

## DELIBERA N. 78/02/CONS

Norme di attuazione dell'articolo 28  
del d.p.r. 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata

### L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 13 marzo 2002;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, concernente "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTA la legge 27 maggio 1991, n.176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo fatta a New York il 20 novembre 1989;

VISTA la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 22 febbraio 1994, n. 43, recante principi sull'erogazione dei servizi pubblici;

VISTO il decreto del Ministro delle poste e delle telecomunicazioni 13 luglio 1995, n.385, recante norme sulle modalità di espletamento dei servizi audiotex e videotex;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 4 settembre 1995, n.420, recante la determinazione delle caratteristiche e delle modalità di svolgimento dei servizi di telecomunicazioni di cui all'articolo 2, comma 1, del decreto legislativo 17 marzo 1995, n.103;

VISTO il decreto del Ministro delle poste e delle telecomunicazioni 6 novembre 1995, recante determinazione delle tariffe di accesso e di trasporto per il servizio audiotex pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 28 novembre 1995, n. 278;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n.481, concernente "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO il provvedimento del Ministro delle poste e delle telecomunicazioni 28 febbraio 1996, recante disposizioni e criteri generali per la applicazione del decreto-legge 26 febbraio 1996, n.87;

VISTO il decreto-legge 23 ottobre 1996, n.545, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 dicembre 1996, n.650, recante "Disposizioni urgenti per l'esercizio dell'attività radiotelevisiva e delle telecomunicazioni" ed in particolare l'articolo 1, commi 25, 26 e 27, del decreto-legge nonché l'articolo 1, comma 5, della legge di conversione che recita "Restano validi gli atti e i provvedimenti adottati e sono fatti salvi gli effetti prodottisi ed i rapporti giuridici sorti sulla base del decreto-legge 29 dicembre 1995, n.558, e delle successive reiterazioni compreso il decreto-legge 23 ottobre 1996, n.544, concernenti i servizi audiotex e videotex" e compreso il decreto-legge 26 febbraio 1996, n.87 recante disposizioni urgenti in materia di accesso ai servizi audiotex e videotex;

VISTA la legge 31 dicembre 1996, n. 675, riguardante la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318, recante regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni e le definizioni in esso previste, in particolare le definizioni di cui all'articolo 1, lettera m), ed allegato A, parte I;

VISTO l'articolo 5 del decreto legislativo 13 maggio 1998, n. 171, recante disposizioni in materia di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni, in attuazione della direttiva 97/66/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, ed in tema di attività giornalistica, nonché le modificazioni ed integrazioni introdotte dall'articolo 21 del decreto legislativo 28 dicembre 2001, n.167;

VISTO il decreto del Ministro delle poste e delle telecomunicazioni 26 maggio 1998 recante disposizioni sui servizi audiotex pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 13 giugno 1998, n.136;

VISTO il decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213, recante disposizioni per l'introduzione dell'EURO nell'ordinamento nazionale, a norma dell'articolo 1, comma 1, della legge 17 dicembre 1997, n. 433;

VISTA la legge 30 luglio 1998, n.281, recante disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica dell'11 gennaio 2001, n. 77, "Regolamento di attuazione delle direttive 97/51/CE e 98/10/CE, in materia di telecomunicazioni", in particolare l'articolo 28, che prevede l'adozione da parte dell'Autorità di misure riguardanti l'accesso degli utenti, tramite le reti telefoniche pubbliche fisse, ai servizi di selezione numerica multifrequenza, fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata, nonché la possibile definizione del livello base della fatturazione dettagliata, e l'articolo 25;

VISTE le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 1/CIR/99 e n. 6/CIR/00 relative al piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e relativa disciplina attuativa;

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 417/01/CONS relativa alle linee guida in merito alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico ed all'introduzione dell'Euro;

CONSIDERATO che il blocco selettivo di chiamata, nelle modalità permanente o controllata dall'utente (tramite una "parola chiave" altrimenti denominato "codice P.I.N. – Personal Identification Number), non è, al momento, offerto da tutti gli operatori che forniscono accesso diretto a reti telefoniche pubbliche fisse;

RITENUTO che, al fine di garantire che tutti gli utenti tramite le reti telefoniche pubbliche fisse abbiano accesso, a richiesta, al blocco selettivo di chiamata, tutti gli operatori che forniscono accesso diretto dovranno prevedere nella loro offerta commerciale, per tale servizio, almeno l'opzione che consenta di bloccare, nella modalità controllata dall'utente, un insieme minimo di tipi di chiamate e di numerazioni che permetta di tutelare l'utenza riguardo all'accesso a servizi e contenuti, in particolare quelli a sovrapprezzo;

RITENUTO che gli operatori che forniscono servizi a valore aggiunto attraverso le numerazioni per servizi interni di rete, escluse quelle per servizi cui l'abbonato ha aderito mediante la sottoscrizione di un contratto, debbano inserire nel blocco selettivo di chiamata di cui al presente provvedimento i codici cui corrispondono prezzi superiori o uguali ai costi della prima fascia dei servizi di tariffa premio (attualmente la fascia di prezzo più bassa, corrispondente alla quarta cifra del numero pari a zero, è, I.V.A. esclusa, di 0,06559 Euro come costo fisso alla risposta e di 0,22931 Euro per ciascun minuto di conversazione), per motivi di uniformità con quanto già previsto per tali servizi, o il cui costo complessivo sia superiore o uguale ad una determinata soglia;

RITENUTO di fissare, inizialmente, tale soglia al valore di 1 Euro, I.V.A. esclusa, tenuto conto che vengono già offerti alcuni servizi non geografici con prezzo a forfait di 1 Euro e che tale soglia corrisponde ad una chiamata media di circa 4 minuti ad un numero della prima fascia dei servizi di tariffa premio;

CONSIDERATO che, qualora un abbonato abbia stipulato contratti di "carrier selection" o "carrier preselection" con operatori che forniscono quindi accesso indiretto alle reti telefoniche pubbliche fisse, è possibile per utilizzatori della linea d'abbonato, aggirare, in particolare per le chiamate internazionali, l'eventuale blocco selettivo di chiamata stipulato ed attivato dall'abbonato con l'operatore di accesso diretto, attraverso la selezione dei codici di "easy access" o di "equal access";

RITENUTO che, al fine di consentire all'utente l'esercizio del diritto di scelta e di autotutela, gli organismi di telecomunicazioni debbono informare periodicamente gli abbonati, con chiarezza e trasparenza circa la disponibilità o meno del blocco selettivo di chiamata, le relative opzioni offerte e le modalità operative e che tali modalità, in particolare, per l'adesione, il recesso e la variazione delle opzioni, debbono essere accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare e simmetriche;

CONSIDERATO che tali misure, riguardanti la fornitura del blocco selettivo di chiamata e della relativa informazione, debbono essere ritenute obblighi di licenza per gli organismi di telecomunicazioni che ne sono titolari;

CONSIDERATO che ciascun operatore che fornisce accesso diretto o indiretto alle reti telefoniche pubbliche fisse è responsabile della propria offerta del blocco selettivo di chiamata e che, per soddisfare le diverse esigenze dell'utenza, dovrebbe offrire, in libera concorrenza, ulteriori opzioni del blocco selettivo di chiamata, sia in modalità permanente che in modalità controllata dall'utente, in particolare per le chiamate verso numerazioni geografiche attestata su distretti differenti da quello di origine della chiamata e per quelle verso servizi di comunicazione mobile e personale;

CONSIDERATO che l'art. 28, comma 2, del d.P.R. 11 gennaio 2001, n.77, prevede che l'Autorità può definire il livello di base della fattura dettagliata;

CONSIDERATO, ai fini dell'attuazione dell'articolo 28, comma 2, del d.P.R. 11 gennaio 2001, n.77, quanto previsto dall'articolo 5, comma 3, del decreto legislativo 13 maggio 1998, n. 171, in relazione alla fatturazione dettagliata;

RITENUTO che, fatte salve le limitazioni di cui al decreto legislativo 13 maggio 1998, n.171, e successive modificazioni ed integrazioni, si deve intendere che il diritto dell'abbonato di ricevere in dettaglio, a richiesta e senza alcun aggravio di spesa, la dimostrazione degli elementi che compongono la fattura include tutti gli elementi che la compongono e che, quindi, il dettaglio deve

riguardare ciascuna comunicazione, comprese, tra l'altro, ciascuna conversazione telefonica, ciascuna chiamata verso reti dati o ciascuna chiamata verso numerazioni non geografiche;

CONSIDERATO, altresì, che i moderni sistemi di tariffazione prevedono l'indicazione, nel dettaglio della fattura, del costo della singola chiamata nonché dell'eventuale sconto o tipo di tariffa;

RITENUTO che gli elementi suddetti debbono comporre il livello base della fatturazione dettagliata che l'Autorità può definire ai sensi dell'articolo 28, comma 2, del d.P.R. 11 gennaio 2001, n.77;

RITENUTO che la fruibilità del blocco selettivo di chiamata dipende anche dall'evoluzione del piano nazionale di numerazione e delle offerte commerciali di servizi di telecomunicazioni e che, quindi, è opportuno prevedere una modalità di aggiornamento dell'insieme minimo di tipi di chiamate e di numerazioni o di opzioni, che gli operatori di accesso diretto inseriscono nel blocco selettivo di chiamata, adattabile a tale continua evoluzione anche in funzione delle esigenze dei consumatori e delle loro associazioni, sentito il parere del Consiglio Nazionale degli Utenti di cui all'articolo 1, comma 28, della legge 31 luglio 1997, n.249;

CONSIDERATO che la delibera 6/00/CIR ha previsto numerazioni diverse per la fornitura di servizi di tariffa premio, soggetti a fasce tariffarie predeterminate, modificabili dall'Autorità, corrispondenti alla quarta cifra del numero e per la fornitura di servizi non geografici a tariffazione specifica, per i quali l'operatore assegnatario della numerazione può definire, previa comunicazione ed approvazione da parte dell'Autorità, tariffe specifiche e che per entrambi i tipi di numerazioni il presente provvedimento prescrive l'obbligo della fornitura del blocco selettivo di chiamata, a richiesta, attivabile o disattivabile dall'utente mediante "parola chiave";

CONSIDERATO che sulle numerazioni di cui al precedente punto o su altre non geografiche o per servizi interni di rete vengono offerti anche servizi rientranti nella definizione dei servizi audiotex;

RITENUTO, pertanto, che le disposizioni vigenti in materia di servizi audiotex e videotex debbono considerarsi applicabili, anche per motivi di uniformità, a prescindere dalle numerazioni utilizzate, fatte salve le diverse modalità di determinazione del prezzo e di disciplina previste dalla delibera 6/00/CIR;

CONSIDERATO che, in caso di violazione delle disposizioni del presente provvedimento si applicano le sanzioni previste dalla legge 14 novembre 1995, n.481, e dalla legge 31 luglio 1997, n.249;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

**Articolo 1**  
(Definizioni)

1. Ai fini del presente provvedimento si intende per “*blocco selettivo di chiamata*” il servizio che consente all’abbonato che ne abbia fatto domanda al fornitore del servizio telefonico di bloccare determinati tipi di chiamate in uscita o determinati tipi di numeri.

## **Articolo 2**

*(Blocco selettivo di chiamata per gli operatori di accesso diretto)*

1. Gli organismi di telecomunicazioni che forniscono servizi telefonici pubblici mediante accesso diretto alle reti telefoniche pubbliche fisse offrono agli abbonati, a richiesta, almeno l’opzione del blocco selettivo di chiamata che consente, nella modalità controllata dall’utente, di bloccare i tipi di chiamate e di numerazioni riportati nell’allegato al presente provvedimento di cui forma parte integrante.
2. Gli organismi di telecomunicazioni di cui al comma 1 del presente articolo informano gli abbonati, in forma scritta, chiara e comprensibile, riguardo alla disponibilità della prestazione del blocco selettivo di chiamata, inclusa l’opzione di cui al comma 1 del presente articolo, nonché i contenuti di dettaglio e le modalità per aderire alla propria offerta ed attivarla. L’adesione alla fornitura del blocco 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.
3. L’informazione di cui al comma 2 del presente articolo è fornita:
  - a) ai nuovi abbonati al momento della stipula dei contratti;
  - b) ai vecchi abbonati, mediante un comunicato inserito nel primo invio utile della documentazione di fatturazione, da ripetersi, successivamente, con cadenza almeno annuale.

## **Articolo 3**

*(Blocco selettivo di chiamata per gli operatori di accesso indiretto)*

1. Gli organismi di telecomunicazioni che forniscono il servizio telefonico con accesso indiretto alle reti telefoniche pubbliche fisse in modalità “easy access” (carrier selection) o “equal access” (carrier pre-selection) informano gli abbonati, in forma scritta, chiara e comprensibile, riguardo alla disponibilità della prestazione del blocco selettivo di chiamata nonché, in tal caso, ai contenuti di dettaglio e alle modalità per aderire alla propria offerta e attivarla. L’adesione alla fornitura del blocco 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.
2. Le informazioni di cui al comma 1 del presente articolo sono fornite:
  - a) ai nuovi abbonati al momento della stipula dei contratti;
  - b) ai vecchi abbonati, mediante un comunicato inserito nel primo invio utile della documentazione di fatturazione o, comunque, mediante un comunicato separato da inviare entro due mesi dalla data di entrata in vigore della presente delibera, da ripetersi, successivamente, con cadenza almeno annuale.

#### **Articolo 4**

*(Obblighi di diffusione delle informazioni )*

1. Gli organismi di telecomunicazioni di cui agli articoli 2 e 3 diffondono informazioni adeguate ed aggiornate rivolte ai consumatori circa la disponibilità del blocco selettivo di chiamata per i servizi accessibili o offerti tramite le numerazioni di cui ai punti da 1) a 8) dell'allegato.

#### **Articolo 5**

*(Livello base della fatturazione dettagliata)*

1. Ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del decreto legislativo 13 maggio 1998, n. 171, gli abbonati hanno diritto di ricevere in dettaglio, a richiesta e senza alcun aggravio di spesa, la dimostrazione degli elementi che compongono la fattura. In ogni caso, nella documentazione fornita all'abbonato non sono evidenziate le ultime tre cifre del numero chiamato.
2. Fatte salve le disposizioni della normativa in materia di protezione dei dati personali e della vita privata, ai sensi della legge n. 31 dicembre 1996, n.675, e del decreto legislativo 13 maggio 1998, n. 171, le fatture dettagliate, ai sensi dell'articolo 28, comma 2, del d.P.R. 11 gennaio 2001, n.77, contengono dati particolareggiati tali da consentire la verifica e il controllo dei costi inerenti all'uso della rete telefonica pubblica fissa e dei servizi telefonici pubblici fissi. Le chiamate che sono gratuite per l'abbonato, comprese quelle ai numeri di emergenza, non sono indicate nella fattura dettagliata dell'abbonato. Nella sua versione di base, la fattura dettagliata è fornita senza costi supplementari per l'abbonato.
3. Gli elementi che compongono il livello base della fatturazione dettagliata, di cui al comma 2, sono la data e l'ora di inizio della comunicazione, il numero selezionato in conformità con quanto previsto al precedente comma 1, il tipo, la località ove applicabile, la durata, il costo di ciascuna comunicazione, lo sconto o il tipo di tariffa.

#### **Articolo 6**

*(Disposizioni finali)*

1. L'Autorità si riserva di rivedere l'elenco allegato alla presente delibera tenendo conto, in particolare, dell'evoluzione del piano nazionale di numerazione e di quella del mercato dei servizi di telecomunicazioni. Tale revisione è effettuata previa consultazione delle parti interessate e delle organizzazioni che difendono gli interessi degli utenti e dei consumatori, sentito il parere del Consiglio Nazionale degli Utenti di cui all'articolo 1, comma 28, della legge 31 luglio 1997, n.249.
2. In caso di fornitura di servizi audiotex o videotex di cui al decreto del Ministro delle poste e delle telecomunicazioni 13 luglio 1995, n.385, si applicano le disposizioni vigenti in materia indipendentemente dalle numerazioni attraverso cui vengono offerti tali servizi.
3. Gli organismi di telecomunicazioni si adeguano alle disposizioni di cui agli articoli 2, 3, 4 e 5 entro trenta giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

4. In caso di violazione delle disposizioni del presente provvedimento si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.

La presente delibera è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Napoli, 13 marzo 2002

IL PRESIDENTE  
Enzo Cheli

IL SEGRETARIO GENERALE  
Adriano Soi