

Allegato B alla delibera n. 23/15/CONS

Documento di Consultazione pubblica
per la modifica della delibera n. 418/07/CONS, recante “*Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell’utenza*” ai fini dell’adozione di ulteriori misure di trasparenza contrattuale per l’utilizzo dei nuovi servizi digitali

Allegato B

Introduzione

L'Autorità, a circa sette anni dall'entrata in vigore del provvedimento relativo alla trasparenza della bolletta telefonica e alle disposizioni a tutela dell'utenza di cui alla delibera n. 418/07/CONS del 2 agosto 2007, ritiene necessario un intervento di aggiornamento ed integrazione dell'articolato allegato al suddetto provvedimento, tenuto in debito conto le segnalazioni pervenute anche recentemente alla Direzione Tutela dei Consumatori da parte degli operatori, delle associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti.

Gli interventi di modifica, sottoposti alle valutazioni di tutti gli attori dei mercati delle comunicazioni elettroniche, sono i seguenti.

1. Aggiornamento delle definizioni

Con l'adozione del provvedimento finale saranno recepite le definizioni introdotte ai sensi dell'art.1 del decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70 recante *“Modifiche al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante codice delle comunicazioni elettroniche in attuazione delle direttive 2009/140/CE, in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica, e 2009/136/CE in materia di trattamento dei dati personali e tutela della vita privata”*.

2. “Billing 2.0”: Informazioni ulteriori da inserire in bolletta

Si ritiene, innanzitutto, necessario semplificare e smaterializzare per quanto possibile l'invio della bolletta e della fattura: in particolare, si propone, per i casi di pagamento automatico (addebito su conto corrente o su carta di credito), che l'invio della fattura avvenga, di norma, nella sola forma telematica, salvo che il contraente ne richieda l'invio in formato cartaceo, pagando le spese di spedizione, e che, in tutti i casi, l'utente possa chiedere l'invio telematico della bolletta e della documentazione di fatturazione (che, in caso di richiesta esplicita, come prevista dal codice della *privacy*, include anche il dettaglio del traffico).

2.1 Codice di trasferimento dell'utenza in bolletta

Continuano a pervenire segnalazioni in merito alla carente rappresentazione grafica, ovvero alla difficile individuazione o alla assenza dalla bolletta, del codice segreto/codice di migrazione, nei documenti di fatturazione di alcuni operatori.

Con la delibera n. 4/06/CONS e la successiva n. 274/07/CONS, l'Autorità aveva indicato le procedure per la migrazione della clientela dei servizi di telecomunicazioni, introducendo, peraltro, uno specifico codice segreto / di migrazione per *“la gestione della migrazione dei clienti finali da un operatore ad un altro ... volte a minimizzare il disservizio all'utenza finale e a garantire uguali opportunità competitive tra gli operatori nel mercato a valle”*.

Il quadro giuridico di riferimento è stato successivamente integrato dall'adozione delle delibere nn. 23/09/CIR, 41/09/CIR, 52/09/CIR. Con delibera n. 35/10/CIR l'Autorità, inoltre, aveva introdotto la dizione *“Codice di trasferimento dell'utenza”* per indicare tutti i codici di trasferimento utilizzati dagli operatori per il trasferimento delle utenze della clientela, comprendendo nella definizione il codice segreto, il codice di migrazione e i codici per la *number portability* pura.

Singoli consumatori, le loro associazioni, e alcuni operatori hanno chiesto all'Autorità di intervenire per imporre il rispetto del quadro regolamentare di riferimento.

A tal fine si propone di adottare una rappresentazione grafica comune a tutti gli operatori nel documento di fatturazione, cartaceo o online, che faciliti l'acquisizione da parte di contraenti e operatori delle informazioni citate, necessarie a determinare il superamento delle attuali frizioni e viscosità nel mercato.

2.2 Banda minima garantita in *download* ed *upload* in bolletta

In tema di qualità dell'accesso ad internet da postazione fissa, l'Autorità ha avviato con delibera n. 244/08/CSP un'attività di monitoraggio della qualità dei servizi di accesso ad internet degli operatori e di trasparenza degli standard minimi contrattualmente previsti, imponendo, in particolare, agli operatori di indicare la banda minima garantita in *download* per ogni offerta di accesso ad internet da rete fissa in abbonamento, nella pubblicità e nei messaggi informativi con qualunque mezzo diffusi (cit. articolo 7 comma 3).

Appare oggi opportuno che gli operatori indichino in modo trasparente nella bolletta, con qualsiasi mezzo inviata all'utente, il valore della banda minima garantita contrattualmente, sia in *download*, sia in *upload*.

Nel caso della qualità dell'accesso ad internet da postazione mobile, non essendo prevista la pubblicazione di riferimenti alla banda minima garantita, si propone di inserire (sulla *homepage* posta a disposizione da parte dell'operatore per la verifica dei consumi) il riferimento al sito MisuraInternetMobile.it.

2.3 Dettaglio di tutti gli addebiti in bolletta

L'Autorità ha ricevuto numerose segnalazioni, confermate peraltro da notizie ricorrenti sugli organi di informazione, delle problematiche relative all'utilizzo di servizi premium, di navigazione *wap* e di *app* per terminali mobili che, pur apparendo ai consumatori gratuite, hanno invece comportato esborsi economici non previsti né comunicati in fase di attivazione, che spesso sono stati rilevati solo alla ricezione della fattura.

In alcuni casi, si è constatato che gli utenti hanno avuto conferma solo dai *call center* degli operatori della indesiderata attivazione di servizi di nuova generazione, con addebiti non previsti né prevedibili sulla base delle informazioni poste a disposizione durante il processo di attivazione. Talvolta le segnalazioni hanno riguardato l'impossibilità degli utenti di vedersi riconosciuto il rimborso all'addebito da essi ritenuto illegittimo.

Nella fattura tali elementi risulterebbero non adeguatamente dettagliati, ragione per la quale l'Autorità reputa opportuna una modifica della delibera che consenta che tali servizi siano evidenziati attraverso apposite voci nei documenti di rendicontazione, siano essi cartacei e/o elettronici e/o verificabili attraverso l'*homepage* dell'operatore.

Si ritiene, perciò, che, per tutti gli addebiti, debba essere adeguatamente dettagliata ogni informazione utile all'utente, fra le quali almeno quelle relative alla denominazione dei provider e dei servizi, alla data e all'ora della loro attivazione, al loro costo per unità di accesso/tempo/altra unità di misura legata alla fatturazione, alla durata minima del contratto prevista nel momento della loro attivazione, alla modalità con cui si è fornito il consenso informato all'implementazione di tali prodotti e/o servizi, acquisibili attraverso la modalità *in-app* o altre tecniche innovative, ai vincoli temporali della sottoscrizione e dei relativi costi, della modalità di pagamento sottoscritta e delle

modalità per la disattivazione o per il recesso dall'acquisto del servizio e/o del bene. Tale livello di dettaglio consentirà la verifica da parte del contraente della perfetta corrispondenza fra quanto addebitato e quanto derivante dal consumo calcolato in base alle condizioni contrattuali sottoscritte.

3. Bolletta vocale per gli utenti non vedenti

L'Autorità, anche in ragione delle sollecitazioni ricevute dalle relative associazioni rappresentative, ha ritenuto di sottoporre a consultazione l'opportunità di introdurre, per i contraenti affetti da cecità o disabilità visiva grave, la ricezione delle informazioni previste per la fattura telefonica, ovvero gli elenchi degli addebiti in caso di carta SIM prepagata, anche in formato audio (mp3 o altro equivalente).

4. Controllo dell'utente sul "portafoglio mobile"

Per i servizi supplementari, inclusi i servizi a sovrapprezzo, l'addebito effettuato sul conto dell'utente, il cosiddetto "*mobile wallet*", è generato da processi non controllati direttamente dall'operatore, ma delegati a terze parti. Si ritiene, quindi, opportuno un intervento regolamentare affinché:

- a) il consenso per pagamenti supplementari effettuati da terzi sul conto che l'utente paga all'operatore venga espressamente manifestato;
- b) lo stesso operatore adoperi la massima diligenza nell'accertare la chiara volontà del contraente di acquisire servizi aggiuntivi con relativo addebito economico e nel vigilare sulla condotta delle terze parti.

Si ravvisa, quindi, la necessità di introdurre una modalità strutturata e uniforme per l'espressione del consenso sopra citato, specificando anche per i servizi mobili e personali il blocco selettivo dei pagamenti.

Si ritiene, inoltre, necessario intervenire sulla pratica del c.d. "*enrichment*" secondo cui l'operatore di telefonia mobile, nel corso della procedura finalizzata all'addebito del servizio asseritamente richiesto, fornisce il numero di utenza del proprio cliente al CSP (Content Service Provider). A ben vedere, infatti, non vi è ragione per non prevedere che sia lo stesso utente, una volta accettato l'acquisto, ad inserire il proprio numero di utenza per confermare la volontà di addebito sul proprio conto telefonico, come avviene nel caso di acquisto tramite navigazione internet da rete fissa o tramite SMS, se non quella - da scongiurare per l'appunto -, di rendere possibile l'addebito del corrispettivo anche in caso di digitazione involontaria o inconsapevole sul box di conferma dell'acquisto.

Occorre pertanto prevedere che, in caso di acquisto di contenuti digitali o servizi a sovrapprezzo tramite rete dati mobile, l'operatore non possa addebitare il relativo costo sul conto telefonico del cliente se il fornitore del servizio non ha acquisito l'esplicito consenso da parte dell'utente in ordine a tale modalità di addebito, indicando il proprio numero di utenza mobile al momento dell'acquisto.

L'Autorità, ritiene, infine, opportuno attivare procedure celeri, chiare e trasparenti per l'immediata disattivazione dei servizi non richiesti e per il rimborso dei relativi importi.

E' comunque fatta salva la facoltà dell'operatore e del provider, nel rispetto delle normative

e della regolamentazione vigenti, di inibire l'accesso ai servizi a sovrapprezzo in caso di abusi da parte del contraente.

L'Autorità ritiene adeguato sottoporre agli attori del mercato la modifica dello *status quo* poiché essa deve:

- da un lato, come previsto all'allegato 4 del Codice, adoperarsi per garantire il “*Controllo dei costi dei servizi telefonici accessibili al pubblico*”;
- dall'altro, come previsto all'art. 84 del Codice, adottare, ai sensi della legge istitutiva, “*procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l'esame delle controversie in cui sono coinvolti i consumatori e gli utenti finali ... prevedendo nei casi giustificati un sistema di rimborso o di indennizzo*”;
- ed infine tendere all'adozione di procedure semplici e trasparenti nelle quali, come già sperimentato con l'adozione del CASP 3.0, l'operatore cui “*il Cliente sporge un reclamo, si faccia carico della gestione e dell'eventuale rimborso senza rinvii ad altri soggetti*” (art. 2.6.3 rubricato “*Azioni a tutela dell'utente finale in caso di contestazione*”).

Peraltro anche il Codice del consumo, recentemente aggiornato, prevede (vedasi il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 che ha introdotto il nuovo articolo 65) che: “*Prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, il professionista chiede il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista. Se il professionista non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l'ha dedotto utilizzando opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare, il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento*”).

5. Ulteriori misure a tutela dell'utenza

5.1 Corretta tassazione e tariffazione

L'Autorità ritiene opportuno introdurre una disposizione che declini in maniera esplicita il principio, alla base del sinallagma contrattuale, di corretta tassazione e tariffazione, affinché gli operatori garantiscano la corrispondenza degli addebiti agli algoritmi di calcolo degli importi e alle tariffe pubblicizzate, a quelle pubblicate e a quelle previste contrattualmente e comunicate all'Autorità ed ai motori di confronto accreditati.

5.2 Ritardati addebiti

Si estendono le previsioni dell'articolo 4, in materia di ritardati addebiti, a tutte le tipologie di servizi per i quali il contraente deve un corrispettivo all'operatore.

5.3 Semplificazione dei rapporti tra utenti e operatori mediante l'invio telematico delle rispettive comunicazioni

Si è recentemente manifestata l'esigenza, da parte delle associazioni dei consumatori e di singoli utenti, di accedere a canali veloci, efficaci e più economici, in quanto digitali, di comunicazione con gli operatori, sia per l'invio dei documenti di fatturazione, sia per ogni altro tipo di corrispondenza, compresi i reclami o l'esercizio del diritto di recesso da specifici servizi o dal contratto *tout court*.

Al fine della positiva evoluzione della cd “Cittadinanza digitale”, si intende dare attuazione ai nuovi diritti d’uso delle tecnologie e al domicilio digitale del cittadino.

L’intervento si inserisce, inoltre, nel contesto delle iniziative dell’Autorità tese a garantire e facilitare il diritto di scelta dell’utente, attraverso la possibilità di rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, equilibrate e simmetriche la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive.

Tali canali digitali devono includere almeno la posta elettronica, le comunicazioni *web-based*, e, opzionalmente, le *app* e le comunicazioni *social*. Si ritiene, pertanto, opportuno aggiornare l’elenco dei canali obbligatori che gli operatori debbono aprire per l’invio dei reclami di cui all’articolo 8, comma 1, dell’allegato A alla delibera n.179/03/CSP, eliminando nel contempo l’obbligo del fax, in quanto divenuto oramai obsoleto.

Viene inoltre eliminato l’obbligo dell’invio della raccomandata, prevista dagli operatori in alcuni contratti, per esercitare il diritto di recesso o per l’invio dei reclami scritti. Peraltro tale obbligo risulta, ad oggi, già superato: infatti, in base al combinato disposto degli artt. 2, comma 3, e 48, comma 2, del d.lgs. n. 82/2005, come modificato dagli artt. 2 e 33, comma 1, del d.lgs. n. 235/2010, la PEC è equivalente alla raccomandata poiché *“la trasmissione del documento informatico per via telematica, effettuata ai sensi del comma 1” [...] “equivale, salvo che la legge disponga diversamente, alla notificazione per mezzo della posta”*, tenuto in debito conto che le disposizioni in materia di documentazione amministrativa, documento elettronico e firma digitale del d.P.R. n. 445/2000, in particolare l’articolo 3, comma 1, prevedono che *“Le disposizioni del presente testo unico si applicano ai cittadini italiani e dell’Unione europea, alle persone giuridiche, alle società di persone, alle pubbliche amministrazioni e agli enti, alle associazioni e ai comitati aventi sede legale in Italia o in uno dei Paesi dell’Unione europea”*.

Testo a fronte delle modifiche proposte all'allegato A) della delibera n.418/07/Cons¹

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
Articolo 1 (Definizioni)	idem
1. Ai fini del presente provvedimento si intende per:	idem
a) "Autorità": l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge 31 luglio 1997;	a) "Autorità": l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge 31 luglio 1997, <u>n. 249</u> ;
b) "Codice del consumo": il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;	idem
c) "Codice": il "Codice delle comunicazioni elettroniche" adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;	idem
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;	<u>d) "contraente"</u> : 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;	e) "consumatore": l'utente finale , la persona fisica che utilizza <u>o che chiede di utilizzare</u> 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;	idem
g) "utente finale": un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;	idem

¹ Legenda:

sottolineatura: indica il termine sostituito o integrato nel precedente testo;

~~barrato~~: indica il testo eliminato;

corsivo: indica la citazione integrale o parziale di una disposizione normativa

<p style="text-align: center;">TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)</p>	<p style="text-align: center;">TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE</p>
<p>h) “operatore della telefonia”: un’impresa che è autorizzata a fornire servizi telefonici accessibili al pubblico;</p>	<p>h) “operatore”: ogni impresa autorizzata a fornire <u>una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;</u></p>
<p>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;</p> <p>“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;</p>	<p>i).01. “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;</p> <p>i).02. “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;</p>
<p>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;</p>	<p>j) “servizio telefonico accessibile al pubblico”: un servizio reso accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere <u>direttamente o indirettamente</u>, chiamate nazionali o internazionali e di accedere ai servizi di emergenza tramite uno o più numeri, tramite uno o più numeri che figurano in un piano di <u>numerazione dei servizi di comunicazione elettronica nazionale o internazionale</u> 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</p>

<p style="text-align: center;">TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)</p>	<p style="text-align: center;">TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE</p>
	fornitura di servizi non geografici;
<p>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;</p>	<p>k) “sbarramento selettivo delle chiamate in uscita”: la prestazione gratuita grazie alla quale il contraente, previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, può impedire che vengano effettuate chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri;</p>
<p>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;</p>	<p>l) “blocco selettivo di chiamata a P.I.N.”: l’opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita che consente al contraente, 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;</p>
<p>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;</p>	idem
<p>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</p>	<p>n) “blocco permanente di chiamata”: l’opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita che consente al contraente, 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</p>

<p style="text-align: center;">TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)</p>	<p style="text-align: center;">TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE</p>
<p>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;</p>	<p>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;</p>
<p>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>	<p>o) “blocco selettivo per i servizi mobili”: l'opzione dello sbarramento selettivo, 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, <u>delle connessioni telefoniche, dati, sms, mms, verso numeri per servizi a sovrapprezzo, per navigazione wap, servizi voip e collegamenti a hotspot wi-fi, oppure degli addebiti previsti per le categorie acquisti in app, contenuti, prodotti, fatturazione conto terzi e micro pagamenti, compreso il mobile payment e servizi simili;</u></p>
<p>p) “titolare della numerazione”: soggetto cui è stato rilasciato il diritto di uso della numerazione.</p>	<p>idem</p>
	<p><u>q) “reclamo”: l'istanza con cui l'utente o il contraente si rivolge direttamente all'operatore per segnalare un disservizio, contestare un addebito ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata.</u></p>
	<p><u>1-bis. Per quanto non espressamente previsto dal presente articolo si applicano le definizioni di cui all'articolo 1 del Codice.</u></p>
<p>Articolo 2 (Sbarramento selettivo di chiamata)</p>	<p>idem</p>
<p>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</p>	<p>1. Gli operatori <u>di rete</u> fissa offrono gratuitamente <u>ai contraenti</u>, 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</p>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
n. 145/06, l'opzione di cui all'articolo 1, lettera m).	n. <u>145/2006</u> , 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 n.614/06/CONS, tenendo conto della criticità delle numerazioni anche in base alle eventuali denunce che perverranno.	idem
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).	3. <u>Gli operatori di rete mobile</u> offrono gratuitamente agli utenti il blocco selettivo di cui all'articolo 1, lettera o).
	<u>3-bis. L'opzione di cui al precedente comma 3 è di tipo modulare e consente all'utente di scegliere di bloccare le connessioni o gli addebiti per singole categorie, a partire da quelle di cui all'art. 3, comma 2, lettera b.02, del presente provvedimento.</u>
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.	4. Gli operatori <u>di rete</u> 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.	5. Se <u>il contraente</u> fa richiesta <u>all'operatore</u> 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 del <u>contraente</u> richiedente, con apposita comunicazione riservata.
6. Gli operatori della telefonia diffondono informazioni adeguate ed aggiornate rivolte agli	6. <u>Gli operatori della telefonia</u> diffondono informazioni adeguate ed aggiornate rivolte agli

<p style="text-align: center;">TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)</p>	<p style="text-align: center;">TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE</p>
<p>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.</p>	<p>utenti circa la disponibilità gratuita dello sbarramento selettivo di chiamata ed informano ciascun contraente, 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 o disattivarle. 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.</p>
<p>7. L'informazione di cui al comma 6 è fornita:</p>	<p>idem</p>
<p>a) in forma scritta ai nuovi abbonati al momento della conclusione del contratto;</p>	<p>a) in forma scritta ai nuovi contraenti al momento della conclusione del contratto;</p>
<p>b) ai vecchi abbonati, mediante un comunicato inserito nei primi tre invii utili della documentazione di fatturazione, e, successivamente, almeno una volta all'anno;</p>	<p>b) ai vecchi contraenti, mediante un comunicato inserito nei primi tre invii utili della documentazione di fatturazione e, successivamente, almeno una volta all'anno;</p>
<p>c) in caso di servizi prepagati, mediante una comunicazione personalizzata, anche via sms, ove applicabile, con la medesima cadenza di cui alla lettera b).</p>	<p><u>idem</u></p>
<p>Articolo 3 (Bolletta separata e trasparenza della bolletta telefonica)</p>	<p>Articolo 3 (Bolletta separata, trasparenza della bolletta telefonica e tutela dell'utenza nelle nuove modalità di addebito)</p>
<p>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.</p>	<p>1. Gli operatori della telefonia, a richiesta del contraente, accludono all'invio cartaceo o telematico della fattura due distinti bollettini di pagamento, 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.</p>
	<p><u>1-bis. Gli operatori garantiscono l'accuratezza degli addebiti e della fatturazione, ovvero la perfetta corrispondenza fra quanto</u></p>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<u>addebitato e quanto derivante dal consumo effettivo calcolato in base alle condizioni economiche contrattuali stabilite e comunicate all'utente.</u>
	<u>1-ter. Gli operatori inviano al contraente, telematicamente e gratuitamente, sia il bollettino di pagamento, sia la documentazione di fatturazione, inclusa la fatturazione dettagliata, ovvero mettono a disposizione il rendiconto dettagliato dei consumi dei servizi prepagati.</u>
	<u>1-quater. Nei casi di pagamento automatico, l'invio della fattura avviene nella sola forma telematica, salvo che il contraente ne richieda l'invio in formato cartaceo, pagando le spese di spedizione.</u>
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:	2. Fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia di fatturazione dettagliata, fornita a richiesta del <u>contraente</u> , e di trasparenza delle condizioni economiche di offerta, gli <u>operatori della telefonia</u> assicurano che la documentazione di fatturazione riporti, in ciascun invio, almeno le seguenti informazioni, <u>ove applicabili</u> :
a) il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità;	<u>a)01. il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità;</u> <u>a)02. la descrizione dettagliata di ciascun addebito per i servizi di base oggetto del contratto e per ogni ulteriore servizio o prodotto acquistato. Questa include, di norma, la denominazione del provider e del prodotto o servizio, la data, l'ora, la durata e/o il quantitativo, il prezzo unitario ed il costo;</u> <u>a)03. i vincoli temporali della sottoscrizione e dei relativi costi, la modalità di pagamento sottoscritta, la modalità per la disattivazione o per il recesso dall'acquisto del servizio e/o del bene;</u>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
<p>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;</p>	<p><u>b) in grassetto in apposito riquadro evidenziato:</u></p> <p><u>b)01. eventuali servizi supplementari cui il contraente ha aderito e il relativo costo, ivi incluso lo sbarramento selettivo di chiamata e ogni variazione di cui all'art. 2, comma 2;</u></p> <p><u>b)02. tutti gli altri addebiti, suddivisi per tipologia, per ciascuna delle quali è indicato il sottotale, includendo almeno le seguenti categorie: telefonia, dati, sms, mms, servizi a sovrapprezzo, navigazione wap, acquisti in app, contenuti, prodotti, fatturazione conto terzi e micro pagamenti, compreso il mobile payment e servizi simili.</u></p>
<p>c) la data di emissione e la scadenza del pagamento;</p>	<p>idem</p>
<p>d) la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, segnalando se risultano bollette non pagate;</p>	<p>idem</p>
<p>e) il riepilogo dei costi, suddiviso per voci omogenee;</p>	<p>idem</p>
<p>f) i totali parziali per ciascuna voce omogenea;</p>	<p>idem</p>
<p>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;</p>	<p>idem</p>
<p>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;</p>	<p>idem</p>
<p>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</p>	<p>idem</p>

<p style="text-align: center;">TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)</p>	<p style="text-align: center;">TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE</p>
<p>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;</p>	
<p>j) il profilo di consumo bimestrale previsto dalla delibera 126/07/CONS;</p>	<p>idem</p>
<p>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 n.179/03/CSP, le procedure per la sospensione della fornitura e le eventuali spese che in tal caso potranno essere imputate al cliente.</p>	<p>idem</p>
	<p><u>l) le seguenti informazioni, inserite nel quadrante superiore destro della prima pagina della bolletta, nella medesima area contenente gli elementi identificativi del cliente, in modo chiaramente leggibile e in un campo visivo ben evidenziato, tale da permetterne una immediata individuazione ed una facile lettura anche grazie all'uso di un carattere tipografico corpo di dimensione non inferiore a 12 punti:</u></p> <p><u>l) 01. nel caso di telefonia rete fissa, la frase “Codice di trasferimento dell’utenza da utilizzare per il cambio operatore”, seguita dai relativi codici alfanumerici e la banda minima garantita in download e upload come definita nell’allegato 2 alla delibera n.244/08/CSP, attinente al profilo di accesso ad internet da postazione fissa sottoscritto dall’utente con esplicita indicazione dell’indirizzo del sito www.misurainternet.it;</u></p> <p><u>l) 02. nel caso di telefonia rete mobile, la velocità massima teorica di connessione in download consentita dall’offerta sottoscritta dall’utente, attinente al profilo di accesso ad internet da postazione mobile con esplicita indicazione dell’indirizzo del sito www.misurainternetmobile.it;</u></p>
	<p><u>m) le numerazioni, associate all’accesso, di cui</u></p>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<u>alla circolare del 9 aprile 2008 all'Accordo Quadro sottoscritto in data 14 giugno 2008 e alla successiva delibera n.41/09/CIR.</u>
	<u>2-bis. Nel caso in cui il contraente destinatario della bolletta sia affetto da cecità o disabilità visiva grave, le informazioni, previste ai precedenti commi 1) e 2), da indicarsi nella fattura telefonica, ovvero gli elenchi dei servizi e dei relativi addebiti in caso di carta SIM prepagata, sono resi disponibili, a richiesta, anche in formato audio. Il file dovrà essere posto nella disponibilità del contraente attraverso il suo invio telematico con una modalità tecnologica concordata fra operatore e utente (a mero titolo esemplificativo, il multi media service-MMS, la PEC o la e-mail).</u>
	<u>2-ter. Nel caso di acquisto di contenuti digitali o servizi a sovrapprezzo tramite rete dati mobile, l'operatore non può addebitare il relativo costo sul conto telefonico del cliente se questi non ha fornito l'esplicito consenso in ordine a tale modalità di addebito, indicando il proprio numero di utenza mobile al momento dell'acquisto.</u>
Articolo 4 (Periodicità della fatturazione)	idem
1. La periodicità della fatturazione degli importi dovuti dall'abbonato e dell'invio della relativa fattura è, di norma, bimestrale, salvo diversa previsione contrattuale.	1. La periodicità della fatturazione degli importi dovuti dal contraente 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:	2. In caso di mancata fatturazione alle scadenze di cui al comma 1 o in caso di traffico non fatturato in precedenza, a qualsiasi titolo addebitato, 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	idem

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
restante traffico;	
b) indicare il motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo;	idem
c) qualora l'abbonato abbia già chiesto la fatturazione dettagliata, fornire il dettaglio delle chiamate oggetto di addebito ritardato;	c) qualora il contraente abbia già chiesto la fatturazione dettagliata, fornire il dettaglio delle voci 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);	d) nei casi diversi dalla lettera c), indicare che il contraente 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.	e) indicare che il contraente 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)	idem
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.	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, <u>dal comma 1-ter del presente articolo</u> , 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 n.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.
	<u>1-bis. Gli operatori inviano telematicamente il codice identificativo del reclamo anche all'indirizzo e-mail comunicato dal contraente.</u>

<p style="text-align: center;">TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)</p>	<p style="text-align: center;">TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE</p>
	<p><u>1-ter. Ferme restando le disposizioni di cui all'articolo 3, comma 5, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, gli operatori assicurano agli utenti il diritto di presentare, gratuitamente, reclami e segnalazioni, sia per telefono, sia per via telematica, sia tramite l'area di self caring dedicata all'utente, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio.</u></p>
<p>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, indicando che ivi è reperibile sia l'informazione completa al riguardo sia l'elenco del Comitato Regionale delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto.</p>	<p>2. Al fine di rendere edotto il contraente 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, indicando che ivi è reperibile sia l'informazione completa al riguardo sia l'elenco del Comitato Regionale delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto.</p>
	<p><u>2-bis. Gli utenti possono inviare le proprie comunicazioni scritte, ivi incluse quelle per esercitare il diritto di recesso o per presentare un reclamo o una segnalazione, sia per via telematica, sia tramite l'area di self caring dedicata all'utente e non debbono essere obbligati all'invio della raccomandata o della PEC a tali fini.</u></p>
	<p><u>2-ter. Gli operatori indicano in bolletta le informazioni di cui al comma 2-bis.</u></p>
<p>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 più valori proposti</p>	<p>idem</p>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
dall'operatore. Uno di tali valori dovrà essere pari al triplo dell'importo della media dei consumi degli ultimi tre bimestri.	
<p>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.</p>	<p>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 <u>bloccano immediatamente gli addebiti supplementari, inclusi quelli per servizi a sovrapprezzo, a decorrere dalla dichiarazione dell'utente che segnali di non aver richiesto l'attivazione di un servizio o la fornitura di un prodotto e rimborsano il corrispettivo addebitato contestato dall'utente.</u> <u>E' fatto salvo il diritto dell'operatore, entro 10 giorni solari e continuativi, di rigettare la richiesta di rimborso dell'utente, dimostrando l'avvenuta richiesta di attivazione di un servizio o di fornitura di un prodotto da parte dell'utente stesso.</u> <u>Qualora l'utente si veda rigettata la richiesta di rimborso può esperire il tentativo di conciliazione con le procedure previste ai sensi della delibera n. 173/07/CONS, in particolare presso l'organismo di conciliazione paritetica, istituito con accordo tra l'operatore e le associazioni dei consumatori, ove presente, oppure presso il Comitato Regionale delle Comunicazioni competente oppure presso le Camere di Commercio.</u> La dichiarazione dell'utente di cui al primo periodo può pervenire all'operatore, a scelta dell'utente, telefonicamente oppure mediante <i>e-mail</i>, nonché <u>attraverso</u> eventuali ulteriori modalità telematiche messe a disposizione dall'operatore. In caso di richiesta telefonica, gli operatori possono chiedere all'utente una registrazione vocale della richiesta stessa o l'invio di un SMS o di una <i>e-mail</i> di conferma.</p>
	<p><u>4-bis. È fatta salva la facoltà dell'operatore o del provider, nel rispetto delle normative e della regolamentazione vigenti, di inibire l'accesso a servizi supplementari in caso di</u></p>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<u>abusi da parte del contraente.</u>
Articolo 6 (Collaborazione degli operatori della telefonia in tema di prevenzione)	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:	1. Al fine di prevenire fenomeni fraudolenti sulle reti di comunicazione elettronica, gli <u>operatori della telefonia</u> assicurano:
a. lo sviluppo di software di analisi e correlazione dei dati di traffico;	idem
b. la cooperazione e lo scambio di dati tra loro.	idem
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.	idem
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.	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.	idem
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	5. Fermo restando il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, in caso di denuncia da parte del contraente che riporti il dettaglio del traffico segnalato come di origine fraudolenta, <u>gli operatori</u> 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

<p style="text-align: center;">TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)</p>	<p style="text-align: center;">TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE</p>
di informazioni.	informazioni.
<p>Articolo 7 (Disposizioni transitorie e finali)</p>	idem
<p>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 <i>Gazzetta Ufficiale</i>, 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.</p>	idem
<p>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.</p>	idem