

DELIBERA N. 600/09/CONS

ULTERIORI DISPOSIZIONI IN MATERIA DI BLOCCO PERMANENTE DI CHIAMATA DI CUI ALL'ALLEGATO 1 DELLA DELIBERA N. 418/07/CONS

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 28 ottobre 2009;

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 l'art. 10 della direttiva 2002/22/CE (direttiva cd. servizio universale), che impone agli Stati membri di provvedere affinché le imprese designate forniscano le prestazioni e i servizi di cui all'allegato 1 parte A, in modo che gli abbonati possano sorvegliare e controllare le proprie spese;

VISTO, in particolare, l'allegato I, parte A, della direttiva 2002/22/CE, che qualifica lo sbarramento come una "*prestazione gratuita*" tramite la quale l'abbonato richiede al fornitore del servizio telefonico l'impedimento all'effettuazione di chiamate, dal suo apparecchio, verso determinati numeri o tipi di numeri;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", e, in particolare:

- l'art. 60 ("Controllo delle spese"), il quale al comma 1 impone alle imprese fornitrici del servizio universale il compito di definire "*le condizioni e modalità di fornitura in modo tale che l'abbonato non sia costretto a pagare prestazioni o servizi che non sono necessari o che non sono indispensabili per il servizio richiesto*" e, al comma 2, statuisce che siffatte imprese "*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*";
- l'art. 78, che attribuisce all'Autorità la competenza regolatoria sui numeri non geografici e che prevede il sistema di cd. opt-in, in ossequio al principio per cui un servizio di comunicazione elettronica non può essere introdotto nelle case degli utenti senza che questi abbiano prima potuto esprimere il loro consenso al riguardo;

- l'art. 220, che attribuisce all'Autorità il potere di modificare con propria deliberazione l'allegato 4, concernente l'art. 60 citato;

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

VISTA la Raccomandazione ECC/CEPT 07/02 del 2007, "*Consumer protection against abuse of high tariff services*", la quale attribuisce alle ANR ampi poteri finalizzati alla gestione delle numerazioni in questione e alla riduzione del fenomeno (riscontratosi anche in altri Stati membri) dell'abuso e del danno patrimoniale ad un largo numero di consumatori;

VISTO il Rapporto della Commissione europea relativo allo stato della regolazione italiana nell'anno 2008 pubblicato in data 24 marzo 2009, ove si riconosce *expressis verbis* l'esistenza di un annoso e rilevante problema che affligge il consumatore italiano, consistente nell'uso fraudolento e scorretto dei numeri impiegati per i servizi a sovrapprezzo; problema che, evidenziato dai dati ivi riportati relativi al cospicuo numero di controversie da risolvere, si riconosce essere stato affrontato dall'Autorità in questi ultimi anni con plurimi interventi regolamentari, tra i quali l'introduzione, apprezzata dalla Commissione, relativa all'attivazione dei numeri per servizi a sovrapprezzo solo su espressa richiesta del cliente (sistema cd. di *opt-in*), in sostituzione del precedente modello di attivazione automatica (cd. *opt-out*), rivelatosi inefficace sotto il profilo della tutela del consumatore;

VISTA la delibera del 15 novembre 2006 n. 662/06/CONS di costituzione di un tavolo permanente di confronto con le associazioni rappresentative dei consumatori;

VISTA la delibera n. 418/07/CONS recante "Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 169 del 16 agosto 2007;

VISTA la delibera n. 97/08/CONS recante "Nuovi termini di attuazione delle disposizioni di cui agli articoli 2, 3, 4 e 5 della delibera n. 418/07/CONS "Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza" ed ulteriori norme a tutela dell'utenza" e, in particolare, l'art. 2, commi 1 e 2;

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

VISTA la delibera n. 201/08/CONS recante “Modifica del paniere di numerazioni di cui all’allegato 1 della delibera n. 418/07/CONS” pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 117 del 20 maggio 2008;

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

VISTA la delibera n. 34/09/CIR recante “Misure urgenti di modifica ed integrazione del Piano Nazionale di Numerazione di cui alla delibera n. 26/08/CIR” pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 181 del 6 agosto 2009;

VISTI, segnatamente, in tema di attivazione automatica del blocco di chiamata in modalità silenzio-assenso:

a) le sentenze del TAR del Lazio nn. 11195/08, 11197/08 e 11194/08, pubblicate in data 10 dicembre 2008, su ricorso rispettivamente delle società “Deram”, “Marketcall” e “Greentel e altri” in tema di blocco permanente di chiamata, che hanno annullato per motivi procedurali le delibere n. 97/08/CONS e n. 348/08/CONS in materia di blocco permanente di chiamata delle numerazioni critiche, dichiarando l’incompetenza regolatoria di AGCOM in materia, e ravvisando tale competenza esclusivamente in capo al Ministero dello Sviluppo Economico – Comunicazioni;

b) i verbali delle audizioni del 30 dicembre 2008 e del 13 marzo 2009, alle quali l’Autorità ha convocato tutti i soggetti direttamente coinvolti, ossia:

- gli operatori di accesso di telefonia fissa,
- le società ricorrenti,
- le associazioni di consumatori e gli altri soggetti che sono intervenuti “ad opponendum” nei giudizi presso il TAR,

audizioni nel corso delle quali l’Autorità, nelle more della pubblicazione del testo integrale delle decisioni del Consiglio di Stato rese sui ricorsi in appello proposti dall’Autorità, quest’ultima, stante la propria incompetenza in materia di regolamentazione dei servizi a sovrapprezzo statuita dal TAR, ha dichiarato di doversi astenere dall’intervenire in materia, invitando, pertanto, gli operatori a presentare i propri piani tecnici di rimozione del blocco permanente di chiamata al Ministero dello Sviluppo Economico – Comunicazioni (dichiarato dal TAR, nelle predette sentenze, essere l’istituzione cui spetterebbe la competenza regolamentare in materia di accesso ai servizi a sovrapprezzo), e richiedendo a siffatta diversa Istituzione di farsi carico del coordinamento delle attività susseguenti alle sentenze del TAR;

c) il verbale della predetta audizione del 13 marzo 2009, nel corso della quale il Ministero dello Sviluppo Economico – Comunicazioni ha dichiarato che ogni eventuale iniziativa, da parte del Ministero, a modifica o integrazione dell’attuale quadro

normativo rappresentato dal D.M. n. 145/06, avrebbe potuto essere intrapresa solo dopo la pubblicazione delle sentenze del Consiglio di Stato;

d) le decisioni del Consiglio di Stato n. 4558 del 20 luglio 2009, n. 4835 del 31 luglio 2009 e n. 4908 del 4 agosto 2009, rese sugli appelli proposti dall'Autorità nelle cause rispettivamente con le società "Deram", "Marketcall" e "Greentel e altri" in tema di blocco permanente di chiamata, con le quali, in parziale riforma delle relative sentenze del TAR del Lazio nn. 11195/08, 11197/08 e 11194/08, il Consiglio di Stato ha statuito che:

1. il rilevante impatto sul mercato che la misura introdotta con la delibera n. 97/08/CONS era destinato ad avere avrebbe reso necessaria l'indizione della procedura di consultazione pubblica, ed ha quindi confermato sotto questo profilo l'annullamento, in parte qua, delle delibere n. 97/08/CONS e n. 348/08/CONS disposto dal TAR del Lazio;
2. dalla normativa primaria di riferimento (nel caso di specie l'art. 1, c. 6, lett. c, n. 2 legge n. 249/1997 e l'art. 60 d.lgs. n. 259/2003) si evince la sussistenza in capo all'Autorità di un ampio ambito di competenza in materia di accesso (e di sbarramento o blocco) ai servizi di telecomunicazione, dovendosi considerare i limiti contenutistici della competenza riconosciuta al potere politico, i quali vanno valutati tenendo conto del più esteso ambito oggettuale del potere assegnato all'Autorità dalle previsioni, peraltro successive al D.M. n. 145/2006, della legge istitutiva dell'Autorità e dal Codice delle comunicazioni elettroniche, nonché della diversa *ratio* sottesa all'attribuzione di siffatto più ampio potere. In particolare, all'Autorità, deputata ad assicurare la trasparenza e l'efficienza del mercato, il Consiglio di Stato ha riconosciuto, con riferimento a tutte le numerazioni, una potestà da esercitare a tutela della concorrenza nel mercato, posta in pericolo da fenomeni abusivi idonei a minacciarla;

SOTTOLINEATO, pertanto, che il Supremo Giudice Amministrativo ha riconosciuto con le citate decisioni la sussistenza della competenza dell'Autorità, esercitata nel caso di specie, alla regolamentazione della materia dei blocchi di chiamata, in specie di quelli di tipo generalizzato;

VISTO il verbale dell'audizione in materia di blocco permanente di chiamata del 6 agosto 2009, convocata dall'Autorità in esito alla pubblicazione delle sentenze del Consiglio di Stato, alla quale sono stati invitati i medesimi soggetti già invitati alle precedenti audizioni del 30 dicembre 2008 e del 13 marzo 2009, per doverosamente comunicare le decisioni del Consiglio di Stato e chiedere agli operatori di dare seguito ai rispettivi piani tecnici di rimozione del Blocco Permanente di Chiamata, con la raccomandazione di procedere tempestivamente;

VISTA la nota della Direzione tutela dei consumatori, inviata con prot. 65287 del 7 agosto 2009, agli operatori BT Italia S.p.A., Eutelia S.p.A., Fastweb S.p.A., Infracom Italia S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Tele2 Italia – Oritel S.p.A., Tiscali S.p.A., Vodafone Omnitel N.V., Wind Telecomunicazioni S.p.A e, per conoscenza, al Ministero dello Sviluppo Economico – Comunicazioni - Direzione Servizi di Comunicazione Elettronica e Radiodiffusione, alle società Deram S.r.l., Dvbcom S.r.l., eDreams S.r.l., Greentel s.r.l., Marketcall Italia S.r.l., Punto S.r.l., Telemedico S.r.l., Unitedcom S.r.l., Telegate Italia S.r.l., e alle associazioni Altroconsumo, Assoutenti, A.U.S. Tel Onlus, Codacons, Codici, Confconsumatori Movimento Difesa del Cittadino, nella quale, in esito all’audizione del 6 agosto 2009, è stato comunicato che:

- le pronunce giurisdizionali del Consiglio di Stato rendono ora necessario da parte dell’Autorità, individuata dal Consiglio di Stato quale Istituzione competente, dare esecuzione al giudicato disponendo la rimozione del blocco permanente su silenzio assenso di cui alla delibera n. 97/08/CONS;
- si invitano, pertanto, gli operatori di rete fissa ad eseguire la rimozione del blocco permanente di chiamata su silenzio assenso ripristinando lo *status quo ante* con ogni possibile urgenza, pur compatibilmente con i vincoli tecnici ed organizzativi evidenziati da ciascun operatore nel corso dell’audizione del 6 agosto 2009;
- sarà necessario informare la clientela dello sblocco, con esplicita comunicazione da allegare o includere in fattura, nonché della perdurante possibilità di optare per lo sbarramento delle chiamate mediante manifestazione esplicita di volontà, così come dispone la delibera n. 418/07/CONS,
- la rimozione del blocco non dovrà, tuttavia, interessare quei clienti che abbiano già manifestato espressamente la volontà di aderire a una qualsiasi forma di blocco;

RICORDATO che la delibera n. 97/08/CONS ha introdotto il blocco permanente di chiamata con effetti che, in seguito alla delibera n. 348/08/CONS, sono stati fissati a partire dal 1° ottobre 2008;

RILEVATO che i dati statistici forniti all’Autorità, su sua richiesta, sia da Telecom Italia che da alcune tra le principali associazioni di consumatori, evidenziano l’efficacia della misura del blocco generalizzato su silenzio assenso, atteso l’inoppugnabile fatto che l’introduzione del blocco permanente di chiamata con la delibera n. 418/07/CONS e, poi, soprattutto l’entrata in vigore del blocco su silenzio assenso, hanno determinato un calo netto delle segnalazioni e dei reclami degli utenti;

CONSIDERATO, infatti, che per quanto concerne i dati forniti da Telecom Italia, espressi nei grafici trasmessi con la nota del 24 aprile 2009, nel grafico relativo alle segnalazioni di traffico anomalo si evince un netto calo, con tipico andamento “a ginocchio”, delle segnalazioni anteriori al 1° ottobre 2008 (attestate mediamente intorno

a 5-6 mila al mese) e, invece, successive a tale data (quando si attestano a circa 500 al mese);

CONSIDERATO, per quanto concerne sia i reclami che le segnalazioni di traffico anomalo, che dalla comparazione dei dati di Telecom Italia relativi al primo trimestre 2008 (come situazione antecedente all'introduzione del blocco ex delibera n. 97/08/CONS) con quelli relativi al primo trimestre 2009 (situazione post delibera n. 97/08/CONS) si ottengono i seguenti dati riassuntivi:

	Primo trimestre 2008	Primo trimestre 2009	Calo percentuale
Segnalazioni di traffico anomalo	55420	1120	98%
Reclami consumer	94192	14078	85%
Reclami business	20068	2548	87%

CONSIDERATO che dalle statistiche rese dalle associazioni dei consumatori Altroconsumo, Movimento Consumatori, Federconsumatori su richiesta dell'Autorità, e dalle riposte di tali associazioni si evince chiaramente che, prendendo come periodo di osservazione un trimestre fra fine 2007 e inizio 2008 (ante blocco ex del. n. 97/08/CONS) ed un analogo trimestre fra fine 2008 e inizio 2009 (post-blocco ex del. n. 97/08/CONS), si rileva, in armonia con i dati sui reclami forniti da Telecom Italia, un tracollo dei casi correlati a numerazioni critiche, almeno dell'ordine di 10:1 (ossia del 90%);

CONSIDERATO che dai verbali delle predette audizioni del 30 dicembre 2008, del 13 marzo 2009 e del 6 agosto 2009, si evince con chiarezza la conferma di un orientamento favorevole al blocco su silenzio assenso, oltre che delle associazioni dei consumatori, anche della maggioranza degli operatori di accesso, alcuni dei quali hanno comunicato di aver riscontrato presso la propria clientela la preferenza per il blocco di *default*;

RILEVATA, per tutto quanto precede, la necessità di riproporre, all'esito dell'apposita procedura di consultazione pubblica, l'attivazione per *default* con il meccanismo del silenzio-assenso, del blocco permanente di chiamata sulle utenze di rete fissa, legittimo alla luce della riconosciuta competenza regolatoria, rendendosi ciò necessario in ragione della dimostrata efficacia della misura stessa al fine della riduzione del fenomeno abusivo inerente alla utilizzazione delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo;

DATO atto che tale iniziativa costituisce esercizio della competenza regolatoria specificamente riconosciuta in capo all'Autorità dal Consiglio di Stato con le decisioni da ultimo citate;

CONSIDERATO che una rimozione del blocco permanente su silenzio assenso comporterebbe il concreto pericolo della reviviscenza del fenomeno abusivo sulle numerazioni critiche;

CONSIDERATO che siffatto tipo di attivazione costituirebbe una opportunità aggiuntiva messa a disposizione della clientela per esprimere, sia pure in modo tacito, la propria volontà negoziale: sicché la relativa previsione, ben lungi dal realizzare un'ipotesi di blocco indipendente dalla manifestazione di volontà del cliente, riflette comunque un comportamento negoziale di quest'ultimo, assicurando che l'assetto di ogni rapporto individuale sia conforme alla volontà del singolo utente interessato;

RILEVATO, in particolare, che la natura negoziale del meccanismo di blocco su silenzio assenso è stata riconosciuta anche dal Consiglio di Stato nelle decisioni precitate, ove il Supremo Consesso ha espressamente rilevato che "il nuovo quadro regolatorio [la delibera n. 97/08/CONS, n.d.r.] determina una non negabile ricaduta sul mercato di riferimento, che si avvale della rete di telefonia fissa con offerta di servizi resi con numerazione a costo aggiuntivo, la cui accessibilità resta condizionata ad una espressa e preventiva manifestazione di volontà negoziale diretta ad escludere il meccanismo di blocco generalizzato" (così nella decisione Cons. Stato n. 4835/09 precitata, a pag. 8);

RILEVATO che il meccanismo del silenzio assenso è particolarmente utile per quegli utenti che non hanno alcun interesse né abitudine alla fruizione dei servizi a sovrapprezzo, e comunque per gli utenti meno esperti, senza quindi comportare necessariamente detrimento alcuno per i gestori dei servizi stessi;

Per quanto concerne, in particolare, la revisione del paniere delle numerazioni alle quali si applica il blocco permanente di chiamata:

RICHIAMATA l'opportunità di procedere ad una revisione del paniere di numerazioni di cui all'Allegato 1 della delibera n. 418/07/CONS, già modificato come da Allegato 1 della delibera 201/08/CONS, per le seguenti motivazioni principali:

- a) aggiornamento delle tipologie di numerazioni più critiche, in esito all'analisi dei dati statistici richiesti ai principali operatori, riguardo a reclami per addebiti in fattura e casi classificati come di "traffico anomalo", e all'analisi delle richieste di disconoscimento del traffico da parte degli utenti pervenute all'Autorità;

- b) adeguamenti conseguenti all'entrata in vigore del nuovo Piano nazionale di numerazione, ai sensi della delibera n. 26/08/CIR, che prevede, in particolare, l'introduzione di nuove tipologie di numerazioni a sovrapprezzo;

SENTITI in audizione, in data 9 settembre 2008, il Comitato Telethon, la Fondazione Aretè Onlus del S. Raffaele, l'Associazione italiana per la ricerca sul cancro e il WWF Italia, sulle istanze, pervenute da tali enti, di esclusione dal blocco permanente di chiamata delle numerazioni utilizzate per campagne di raccolta fondi, mediante donazione, a fini benefici;

VISTA la relazione del funzionario responsabile del procedimento, in data 7 ottobre 2008, relativa all'analisi delle numerazioni critiche, ai fini della revisione del paniere del blocco permanente di chiamata, che ha tenuto conto:

- a) delle segnalazioni per maxi-bollette, recanti in allegato il dettaglio delle numerazioni, pervenute in Autorità nel corso dell'anno corrente;
- b) dei dati statistici, riguardo a reclami per addebiti in fattura e casi classificati come di "traffico anomalo", pervenuti dagli operatori BT Italia, Eutelia, Fastweb, Tele2, Telecom Italia, Tiscali e Wind, a riscontro della relativa specifica richiesta dell'Autorità;

CONSULTATI, pertanto, ai sensi dell'art. 2, comma 2, della delibera n. 418/07/CONS, in data 22 ottobre 2008 gli operatori di cui al tavolo tecnico previsto dall'art. 6 della medesima delibera, nonché, in data 3 aprile 2009, le associazioni di consumatori nell'ambito del tavolo permanente di cui alla delibera n. 662/06/CONS, al fine di presentare e acquisire osservazioni sulla proposta di nuovo paniere di numerazioni elaborata a seguito della predetta analisi sulle numerazioni critiche e sulla base delle nuove numerazioni introdotte dalla delibera n. 26/08/CIR;

RILEVATO dall'analisi delle numerazioni critiche che:

- la percentuale più rilevante continua ad essere quella relativa alla tipologia 899, che pertanto deve confermarsi nel blocco;
- la percentuale di chiamate di tipo 892 è in costante riduzione (dell'ordine dell'1%) e pertanto è ragionevole disporre una definitiva esclusione di tale tipologia dal blocco;
- l'utilizzazione illecita delle numerazioni di tipo 178 e 199 per finalità eversive rispetto a quelle cui esse sono destinate ai sensi del vigente Piano di numerazione (che le dedica ai numeri unici e personali) risulta di percentuale non trascurabile in tutte le statistiche esaminate; pur tuttavia, essendo la definizione del servizio di numero unico o personale chiara ed inequivocabile nella delibera n. 26/08/CIR relativa al nuovo Piano di numerazione e tale da escludere la possibilità di erogare servizi a sovrapprezzo su tali numerazioni, non si ritiene opportuno includere nel blocco permanente le numerazioni medesime, anche in considerazione delle evidenti ripercussioni negative nella

sfera giuridica ed economica dei soggetti che le utilizzano virtuosamente, tenuto conto anche del fatto che al fine di contrastare le condotte abusive perpetrate su siffatte numerazioni è in corso un'attività sanzionatoria ad iniziativa della competente struttura dell'Autorità e del Ministero dello Sviluppo Economico – Comunicazioni;

- per le altre tipologie di numerazioni, in particolare per le numerazioni in codice 144, 166, 709, internazionali e satellitari, non si apprezzano fenomeni tali da indurre a cambiare quanto previsto nell'allegato 1) alla delibera n. 201/08/CONS in relazione alla rispettiva esclusione o inserimento nel paniere;

SOTTOLINEATO che nell'ambito della presente procedura di consultazione sarà possibile acquisire elementi informativi ulteriormente aggiornati;

CONSIDERATO che l'art.19 dell'Allegato A alla delibera n.26/08/CIR introduce le nuove numerazioni con codice 894, per servizi di chiamate di massa, e 895, per servizi di assistenza e consulenza tecnico-professionale, verso le quali dovranno progressivamente migrare, comunque entro il 31 dicembre 2009, i servizi attualmente erogati su 163 e 164;

CONSIDERATO che la struttura delle nuove numerazioni per servizi a sovrapprezzo 894 e 895, ai sensi dell'art.19 della delibera n. 26/08/CIR, prevede archi a 6 cifre e archi a "n" cifre, con $n > 6$ (fino a 8-10), i quali ultimi possono raggiungere un numero di assegnazioni sensibilmente elevato, con uno scenario non dissimile da quello che si presenta, attualmente, relativamente alle numerazioni di tipo 899;

CONSIDERATO pertanto che per i codici 894 e 895 coesistono numeri brevi "pregiati" e numeri lunghi, sui quali ultimi, senza adottare misure preventive di blocco, si possono verificare, come dimostrato dalle passate esperienze sui codici 899, la nascita e il rapido radicamento di "dialers" e di altri fenomeni di natura truffaldina, malgrado la inequivocabile destinazione d'uso (sia di servizi professionali come di servizi di chiamate di massa) assegnata loro dal nuovo Piano;

VISTE, a tale proposito, le numerose segnalazioni pervenute a partire da febbraio 2009,- data in cui il Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni ha iniziato ad assegnare i diritti d'uso delle nuove numerazioni in codice 895 -, in particolare da parte della Lega Consumatori e, con diverse note, da Telecom Italia, di utilizzo illegittimo per servizi a sovrapprezzo di intrattenimento di numerazioni in codice 895, tutte con lunghezza superiore a 6 cifre, rispetto alla esclusiva e legittima destinazione d'uso per servizi di assistenza e consulenza tecnico-professionale, in violazione delle norme di cui alla delibera n. 26/08/CIR;

RITENUTO di poter adottare, per i codici 894 e 895, il criterio di escludere dal blocco le sole numerazioni brevi, cioè quelle a 6 cifre di cui all'art.19, comma 2, lettera

b1) dell'Allegato A alla delibera n. 26/08/CIR, sulle quali, vista la relativa esiguità dei numeri (massimo 500 per ciascuna numerazione), sono attuabili forme puntuali di controllo periodico;

RITENUTO tuttavia opportuno effettuare una verifica entro sei mesi dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento ai fini dell'eventuale esclusione dal paniere di numerazioni a sovrapprezzo che dovessero dimostrarsi esenti da fenomeni anomali per un congruo periodo di tempo;

CONSIDERATO che l'art. 9 dell'Allegato A alla delibera n. 26/08/CIR prevede che le numerazioni in codice 40, 41 e 42 siano utilizzate per servizi interni di rete;

RITENUTO che le numerazioni in codice 40 e 41 debbano essere escluse dal blocco permanente di chiamata, in quanto la delibera n. 26/08/CIR prevede che le numerazioni di tipo 40 siano gratuite e quelle di tipo 41 siano caratterizzate da una tariffazione allineata a quella di corrispondenti chiamate interurbane, e quindi non elevata;

RITENUTO che con riguardo alle numerazioni in codice 42, per le quali la delibera n. 26/08/CIR prevede diversi tipi di soglia di prezzo, sia a tempo che forfetaria, si debbano 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 danno accesso a servizi in abbonamento, supplementari al contratto principale di fornitura della linea o del servizio telefonico;

CONSIDERATO che l'art. 21 dell'Allegato A alla delibera n. 26/08/CIR introduce ulteriori numerazioni per servizi a sovrapprezzo SMS/MMS e trasmissione dati in relazione ai codici 43, 44, 46, 47, 48 e 49;

RITENUTO che le numerazioni in codice 44 debbano essere escluse dal blocco permanente di chiamata, in quanto la delibera n. 26/08/CIR prevede che esse siano destinate a servizi di carattere sociale-informativo, espletati ad una contenuta tariffa forfetaria con soglia massima di 0,25 euro;

RITENUTO invece, relativamente alle numerazioni in codice 43, 46, 47, 48 e 49, di utilizzare il generale criterio di includerle tutte nel blocco permanente di chiamata, in ragione sia della loro destinazione d'uso quali numeri per servizi a sovrapprezzo sia della loro criticità, in analogia a quanto disposto per le numerazioni critiche in decade 8;

RITENUTO, per quanto riguarda le numerazioni verso direttrici internazionali / satellitari, di confermare la norma precedente di cui alla delibera n. 201/08/CONS, cioè della forchetta di prezzo tra 2 e 3 cent €/secondo, entro la quale è lasciata discrezionalità all'operatore di bloccare la numerazione qualora vengano rilevate su di essa eventuali

criticità o fenomeni anomali di traffico; mentre le numerazioni con tariffazione oltre i 3 cent €secondo saranno obbligatoriamente inserite nel blocco;

CONSIDERATO che la delibera n. 34/09/CIR del 9 luglio 2009 recante “Misure urgenti di modifica ed integrazione del Piano Nazionale di Numerazione di cui alla delibera n. 26/08/CIR” ha introdotto il codice 455, per servizi di raccolta fondi per fini benefici di utilità sociale da parte di enti, organizzazioni e associazioni senza fini di lucro e di amministrazioni pubbliche, e ha prorogato fino alla data del 1° febbraio 2010 i termini entro i quali è consentita la prosecuzione delle utilizzazioni di numeri a codice 4 in atto alla data di pubblicazione della delibera n. 26/08/CIR;

RITENUTO, per quanto riguarda le numerazioni per donazioni a fini benefici, attualmente realizzate sull’arco 485xy (utilizzate per donazioni forfetarie fino a un massimo di 10 Euro, IVA inclusa, verso taluni enti no profit, molti dei quali operano nel campo della ricerca, che da anni usano tali numerazioni sulla base di specifici accordi con i principali operatori d’accesso di rete fissa e con i principali operatori di rete mobile) di prevederne l’esclusione dal blocco permanente di chiamata, almeno fino al termine dell’attuale regime transitorio per le numerazioni in decade 4, ai sensi dell’art.30, comma 3, dell’Allegato A alla delibera n. 26/08/CIR e sua successiva modificazione di cui all’art.1, comma 11 della delibera n. 34/09/CIR;

RITENUTO, altresì, di dover confermare l’esclusione dal blocco permanente di chiamata di qualsiasi numerazione di tipo 455xy che dovesse essere utilizzata per donazioni a fini benefici, in aggiunta o in luogo di quelle in codice 485xy, sia durante l’attuale regime transitorio per le numerazioni in decade 4 che al termine di esso, ai sensi dell’art.1, comma 11 e comma 12 della delibera n. 34/09/CIR;

RITENUTO, infine, opportuno prevedere la possibilità di una periodica revisione o integrazione del paniere di numerazioni allegato alla presente delibera, a fronte di proposte motivate presentate dai titolari delle numerazioni nell’ambito del tavolo tecnico previsto dall’art. 6 della delibera n. 418/07/CONS o dalle associazioni dei consumatori del tavolo permanente di cui alla delibera n. 662/06/CONS;

CONSIDERATO che, ai sensi dell’art.60, comma 1, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, - Codice delle comunicazioni elettroniche – l’utente ha diritto a non pagare prestazioni o servizi che non sono necessari o che non sono indispensabili per il servizio richiesto;

CONSIDERATA la competenza dell’Autorità a disciplinare il diritto dell’utente ad usufruire di adeguati strumenti per il controllo della spesa, ai sensi degli articoli 1, comma 6, lett. c, n. 2 legge n. 249/1997 e 60, comma 2, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, - Codice delle comunicazioni elettroniche, riconosciuta dalle decisioni del Consiglio di Stato già richiamate;

VISTA la propria delibera n. 476/09/CONS del 14 settembre 2009, recante “Consultazione pubblica concernente ulteriori disposizioni in materia di blocco permanente di chiamata di cui all’allegato 1 della delibera n. 418/07/CONS”, procedimento il cui avvio è avvenuto contestualmente alla pubblicazione della delibera sul sito internet dell’Autorità avvenuta in data 18 settembre 2009;

VISTI i contributi presentati e le posizioni espresse, anche nell’ambito delle audizioni, da parte degli operatori Brennercom/Infracom/AEMCOM., BT Italia S.p.A., Eutelia S.p.A., Intermatica S.p.A., Noatel S.p.A., Telecom Italia S.p.A (contributo pervenuto oltre i termini), Teleunit S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., TWT S.p.A. e da parte di ASSOSERVIZI (Associazione di centri servizi), C.O.S.T.T. (Comitato operatori servizi telefonici e telematici), Marketcall Italia S.r.l., NUMERO Italia s.r.l., in qualità di gestori di centri servizi e da JET MULTIMEDIA (Fornitore di contenuti a sovrapprezzo) e MARCONI s.r.l. (contributo pervenuto oltre i termini);

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

TUTTO CIO’ PREMESSO

DELIBERA

Articolo 1

(Sbarramento selettivo di chiamata)

1. Gli operatori di telefonia fissa attivano in maniera automatica agli abbonati che entro il 31 dicembre 2009 non abbiano comunicato alcuna diversa opzione ai sensi dell’art. 1, comma 1, lettere l) ed m) dell’allegato A alla delibera n. 418/07/CONS, lo sbarramento selettivo delle chiamate in uscita di cui all’art. 1, comma 1, lettera n), dell’allegato A alla delibera n. 418/07/CONS (blocco permanente di chiamata) con decorrenza dal 1° gennaio 2010.

2. Le modalità di attivazione delle diverse opzioni di sbarramento selettivo devono essere tali da assicurarne l’immediata efficacia verso tutte le numerazioni comprese nei panieri previsti dalla delibera n.418/07/CONS senza necessità di ulteriori operazioni da parte dell’utente.

3. Nel caso dell’opzione dello sbarramento selettivo di chiamata di cui all’art. 1, comma 1, lettera m), dell’allegato A alla delibera n. 418/07/CONS, le eventuali modalità che gli

operatori della telefonia mettono a disposizione dell'utenza per disinserire autonomamente dal paniere una o più numerazioni debbono essere facilmente comprensibili ed attuabili.

4. L'utenza che fruisca dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita ha la facoltà di richiedere all'operatore di accesso in ogni tempo la modifica della tipologia di sbarramento e quella di revocare il consenso, espresso o tacito, allo sbarramento medesimo. L'operatore è tenuto ad eseguire la richiesta dell'utente entro cinque giorni lavorativi.

5. Gli operatori di telefonia fissa informano in via preventiva i propri abbonati, tramite la documentazione di fatturazione o altra apposita comunicazione individuale scritta, nonché attraverso apposito messaggio individuale in fonia e con comunicati su almeno tre quotidiani a tiratura nazionale, che agli abbonati che non avranno manifestato espressamente alcuna opzione inerente allo sbarramento selettivo di chiamata entro il 31 dicembre 2009, sarà attivato, a partire dal 1° gennaio 2010 e in maniera automatica, lo sbarramento selettivo di cui al comma 2.

6. Le misure disposte dai commi precedenti con riferimento alle numerazioni comprese nei panieri previsti dalla delibera 418/07/CONS devono essere automaticamente adeguate dagli operatori alle future modifiche dei panieri medesimi.

Articolo 2

(Paniere di numerazione)

1. Il paniere di numerazioni inserite nel blocco permanente di chiamata, di cui all'allegato 1 della delibera n. 418/07/CONS, è sostituito dal paniere di numerazioni di cui all'allegato 1, che forma parte integrante e sostanziale della presente delibera.

2. L'Autorità può rivedere il paniere di cui al comma 1 anche sulla base delle eventuali proposte motivate presentate nell'ambito del tavolo tecnico di cui all'art. 6 della delibera n. 418/07/CONS o del tavolo permanente di cui alla delibera n. 662/06/CONS. In particolare, l'Autorità, entro 180 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento, effettua una verifica ai fini dell'eventuale esclusione dal paniere di numerazioni a sovrapprezzo per le quali si evidenzia la perdurante assenza di segnalazioni di fenomeni anomali.

3. Le modifiche introdotte dalle disposizioni di cui al comma 1 hanno effetto a decorrere dal 1° gennaio 2010.

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

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

Roma, 28 ottobre 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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