni momento tramite chiamata al numero di assistenza clienti;
- f) l'importo totale, il sub-totale relativo alle chiamate verso le numerazioni di cui all'allegato 1 e il sub-totale relativo ai servizi *premium*. Tali importi, inclusivi di IVA, sono riportati in un apposito riquadro della bolletta di facile ed evidente lettura;
- g) la denominazione dell'offerta sottoscritta accompagnata dalla seguente dicitura "*Per ogni dettaglio concernente le condizioni economiche della sua offerta, consulti il seguente link*", seguita dall'indicazione dell'URL della scheda dell'offerta pubblicata sulla pagina "trasparenza tariffaria". Nel caso in cui il contraente abbia chiesto l'invio del documento di fatturazione in formato elettronico la suddetta pagina è raggiungibile selezionando l'URL indicata;
- h) limitatamente alle offerte *flat* e *semi-flat*, il canone periodico e i servizi inclusi;
- i) la presenza di un'agevolazione tariffaria e i relativi importi;
- j) la seguente dicitura in grassetto "**ATTENZIONE: modifica delle condizioni contrattuali. Per maggiori dettagli, prendere visione dell'avviso allegato**" nel caso di comunicazione della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali.

2. Gli operatori assicurano che il documento di fatturazione riporti nelle pagine successive alla prima, le seguenti informazioni:

- a) i contatti per richiedere assistenza e le modalità per presentare un reclamo o una segnalazione (ai sensi della delibera n. 179/03/CSP), seguiti dalla seguente dicitura *“In caso di mancato accoglimento del reclamo, il Cliente potrà avviare il tentativo di conciliazione presso i Co.re.com, Comitati Regionali delle Comunicazioni, presentando un’apposita istanza tramite l’indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it/>. Per i dettagli sulla procedura e sulla modalità di presentazione dell’istanza, è possibile consultare la delibera n. 203/18/CONS sul sito dell’Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni”*. Nel caso in cui il contraente abbia chiesto l’invio del documento di fatturazione in formato elettronico la suddetta pagina è raggiungibile selezionando l’indirizzo indicato;
- b) la sintesi in formato grafico degli importi pagati nei dodici mesi precedenti con separata indicazione del valore medio;
- c) la presenza di eventuali blocchi di chiamata di cui all’articolo 2 e le modalità previste per la loro attivazione e disattivazione;
- d) le modalità per recedere dal contratto o per trasferire l’utenza presso altro operatore, in coerenza con quanto disposto dalla Legge n. 124 del 2017;
- e) le conseguenze del ritardato o del mancato pagamento della bolletta nel rispetto della delibera n. 179/03/CSP, nonché le procedure per la sospensione della fornitura e le eventuali spese che in tal caso potranno essere imputate al contraente;
- f) l’importo totale e il subtotale relativo a ciascun addebito per i prodotti offerti in vendita abbinata (evidenziando l’avanzamento dell’eventuale piano di rateizzazione) e i servizi, distinguendo questi ultimi in servizi a traffico (con separata indicazione degli importi relativi alle numerazioni di cui all’allegato 1 e del titolare della numerazione) e servizi non a traffico (con separata indicazione degli importi relativi ai servizi supplementari e *premium*);
- g) il dettaglio dei costi (IVA inclusa), indicando in caso di chiamate verso le numerazioni riportate nell’elenco di cui all’allegato 1, il titolare della numerazione o, se questo non è noto, l’operatore per conto del quale si effettua l’addebito e nel caso di servizi *premium* la denominazione del servizio e del *provider*;
- h) 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;

- i) la velocità minima garantita in *download* e *upload*, come definita nell'allegato 2 alla delibera n. 244/08/CSP e la denominazione del profilo tecnico dell'offerta, corredata dalla seguente dicitura “*Al fine di verificare l'effettiva velocità della sua connessione a Internet e ottenere la relativa certificazione per esercitare il diritto di recesso senza spese, consulti il sito www.misurainternet.it*”. Nel caso in cui il contraente abbia chiesto l'invio del documento di fatturazione in formato elettronico la suddetta pagina è raggiungibile selezionando l'indirizzo indicato;
- j) i parametri di consumo necessari ai fini dell'utilizzo del motore di calcolo di cui alla delibera n. 252/16/CONS.”

5. L'articolo 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS è sostituito dal seguente.

“La cadenza di rinnovo dell'offerta avviene su base mensile o di multipli del mese. Nel caso in cui la cadenza di rinnovo dell'offerta sia mensile, l'invio del documento di fatturazione è di norma bimestrale; in tutti gli altri casi l'invio del documento di fatturazione si allinea alla cadenza di rinnovo dell'offerta.”

6. L'articolo 5, commi 2 e 3, dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS sono abrogati.
7. L'allegato 1 dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS è sostituito dall'allegato 1 alla presente delibera.

Articolo 3 (Disposizioni finali)

1. Le disposizioni contenute nel presente provvedimento entrano in vigore trascorsi 120 giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito web dell'Autorità.
2. In caso di violazioni delle disposizioni del presente provvedimento, si applicano le sanzioni di cui all'articolo 98, comma 16, del Codice.

La presente delibera, comprensiva dell'allegato 1 è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, _____ 2019

IL COMMISSARIO RELATORE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Allegato 1 alla delibera xx/19/CONS

Elenco delle numerazioni da inserire nel blocco permanente di chiamata

Numerazioni per servizi a sovrapprezzo di cui all'articolo 20, lettere b), c), d), e) della dell'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR	894 ^[1] , 895 ^[2] , 899
Numerazioni per servizi interni di rete, assegnate in base all'art. 9 dell'Allegato A alla delibera n. 26/08/CIR e successive modifiche ed integrazioni	42 ^[3]
Ulteriori numerazioni per servizi a sovrapprezzo: numerazioni per servizi SMS/MMS e trasmissione dati di cui all'articolo 22, lettere b), c) dell'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR	47, 48
Numerazioni relative a direttrici internazionali e satellitari	Tutte le numerazioni con prefisso iniziante per 00 internazionali e satellitari la cui tariffa, IVA inclusa, supera la seguente curva di prezzo: a) 35 centesimi di euro alla risposta; b) 3 centesimi di euro al secondo. Gli operatori debbono altresì inserire nel blocco permanente le numerazioni con prefisso 00 il cui prezzo al secondo è pari o superiore a 2 centesimi di euro, qualora su di esse si verificino criticità o fenomeni anomali di traffico.

Note:

[1] con esclusione delle numerazioni composte da sei cifre, ossia di tipo 894YUU, con Y=0÷4.

[2] con esclusione delle numerazioni composte da sei cifre, ossia di tipo 895YUU, con Y=0÷4

[3] con esclusione dei numeri:

– per i quali è previsto un costo del servizio che rientra nelle soglie di prezzo stabilite, per i codici di tipo 41, nella Tabella 1 dell'allegato 1 dell'Allegato A alla delibera n. 8/15/CIR;

– oppure che danno accesso a servizi in abbonamento, supplementari al contratto principale di fornitura della linea o del servizio telefonico con l'operatore di telefonia erogati esclusivamente dal medesimo operatore (quali il trasferimento di chiamata);

Annotazioni generali:

Gli operatori titolari delle numerazioni rispondono della conformità dell'utilizzo delle numerazioni medesime alle disposizioni del presente provvedimento. Gli operatori della

telefonia sottopongono a costante monitoraggio le numerazioni oggetto di segnalazioni di traffico anomalo e comunicano, con cadenza trimestrale, le numerazioni individuate ed i relativi aggiornamenti al tavolo tecnico di cui all'articolo 7 della delibera n. ____.

A tal fine gli operatori realizzano, entro tre mesi dall'entrata in vigore della presente delibera, le procedure automatiche atte a collezionare i dati statistici e di dettaglio relativi a tutte le numerazioni critiche, per traffico anomalo riscontrato, ivi comprese quelle, allo stato, escluse dal paniere.