



Roma, 30 marzo 2015

Versione non confidenziale e accessibile

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio Garanzie e Tutele

c.a. : Dott. Mario Staderini
Dott. Enrico M. Cotugno
Dott. Antonio Resta

via posta elettronica certificata : agcom@cert.agcom.it

Oggetto: Consultazione pubblica - delibera n. 23/15/CONS:

1. L'Associazione *Content Service Provider* "AssoCSP"

"AssoCSP", sede Sociale in Milano, Via Cosimo del Fante n. 10, è l'associazione di categoria che riunisce le maggiori imprese italiane che si occupano di fornire servizi e contenuti attraverso piattaforme web e mobili, ed ha l'obiettivo di promuovere e tutelare gli interessi economici, etici e tecnici degli associati.

L'industria rappresentata genera un indotto di circa 1,2 miliardi di euro, è composta principalmente da imprese italiane di media dimensione ad alta innovazione ed impiega 120.000 persone tra lavoratori diretti e dell'indotto.

Tra le principali attività svolte da AssoCSP vi sono la promozione di politiche economiche ed industriali e di un contesto normativo che favorisca ed incentivi gli investimenti nel settore della diffusione dei servizi a valore aggiunto, la promozione di un mercato trasparente e la realizzazione di modelli di autoregolamentazione del mercato, la rappresentanza degli interessi della categoria nei rapporti con le autorità nazionali di riferimento e i consumatori.



2. Altri firmatari del documento

Unitamente all'AssoCSP firmano il presente documento le seguenti Società esterne all'AssoCSP, attive nel mercato dei servizi c.d. premium in qualità di Content Service Provider:

Mobando S.r.l. con sede legale in Roma, Piazzale delle Belle Arti, 2;

Acotel S.p.A. con sede legale in Roma, Via della Valle dei Fontanili, 29/37;

GoMobile S.r.l. con sede legale in Roma, Via Luca Gaurico, 9/11.

3. Osservazioni generali sulla consultazione pubblica

Le scriventi salutano con estremo favore la lodevole iniziativa della Autorità di riformare il contenuto e la forma della fattura telefonica (Bolletta 2.0) e ne condividono l'impostazione di fondo.

La Bolletta 2.0. può contribuire in modo significativo ad incentivare l'uso del web e delle comunicazioni elettroniche nei rapporti tra contraenti e operatori, e più in generale tra contraenti e imprese.

Viene dato corretto rilievo alla eliminazione della comunicazione operatore-cliente a mezzo fax e raccomandata, alle procedure alternative di mediazione e conciliazione, ai codici di migrazione ed alle modalità di cambiamento di operatore, di trasparenza e rendiconto delle prestazioni e dei servizi, riducendo significativamente i costi di transazione.

Per quanto di propria più specifica attinenza, l'Associazione e le Società giudicano altresì meritevole l'intenzione di migliorare la trasparenza del flusso di attivazione dei servizi c.d. *premium* ed una migliore consapevolezza da parte dei contraenti del flusso di addebito.

Sono in effetti gli stessi obiettivi che l'AssoCSP si pone nel suo statuto, che su questa base ha predisposto e sottoscritto nel novembre 2009 il primo Codice di Condotta per l'offerta dei servizi premium SMS/MMS (c.d. "CASP"), elaborato con la collaborazione di tutti i principali operatori telefonici del mercato nazionale.

Come è noto, il CASP è stato integrato in tutti i contratti stipulati tra gli operatori ed i Content Service Provider, autoregolamentando così il mercato dei servizi premium e soprattutto offrendo una maggiore tutela agli utenti dei servizi offerti, anche alla luce della concreta partecipazione dell'AGCOM che ha supervisionato ed approvato il tavolo dei lavori.



Il CASP è stato altresì aggiornato in una versione c.d. “CASP 3.0”, di cui alla delibera 47/13/CIR dell’AGCOM.

La Consultazione Pubblica in oggetto si propone di riformare il “*Controllo dell’utente sul “portafoglio mobile”*” approfondendo taluni aspetti afferenti al CASP 3.0. ed al settore industriale che AssoCSP rappresenta.

Le Scriventi ritengono dunque che quanto previsto dal CASP 3.0. debba essere aggiornato alla luce degli esiti della consultazione pubblica, in particolare per quanto concerne i flussi di attivazione e di addebito e gestione del cliente.

Pertanto, si allega alle presenti osservazioni una proposta, anche in versione interattiva, del flusso di attivazione e di addebito che risponde alle esigenze espresse dall’Agcom, al fine di un adeguamento della delibera sulla rendicontazione in bolletta e un correlato adeguamento del CASP.

2.1 Dettaglio di tutti gli addebiti in bolletta

Le Scriventi ben comprendono le preoccupazioni dell’Autorità relative alla trasparenza della comunicazione al consumatore circa le modalità di attivazione e all’utilizzo di servizi premium in navigazione *wap* e da *app* per terminali mobili che, in taluni casi, sono stati rilevati solo alla ricezione della fattura.

Tuttavia, con la presente si invita a valutare con cautela e discernimento le “*numerosse segnalazioni*” o addirittura le “*notizie ricorrenti sugli organi di informazione*”. Le segnalazioni sono spesso motivate da intenti fraudolenti, non corroborate da allegazioni probanti, o basate su motivi irrilevanti e sono comunque fisiologiche in mercati di massa, come dimostra il rapporto tra numero dei clienti dei servizi premium e numero dei reclami.

In ogni caso, molte associate hanno autonomamente già predisposto forme di monitoraggio e predisposto efficienti meccanismi di disattivazione e rimborso.

Infine, le notizie di stampa sono spesso pedissequa ripetizioni delle medesime, retoriche “inchieste” redatte al fine di guadagnare qualche lettore.



Ciò posto, è primario interesse dell'Associazione e delle Società firmatarie standardizzare il ciclo virtuoso di attivazione. Pertanto, l'Associazione propone di: prevedere, in accordo con gli operatori ed attraverso esplicite clausole contrattuali, un meccanismo di *enforcement* in ottica di maggiore trasparenza e di tutela dell'utente quali:

- Verifica preventiva di ciascuna delle campagne di comunicazione e relativa approvazione da parte degli operatori.
- Doppia azione del consumatore su pulsanti in tecnologia iFrame, gestita dagli operatori, con un testo chiaro e facilmente comprensibile.
- Impegno da parte degli operatori a definire regole standardizzate per i rimborsi agli utenti.
- Definizione di indicatori e metodologie comuni per il monitoraggio dei flussi.
- Contrattualizzazione delle penalità e dei rimedi che gli operatori possono imporre ai CSP che non rispettino le regole sì definite.

In caso di mancato rispetto delle regole qui descritte, di aggiornare il CASP prevedendo l'obbligo di vedersi riconosciuto il rimborso all'addebito, i.e. avvenuto attraverso un flusso diverso da quello in allegato.

Le Scriventi sottolineano con favore la proposta di modifica della delibera che consente che tali servizi siano evidenziati attraverso apposite voci nei documenti di rendicontazione, ed in particolare che sia 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, 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.

2.2. Controllo dell'utente sul "portafoglio mobile"

Le Scriventi salutano con favore tecniche di standardizzazione e miglioramento dei meccanismi di addebito effettuato sul conto dell'utente, il cosiddetto "*mobile wallet*" e condivide che l'utente debba prestare adeguato consenso.

Le Scriventi ritengono dunque che si possa prevedere un meccanismo di blocco selettivo dei pagamenti per i soggetti che ne fanno richiesta agli operatori mobili di riferimento.



Si ritiene infatti che non vi sia una rapporto di necessità e di consequenzialità tra la manifestazione di adeguato consenso e la tecnica del c.d. “*enrichment*”, i.e. la procedura con cui l’operatore di telefonia mobile, nel corso della procedura finalizzata all’addebito del servizio richiesto, fornisce il numero di utenza del proprio cliente al CSP.

Come più volte espresso dall’Autorità, l’*enrichment* è uno strumento tecnico che è utilizzato in tutti i paesi sviluppati e che riduce la vischiosità delle transazioni, elimina errori ed inefficienze, e nulla ha a che vedere con eventuali modalità decettive del flusso di addebito.

Al fine di non relegare l’Italia al fondo dell’innovazione tecnologica in un settore di grande potenzialità, le Scriventi propongono di introdurre un meccanismo robusto basato su doppia azione dell’utente che confermi espressamente sia l’addebito su conto/credito telefonico che la volontà di sottoscrizione (v. allegato flussi (1)). Nella medesima pagina vi sarebbero inoltre due modalità alternative evidenti per proseguire o per interrompere la navigazione.

Il flusso è tale da prevedere comportamenti attivi ed espressi del contraente, ma fa salva la modalità tecnica dell’*enrichment*, il cui utilizzo è previsto solo a valle dell’esplicita azione dell’utente di richiesta di sottoscrizione.

Ciò è assolutamente coerente con novellato Codice del consumo (nuovo articolo 65):

“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.

Si specifica che nel flusso proposto, il numero non sarebbe comunicato al Content Service Provider, che invece lo acquisirà solo dopo che il contraente – navigatore presti il consenso all’*enrichment* ed alla cessione del dato al CSP, e comunque **sempre a valle di una inequivoca richiesta di sottoscrizione.**

Senza tale consenso esplicito e attivo, si propone che l’operatore non possa addebitare il relativo costo sul conto/credito telefonico del cliente.

Si sottolinea inoltre come, nel flusso proposto, sarebbero gli operatori a gestire i “pulsanti” di consenso all’addebito su conto/credito telefonico e di richiesta di sottoscrizione in tecnica *iframe*. Questa scelta rende estremamente sicuro l’attuale flusso di sottoscrizione e di conseguenza minimizza il rischio di attivazione non richieste, ed anche di comportamenti fraudolenti dei consumatori che scaricano il contenuto consapevolmente e poi strategicamente richiedono la disattivazione ed il rimborso lamentando una loro mancata consapevolezza. L’operatore avrà infatti a propria disposizione il *tracking* ed il *logging* delle interazioni del consumatore che hanno portato alla concretizzazione della sottoscrizione.



Le Scriventi condividono e sono pronte a collaborare con l'Autorità al fine di predisporre procedure celeri, chiare e trasparenti per l'immediata disattivazione di eventuali ed accidentali servizi non richiesti e per il rimborso dei relativi importi, sul modello già adottato da vari CSP.

Si rileva, tra l'altro, che tale sistema tutelerebbe il consumatore ben oltre quanto legalmente previsto dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, perché già il CASP 3.0 prevede che 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"*).



4. Le modalità di attivazione e di addebito proposte

Si sottopongono in allegato le modalità di attivazione e addebito proposte dall'Associazione e dalle Società firmatarie e portate all'attenzione degli operatori. Come accennato, tali flussi diverrebbero lo standard di mercato e sarebbe prevista una clausola standard nei contratti con gli operatori che ne sanziona la violazione. In questo paragrafo si illustra sinteticamente il rationale della proposta, condivisa anche con i CSP esterni all'Associazione (operatori minori e altri Content Service Providers) e con gli operatori, in particolare:

- a) il flusso partirebbe da un banner che conduce ad un'unica *landing page* che riporta informazioni e informative sintetiche previste dal Codice del Consumo, dal CASP 3.0 e del provvedimento privacy sul *Mobile Remote Payment*. Le informative estese - quali termini e condizioni contrattuali, privacy policy e informativa sul flusso tecnico di trasferimento del numero di telefono dall'operatore al CSP, sono presentate mediante *iperlink* (come previsto per le informative *layered*), prima che l'utente confermi la richiesta di attivazione del servizio e l'addebito sul conto/credito telefonico. Tali informazioni sono sempre visibili nell'ambito dell'intero flusso di attivazione (i.e. visualizzate in formato non scroll).
- b) Al fine di ridurre il rischio di utilizzi non corretti, è previsto che l'MSISDN dell'utente in navigazione sia reso disponibile per il CSP solo in un momento successivo al perfezionamento della sottoscrizione dell'abbonamento o del singolo acquisto da parte dell'utente. A differenza del modello in uso, al momento del click sul banner, l'identificazione dell'operatore di appartenenza dell'utenza in navigazione (c.d. carrier/network detection) avverrà sulla base dell'identificazione del range di indirizzi IP associati dai singoli operatori alle sessioni di navigazione.
- c) la soluzione prevede il precaricamento in una sezione dedicata dell'informativa sull'addebito sul conto/credito telefonico. Si prevede che sia il testo dell'informativa che il tasto di conferma del consenso, il cui click determina il logging e la tracciabilità immediata di tale consenso, siano gestiti direttamente dall'operatore o dall'hub mediante la tecnologia iframe. È altresì presente la possibilità di uscire dalla landing page tramite un link sottostante il tasto di conferma.
- d) Esclusivamente nel caso in cui il cliente in navigazione acconsenta all'addebito su conto/credito telefonico come descritto, nella landing page viene caricato un secondo tasto in modalità iframe sempre controllato dall'operatore/hub per consentire la successiva conferma e il tracciamento della richiesta di sottoscrizione/acquisto del servizio. Il perfezionamento dell'acquisto avviene a valle della verifica di tracking e logging delle due azioni e solo allora si procede alla comunicazione verso il CSP dell'MSISDN del consumatore ai fini dell'addebito del servizio e della gestione del servizio sottoscritto.



Le modalità sopradescritte sono ispirate da un'analisi delle *best practice* europee e delle più avanzate soluzioni tecniche disponibili sul mercato. In particolare il doppio *iframe* garantisce la tracciabilità dei consensi e il controllo di possibili frodi, e sono standardizzabili e perciò utilizzabili da tutta l'industria con costi e tempi di adeguamento significativi ma sostenibili.

L'Associazione e le Scriventi restano a disposizione per qualunque chiarimento e rinnova la richiesta di audizione.

Claudia Pollio

AssoCSP (in qualità di Presidente)

Mobando S.r.l.
Piazzale delle Belle Arti, 2
00196 Roma
P. Iva - C. Fisc. 10712910016

Acotel Spa

GO MOBILE s.r.l.



Si Allega :

1. proposta di flusso in formato PDF
2. bozza delle modifiche proposte, evidenziate in azzurro, all'allegato A) della delibera n.418/07/Cons.
3. proposta di flusso in formato PPTX da visualizzare in modalità Slide Show.

Allegato 1 USER EXPERIENCE PROPOSAL

Marzo 2015

La proposta

Il flusso proposto segue il reindirizzamento da un elemento promozionale riferito al servizio (banner, link) cliccato da un utente in navigazione mobile.

La User Experience consiste in una *singola pagina di atterraggio con doppia azione*. Le azioni di conferma dell'utente sono tracciate attraverso due frame (tasti) controllati direttamente dall'operatore, o dall'HUB incaricato dall'operatore.

Tali frame sono caricati/visualizzati in successione ordinata al fine di tracciare i consensi espressi dall'utente finale. In particolare:

- a. il primo frame *traccia e raccoglie il consenso all'addebito su conto/credito telefonico*;
- b. il secondo frame:
 - i. viene caricato/visualizzato in sovrapposizione al primo *soltanto se il cliente in navigazione ha acconsentito all'addebito su conto/credito telefonico mediante click (tracciato) sul primo frame*;
 - ii. *traccia e raccoglie la richiesta di acquisto/attivazione del servizio*;
- c. la richiesta di sottoscrizione/acquisto viene concretizzata *soltanto a valle della verifica di tracking e logging delle due azioni esplicite* effettuate dall'utente;
- d. *l'MSISDN sarà disponibile in chiaro al CSP esclusivamente a valle del completamento della sottoscrizione/acquisto*.

La proposta

(NOME SERVIZIO): servizio in abbonamento riservato ai maggiorenni offerto da (NOME DEL MERCHANT), che è il Titolare del trattamento dei dati ai fini dell'erogazione e della gestione del servizio. (CLAIM DEL SERVIZIO). Cliccando dichiari di essere maggiorenne e di accettare [Termini e condizioni](#), [Info privacy](#). Info: (NUMERO ASSISTENZA CLIENTI o INDIRIZZO MAIL)

GRAFICA

Clicca per accettare l'addebito del costo del servizio sul conto/credito telefonico. Il numero telefonico sarà comunicato al fornitore per consentirti di fruire dei contenuti

SERVIZIO IN ABBONAMENTO X.XX€/sett.

Clicca per acquistare 1

Clicca per uscire

SERVIZIO IN ABBONAMENTO X.XX€/sett.

Clicca e acquista 2

Clicca per uscire

[Info&Costi](#), [Termini e condizioni](#), [Info Privacy](#), [Gestione del servizio](#), [Terminali compatibili](#)

Frame che traccia il consenso
all'addebito su conto/credito
telefonico

Frame che traccia la il consenso
all'acquisto del servizio

Il frame clicca e acquista viene caricato/visualizzato in sovrapposizione al primo soltanto se il cliente in navigazione conferma l'addebito del costo del servizio su conto/credito telefonico



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;	d) "contraente": 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



TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
g) “utente finale”: un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;	idem
h) “operatore della telefonia”: un’impresa che è autorizzata a fornire servizi telefonici accessibili al pubblico;	h) <u>“operatore”</u> : 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>
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; “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;	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; 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;

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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;	j) “servizio telefonico accessibile al pubblico”: un servizio <u>reso</u> accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere <u>direttamente o indirettamente</u>, chiamate nazionali o nazionali e 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</u> elettronica nazionale o internazionale 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 servizi non geografici; fornitura di apposite risorse per i consumatori disabili o con esigenze sociali particolari e la
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;	k) “sbarramento selettivo delle chiamate in uscita”: la prestazione gratuita grazie alla quale <u>il contraente</u>, previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, può impedire che vengano effettuate chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri;



TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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;	l) “blocco selettivo di chiamata a P.I.N.”: l’opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita che consente <u>al contraente</u> , 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;
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;	idem
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	n) “blocco permanente di chiamata”: l’opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita che consente <u>al contraente</u> , 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

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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;	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;
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;	o) "blocco selettivo per i servizi mobili": l'opzione dello sbarramento selettivo, offerto gratuitamente dagli operatori , o in modalità permanente o in modalità controllata dall'utente tramite un codice personalizzato (PIN) , anche attraverso la SIM card, delle connessioni telefoniche, dati, sms, mms, verso numeri per servizi a sovrapprezzo, per navigazione wap, <u>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) "titolare della numerazione": soggetto cui è stato rilasciato il diritto di uso della numerazione.	idem
	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.



TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	r) “CASP”: codice di condotta per l’offerta dei Servizi Premium. Nato su iniziativa congiunta dei principali operatori di telefonia del mercato italiano (Telecom Italia, Vodafone Omnitel, Wind Telecomunicazioni ed H3G) e di alcuni dei maggiori Content Service Provider, con fini di autoregolamentazione del mercato dei Servizi Premium a tutela dell’utenza. Il CASP giunto alla versione 3.0 (di cui alla delibera 47/13/CIR dell’AGCOM), è stato applicato ed è integrato nei contratti tra gli Operatori e i Content Service Provider.
	s) “Content Service Provider” (di seguito Provider): impresa che fornisce Servizi Premium o tramite numeri brevi a ciò dedicati da parte di un Operatore e/o titolare della numerazione oppure in modalità in Browsing per mezzo di una connessione dati con reti di telecomunicazioni mobili, che prevedono la fruizione e l’addebito di contenuti digitali (ad es. news, immagini, video in streaming, audio in streaming, etc), mediante accesso ad aree a pagamento di siti web, wap, mobile internet.
	1-bis. Per quanto non espressamente previsto dal presente articolo si applicano le definizioni di cui all’articolo 1 del Codice.
Articolo 2 (Sbarramento selettivo di chiamata)	idem
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	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



TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
n. 145/2006, l'opzione di cui all'articolo 1, lettera m).	n. 145/2006 ₂ , 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. Gli operatori di rete mobile offrono gratuitamente agli utenti il blocco selettivo di cui all'articolo 1, lettera o).
	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.
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 di rete 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.

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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 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.	6. Gli operatori della telefonia diffondono informazioni adeguate ed aggiornate rivolte agli utenti circa la disponibilità gratuita dello sbarramento selettivo di chiamata ed informano ciascun <u>contraente</u> , 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.
7. L'informazione di cui al comma 6 è fornita:	idem
a) in forma scritta ai nuovi abbonati al momento della conclusione del contratto;	a) in forma scritta ai nuovi <u>contraenti</u> al momento della conclusione del contratto;
b) ai vecchi abbonati, mediante un comunicato inserito nei primi tre invii utili della documentazione di fatturazione, e, successivamente, almeno una volta all'anno;	b) ai vecchi <u>contraenti</u> , mediante un comunicato inserito nei primi tre invii utili della documentazione di fatturazione e, successivamente, almeno una volta all'anno;



TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
c) in caso di servizi prepagati, mediante una comunicazione personalizzata, anche via sms, ove applicabile, con la medesima cadenza di cui alla lettera b).	idem
Articolo 3 (Bolletta separata e trasparenza della bolletta telefonica)	Articolo 3 (Bolletta separata, trasparenza della bolletta telefonica e tutela dell'utenza nelle nuove modalità di addebito)
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.	1. Gli operatori della telefonia , a richiesta del <u>contraente</u> , accludono all'invio <u>cartaceo o telematico della fattura due distinti bollettini di pagamento</u> , 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.
	<u>1-bis. Gli operatori garantiscono l'accuratezza degli addebiti e della fatturazione, ovvero la perfetta corrispondenza fra quanto 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>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<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 contraente , e di trasparenza delle condizioni economiche di offerta, gli operatori della telefonia assicurano, a richiesta del <u>contraente</u> , che la documentazione di fatturazione riporti, in ciascun invio, almeno le seguenti informazioni, ove applicabili:
a) il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità;	a) 01. il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità; 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 dei relativi costi, la modalità di pagamento sottoscritta, la modalità per la disattivazione

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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;	<u>b) in grassetto in apposito riquadro evidenziato:</u>
	<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>
	<u>b)02. tutti gli altri addebiti, suddivisi per tipologia, per ciascuna delle quali è indicato il subtotale, 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>
c) la data di emissione e la scadenza del pagamento;	idem
d) la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, segnalando se risultano bollette non pagate;	idem
e) il riepilogo dei costi, suddiviso per voci omogenee;	idem
f) i totali parziali per ciascuna voce omogenea;	idem
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;	idem
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;	
h) il dettaglio dei costi, indicando, in caso di	idem

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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;	
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 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;	idem
j) il profilo di consumo bimestrale previsto dalla delibera 126/07/CONS;	idem
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.	idem
	<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>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<u>l) 01). 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>
	<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</u>
	<u>m) le numerazioni, associate all'accesso, di cui 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</u>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<u>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 [nelle modalità previste dal CASP] 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.	<u>1. La periodicità della fatturazione degli importi dovuti dal contraente e dell'invio della relativa fattura è, di norma, bimestrale, salvo diversa previsione contrattuale.</u>
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:	<u>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:</u>
a) inviare una fattura separata per gli addebiti relativi a periodi precedenti o esporre tali addebiti nella fattura attuale in modo distinto dal restante traffico;	idem
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;	<u>c) qualora il contraente abbia già chiesto la fatturazione dettagliata, fornire il dettaglio delle voci oggetto di addebito ritardato;</u>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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);	<u>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);</u>
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.	<u>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.</u>
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.	<u>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, dal comma 1-ter del presente articolo, 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>
	<u>1-bis. Gli operatori inviano telematicamente il codice identificativo del reclamo anche all'indirizzo e-mail comunicato dal contraente.</u>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<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>
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 Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto.	<u>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 Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto.</u>
	<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>
	<u>2-ter. Gli operatori indicano in bolletta le informazioni di cui al comma 2-bis.</u>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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 dall'operatore. Uno di tali	idem
valori dovrà essere pari al triplo dell'importo della media dei consumi degli ultimi tre bimestri.	
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.	<u>4. Fatte salve le modalità di disattivazione previste in adempimento dell'articolo 12, comma 9, del decreto n. 145 del 2006, gli operatori deHa telefonia 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 corrispettivo prodotto.</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 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</u>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<u>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. La dichiarazione dell'utente di cui al primo periodo può pervenire all'operatore, a scelta dell'utente, telefonicamente oppure mediante e-mail, nonché attraverso 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 e-mail di conferma.</u>
	<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 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:	<u>1.</u> Al fine di prevenire fenomeni fraudolenti sulle reti di comunicazione elettronica, gli operatori della telefonia assicurano:
a. lo sviluppo di software di analisi e correlazione dei dati di traffico;	<u>idem</u>
b. la cooperazione e lo scambio di dati tra loro.	<u>idem</u>
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	<u>idem</u>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
di intervento rapido e le scadenze entro cui gli operatori debbono porre in essere le iniziative e gli sviluppi necessari.	
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 predispone 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 predispone 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.	<u>idem</u>
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 di informazioni	<u>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, gli operatori 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 informazioni.</u>
Articolo 7 (Disposizioni transitorie e finali)	<u>idem</u>
1. Le modifiche alla normativa vigente introdotte dalle disposizioni di cui agli articoli 2, 3, 4 e 5 del presente	<u>idem</u>

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
provvedimento hanno effetto decorsi centoventi giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera nella Gazzetta Ufficiale, 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.	
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.	<u>idem</u>

Allegato 3 USER EXPERIENCE PROPOSAL

Marzo 2015

La proposta

Il flusso proposto segue il reindirizzamento da un elemento promozionale riferito al servizio (banner, link) cliccato da un utente in navigazione mobile.

La User Experience consiste in una *singola pagina di atterraggio con doppia azione. Le azioni di conferma dell'utente sono tracciate attraverso due frame (tasti) controllati direttamente dall'operatore, o dall'HUB* incaricato dall'operatore.

Tali frame sono caricati/visualizzati in successione ordinata al fine di tracciare i consensi espressi dall'utente finale. In particolare:

- a. il primo frame *traccia e raccoglie il consenso all'addebito su conto/credito telefonico;*
- b. il secondo frame:
 - i. viene caricato/visualizzato in sovrapposizione al primo *soltanto se il cliente in navigazione ha acconsentito all'addebito* su conto/credito telefonico mediante click (tracciato) sul primo frame;
 - ii. *traccia e raccoglie la richiesta di acquisto/attivazione del servizio;*
- c. la richiesta di sottoscrizione/acquisto viene concretizzata *soltanto a valle della verifica di tracking e logging delle due azioni esplicite* effettuate dall'utente;
- d. *l'MSISDN sarà disponibile in chiaro al CSP esclusivamente a valle del completamento della sottoscrizione/acquisto.*

La proposta

(NOME SERVIZIO): servizio in abbonamento riservato ai maggiorenni offerto da (NOME DEL MERCHANT), che è il Titolare del trattamento dei dati ai fini dell'erogazione e della gestione del servizio. (CLAIM DEL SERVIZIO). Cliccando dichiari di essere maggiorenne e di accettare [Termini e condizioni](#), [Info privacy](#). Info: (NUMERO ASSISTENZA CLIENTI o INDIRIZZO MAIL)

GRAFICA

Clicca per accettare l'addebito del costo del servizio sul conto/credito telefonico. Il numero telefonico sarà comunicato al fornitore per consentirti di fruire dei contenuti

SERVIZIO IN ABBONAMENTO X.XX€/sett.

Clicca per acquistare 1

Clicca per uscire

SERVIZIO IN ABBONAMENTO X.XX€/sett.

Clicca e acquista 2

Clicca per uscire

[Info&Costi](#), [Termini e condizioni](#), [Info Privacy](#), [Gestione del servizio](#), [Terminali compatibili](#)

Frame che traccia il consenso
all'addebito su conto/credito
telefonico

Frame che traccia la il consenso
all'acquisto del servizio

Il frame clicca e acquista viene
caricato/visualizzato in
sovrapposizione al primo
soltanto se il cliente in
navigazione conferma
l'addebito del costo del
servizio su conto/credito
telefonico

La proposta

(NOME SERVIZIO): servizio in abbonamento riservato ai maggiorenni offerto da (NOME DEL MERCHANT), che è il Titolare del trattamento dei dati ai fini dell'erogazione e della gestione del servizio. (CLAIM DEL SERVIZIO). Cliccando dichiari di essere maggiorenne e di accettare [Termini e condizioni](#), [Info privacy](#). Info: (NUMERO ASSISTENZA CLIENTI o INDIRIZZO MAIL)

GRAFICA

SERVIZIO IN ABBONAMENTO X.XX€/sett.

Clicca e acquista

2

[Clicca per uscire](#)

[Info&Costi](#), [Termini e condizioni](#), [Info Privacy](#), [Gestione del servizio](#), [Terminali compatibili](#)