

## **DELIBERA N. 97/08/CONS**

**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**

### **L'AUTORITÀ**

NELLA sua riunione di Consiglio del 20 febbraio 2008;

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";

VISTA la delibera 660/06/CONS di avvio del procedimento “Trasparenza della bolletta telefonica, blocco selettivo di chiamata e tutela dell’utenza”, di cui si è data comunicazione in Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 298 del 23.12.2006;

VISTA la delibera 418/07/CONS recante “Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell’utenza”, pubblicata in Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 169 del 16.08.2007;

VISTA l'ordinanza resa dal T.A.R. Lazio in data 13 dicembre 2007 su ricorso n. 9879/2007 proposto da Telecom Italia S.p.A., che ha sospeso l’art. 7, comma 1, seconda alinea dell’allegato A alla delibera 418/07/CONS, che prevedeva il 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 disposizioni di cui agli articoli 2, 3, 4 e 5 dell'allegato stesso;*

CONSIDERATO che nella predetta ordinanza il T.A.R. Lazio ha così motivato *"tale termine appare incongruo soprattutto ove si consideri che il dies a quo è coinciso con il periodo estivo; Ritenuto pertanto di sospendere l'art. 7, comma 1, seconda alinea fino a quanto l'Agcom non assegna un termine obiettivamente adeguato all'assolvimento degli adempimenti previsti dai citati artt. 2, 3, 4 e 5, tenuto peraltro in considerazione il termine che già la ricorrente ha avuto per intraprendere le predette operazioni tecniche"*.

RILEVATA pertanto la necessità di assegnare agli operatori un nuovo termine entro cui dovranno assolvere gli adempimenti predetti;

AUDITI in data 24 gennaio 2008 gli operatori partecipanti al procedimento avviato con la delibera 660/06/CONS e le associazioni rappresentative dei consumatori;

CONSIDERATA la necessità manifestata dalle associazioni di prevedere termini brevi per l'attuazione delle predette disposizioni e soprattutto di effettuare un intervento ulteriore e risolutivo nello stesso settore, al fine di contrastare in maniera definitiva le conseguenze pregiudizievoli per l'utenza derivanti dall'uso improprio di specifiche numerazioni telefoniche costose o di non ordinaria utilizzazione;

CONSIDERATA inoltre la necessità, segnalata dagli operatori, di stabilire i nuovi termini per l'attuazione delle predette disposizioni tenendo conto della diversa complessità delle operazioni tecniche che gli

stessi sono tenuti a compiere per l'assolvimento dei singoli adempimenti di cui ai citati articoli 2, 3, 4 e 5;

VISTO il tempo trascorso dalla pubblicazione della delibera 418/07/CONS, durante il quale tutti gli operatori hanno avuto la possibilità di intraprendere le predette operazioni tecniche, in un termine che ad oggi è già divenuto sensibilmente più lungo di quello originariamente previsto;

RITENUTO pertanto congruo il termine del 31 marzo 2008 per la definitiva attuazione di tutti gli adempimenti previsti dalle citate disposizioni, ad eccezione di quelli previsti dall'art. 3, comma 1, e dall'art. 5, comma 3, per i quali, tenuto conto della maggiore complessità delle operazioni tecniche da compiere, è congruo il diverso termine del 30 giugno 2008;

RAVVISATA conseguentemente l'opportunità di stabilire gli indicati termini diversi per l'attuazione dei due gruppi di adempimenti individuati;

RAVVISATA inoltre la necessità e l'urgenza, conformemente a quanto richiesto dalla maggioranza delle associazioni rappresentative dei consumatori, di un ulteriore intervento di prevenzione e di controllo della spesa, da mettere a disposizione dell'utenza residenziale, per la realizzazione di un significativo livello di tutela dei consumatori nel settore: tanto tenendo conto della richiesta di un intervento risolutivo formulata dalle associazioni di consumatori dopo la pubblicazione della delibera 418/07/CONS, e alla luce del recente ulteriore aumento dei fenomeni collegati all'uso improprio di talune numerazioni a sovrapprezzo, anche internazionali e satellitari, e dei casi di denuncia e

contenzioso da essi derivanti, che stanno determinando un forte allarme sociale e notevoli disagi o ritardi presso tutte le camere conciliative del settore – Corecom, Camere di Commercio, Camere di conciliazione paritetica;

CONSIDERATO che nel quadro delineato si impone l'introduzione della previsione che, in applicazione di un meccanismo di silenzio-assenso, disponga l'attivazione sulle utenze fisse, a partire dal 30 giugno 2008 e in maniera automatica, dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita previsto dall'art. 1, comma 1, lettera n) dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS, per coloro che non abbiano manifestato entro il 31 maggio 2008 alcuna volontà riguardo alla disponibilità delle opzioni di sbarramento selettivo delle chiamate in uscita di cui al medesimo allegato;

RITENUTO quindi, per tutto quanto precede, di dover prevedere che gli operatori della telefonia informino con ogni adeguato mezzo i propri utenti: a) della disponibilità, dal 31 marzo 2008, dello sbarramento selettivo di chiamata di cui alla delibera 418/07/CONS, avvisandoli, anche mediante appositi messaggi in fonia, sia della possibilità di scegliere tra le diverse opzioni previste, sia di rinunciare del tutto allo sbarramento; b) del fatto che, in applicazione di un meccanismo di silenzio-assenso, a quanti non abbiano manifestato alcuna volontà al riguardo entro il 31 maggio 2008, sarà comunque attivato, a partire dal 30 giugno 2008 e in maniera automatica, 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 per le utenze fisse;

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;

### **Delibera**

#### **Art. 1**

1. Gli operatori della telefonia sono tenuti ad adeguare le proprie procedure e ad approntare gli strumenti per l'attuazione pratica delle disposizioni di cui agli artt. 2, 3, 4 e 5 dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS entro il termine del 31 marzo 2008, con eccezione di quanto previsto dall'art. 3, comma 1, e dall'art. 5, comma 3, per cui è stabilito il diverso termine del 30 giugno 2008.

#### **Art. 2**

1. Gli operatori della telefonia fissa informano i propri abbonati e utenti con ogni adeguato mezzo, ivi inclusa la documentazione di fatturazione e appositi messaggi in fonia:
  - a) della disponibilità, dal 31 marzo 2008, dello sbarramento selettivo di chiamata di cui alla delibera 418/07/CONS e della possibilità di scegliere tra le diverse opzioni previste o di rinunciare allo sbarramento;
  - b) del fatto che agli abbonati che non hanno per espresso manifestato alcuna scelta diversa al riguardo entro il 31 maggio 2008, sarà comunque attivato,

a partire dal 30 giugno 2008 e in maniera automatica, lo sbarramento selettivo di cui al comma 2.

2. Gli operatori della telefonia fissa attivano, in maniera automatica, agli abbonati che entro il 31 maggio 2008 non abbiano comunicato alcuna scelta o rinuncia ai sensi del comma 1, 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 con decorrenza dal 30 giugno 2008.
3. Le modalità di attivazione delle diverse opzioni di sbarramento selettivo di cui al comma 1 debbono essere tali da assicurarne l'immediata efficacia verso tutte le numerazioni comprese nei panieri previsti dalla delibera 418/07/CONS senza necessità di ulteriori operazioni da parte dell'utente.
4. 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.
5. Le misure disposte dai commi precedenti con riferimento a tutte le numerazioni comprese nei panieri previsti dalla delibera 418/07/CONS devono essere automaticamente adeguate dagli operatori alle future modifiche di quei panieri.
6. L'utenza che fruisca in maniera automatica dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita secondo quanto previsto dal comma 2, ha la facoltà di chiedere in ogni tempo l'attivazione in sua vece

dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita in una delle opzioni di cui alle lettere l) ed m) dell'articolo 1, comma 1, dell'allegato A alla delibera 418/07/CONS. In tal caso l'operatore è tenuto a fornire al richiedente il PIN nel più breve tempo possibile, nel rispetto delle procedure previste dall'articolo 2, comma 5, della delibera 418/07/CONS.

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

Roma, 20 febbraio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola

