

Delibera n. 660/06/cons

Avvio del procedimento
" trasparenza della bolletta telefonica, blocco selettivo di chiamata e tutela dell'utenza"

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 15 novembre 2006;

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 30 giugno 2003, n. 196, recante "Codice in materia di protezione dei dati personali";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 217/01/CONS con la quale è stato approvato il regolamento concernente l'accesso ai documenti, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 141 del 20 giugno 2001, come modificata dalla delibera n. 335/03/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 240 del 15 ottobre 2003, e dalla delibera 422/06/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 176 del 31 luglio 2006;

VISTA la delibera n. 78/02/CONS recante “Norme di attuazione dell’articolo 28 del D.P.R. 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata” pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 4 maggio 2002, n. 103;

VISTO il decreto del Ministro delle comunicazioni 2 marzo 2006, n. 145, relativo al “Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo” pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 10 aprile 2006, n. 84;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità, approvato con la delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 11 del 14 gennaio 2006 e in particolare l’art. 27, comma 1, secondo cui "l’Autorità può disporre l’audizione dei soggetti interessati al procedimento e delle categorie rappresentative degli interessi diffusi relativi al procedimento stesso";

CONSIDERATO che, anche dopo l’entrata in vigore del regolamento ministeriale recante disciplina dei servizi a sovrapprezzo di cui al citato decreto n. 145 del 2006, continuano ad essere presentate, specie agli organi di polizia, migliaia di denunce per truffe o raggiri riguardo ad addebiti in bolletta di chiamate non effettuate, in particolare verso numerazioni per servizi a sovrapprezzo e numerazioni internazionali e satellitari, come evidenziato anche dalle associazioni dei consumatori all’Autorità nel corso dell’audizione periodica del 23 ottobre 2006;

CONSIDERATO altresì che pervengono all’Autorità numerose segnalazioni per l’attivazione e l’addebito in bolletta di servizi e prodotti anche addizionali non richiesti, rispetto ai quali, oltre a specifiche attività ispettive e sanzionatorie, l’Autorità ha

previsto, tra l'altro, l'adozione di misure regolamentari in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza;

RITENUTO, pertanto, che si rendono necessarie, anche per prevenire addebiti fraudolenti in bolletta e semplificare le procedure di reclamo:

- una maggiore trasparenza della bolletta telefonica mediante l'adozione di forme di fatturazione separate fra telefonia di base e servizi aggiuntivi, ivi inclusi servizi e altre prestazioni addizionali e servizi a sovrapprezzo, la revisione della fatturazione dettagliata, ivi incluso il livello di dettaglio per le chiamate verso i servizi a sovrapprezzo con la possibile indicazione della ragione o denominazione sociale del centro servizi e/o del fornitore di contenuti, sentito anche il Garante della Privacy per quanto di competenza, l'indicazione dei servizi attivi e il rispetto della periodicità delle bollette;

- la revisione della disciplina del blocco selettivo di chiamata, sia in modalità permanente, sia in modalità a P.I.N. (Personal Identification Number), ovvero di quella prestazione, riconosciuta anche dalle direttive comunitarie come uno dei principali strumenti da mettere a disposizione degli utenti per il controllo delle spese, che consente all'abbonato o all'utente che ne faccia richiesta al fornitore del servizio di comunicazione elettronica di bloccare determinati tipi di chiamate in uscita o le chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri;

- ulteriori misure a tutela dell'utenza, in particolare per render ancor più diffusa e chiara la conoscenza delle modalità di presentazione dei reclami e, in caso di mancato accoglimento, di quelle per avviare il tentativo di conciliazione, nonché per facilitare la presentazione dei reclami stessi;

UDITA la relazione dei Commissari Sebastiano Sortino ed Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

Avvio del procedimento

1. E' avviato il procedimento denominato "trasparenza della bolletta telefonica, blocco selettivo di chiamata e tutela dell'utenza " con i seguenti obiettivi, descritti anche in premessa:
 - a) una maggiore trasparenza della bolletta telefonica mediante l'adozione di forme di fatturazione separate fra telefonia di base e servizi aggiuntivi, ivi inclusi servizi e altre prestazioni addizionali e servizi a sovrapprezzo, la revisione della fatturazione dettagliata, ivi incluso il livello di dettaglio per le chiamate verso i servizi a sovrapprezzo, e il rispetto della periodicità delle bollette;
 - b) la revisione della disciplina del blocco selettivo di chiamata, sia in modalità permanente, sia in modalità a P.I.N. (Personal Identification Number);
 - c) ulteriori misure a tutela dell'utenza in particolare per render ancor più diffusa e chiara la conoscenza delle modalità di presentazione dei reclami e, in caso di mancato accoglimento, di quelle per avviare il tentativo di conciliazione, nonché per facilitare la presentazione dei reclami stessi.
2. La responsabilità del procedimento è affidata all'ing. Federico Flaviano, direttore della Direzione tutela dei consumatori.
3. Le modalità di partecipazione al procedimento da parte dei soggetti interessati saranno indicate con comunicazione pubblicata sul sito *web*

dell'Autorità, entro 15 giorni dalla pubblicazione della comunicazione dell'avvio.

4. Il termine di conclusione del procedimento è di 75 giorni dalla pubblicazione della comunicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, fatte salve le sospensioni per le richieste di informazioni e documenti, calcolate sulla base delle date dei protocolli dell'Autorità in partenza e in arrivo. I termini dell'istruttoria possono essere prorogati dall'Autorità con determinazione motivata.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale e nel sito *web* dell'Autorità. La comunicazione dell'avvio del procedimento è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

Roma, 15 novembre 2006

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

IL COMMISSARIO RELATORE
Enzo Savarese

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola