

## **AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

### **DELIBERAZIONE 2 Agosto 2007**

**Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza. (Deliberazione n. 418/07/CONS).**

L'AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Nella sua riunione di Consiglio del 2 agosto 2007;

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilita'. Istituzione delle Autorita' di regolazione dei servizi di pubblica utilita";

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

Vista la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica;

Visti, in particolare, il "considerando" 11 di tale direttiva che qualifica i servizi informazione abbonati come "strumenti essenziali per fruire dei servizi telefonici accessibili al pubblico" e il "considerando" 15, che si riferisce alla necessita' di individuare modalita' di espletamento del servizio che attribuiscono all'abbonato una potesta' effettiva di controllo e sorveglianza sulle spese;

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. 78/02/CONS recante "Norme di attuazione dell'art. 28 del decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 4 maggio 2002, n. 103;

Vista la delibera 9/03/CIR recante "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 1° agosto 2003, n. 177, e successive modificazioni ed integrazioni;

Visto il decreto del Ministro delle comunicazioni 2 marzo 2006, n. 145, relativo al "Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo";

Vista la delibera 660/06/CONS recante l'avvio del procedimento "Trasparenza della bolletta telefonica, blocco selettivo di chiamata e tutela dell'utenza" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 23 dicembre 2006, n. 298;

Vista la delibera 664/06/CONS con la quale e' stato adottato il regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 27 dicembre 2006, n. 299;

Vista la delibera 96/07/CONS recante "Modalita' attuative delle disposizioni di cui all'art. 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 5 marzo 2007, n. 53;

Vista la delibera 124/07/CONS concernente la "Proroga del termine del procedimento trasparenza della bolletta telefonica, blocco selettivo di chiamata e tutela dell'utenza" pubblicata sul sito web dell'Autorita' in data 21 maggio 2007 e resa nota ai soggetti partecipanti al procedimento;

Vista la delibera 126/07/CONS recante "Misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato ai sensi dell'art. 71 del decreto legislativo 1° agosto 2003,

n. 259" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 30 aprile 2007, n. 99;

Considerato che, anche dopo l'entrata in vigore del regolamento ministeriale recante disciplina dei servizi a sovrapprezzo di cui al citato decreto ministeriale n. 145 del 2006, continuano ad essere presentate all'Autorita' e, in rilevante misura, agli organi di polizia, migliaia di denunce per presumibili 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, situazione questa evidenziata nel corso dell'audizione periodica del 23 ottobre 2006 anche dalle associazioni dei consumatori, che hanno proposto come possibile correttivo che insieme con la bolletta telefonica sia inviato un bollettino separato relativo al pagamento dei servizi a sovrapprezzo;

Considerato altresì che pervengono segnalazioni e che si instaurano controversie tra utenti e operatori riguardo, tra l'altro, a:

abbonamenti a servizi a sovrapprezzo, in particolare su telefonia mobile (ad esempio loghi, suonerie), che comportano per l'utente addebiti automatici e notevoli difficoltà per la relativa cessazione;

addebiti in bolletta di somme ingenti ed inattese, in alcuni casi di origine fraudolenta e, in altri, relative a traffico non fatturato in precedenza anche in conseguenza del mancato rispetto della periodicità della fatturazione degli importi e dell'invio delle bollette;

scarsa comprensibilità della bolletta telefonica, in particolare, nel caso di adesione dell'utente ad opzioni o promozioni con le quali l'operatore, dietro corrispettivo, si impegna a fornire una quantità di servizi predeterminata;

Considerato che in tema di contratti a distanza e di invio di beni ed attivazione di servizi non richiesti l'Autorita' è intervenuta con la delibera 664/06/CONS;

Considerato che in tema di trasparenza delle condizioni economiche di offerta dei servizi di telefonia l'Autorita' ha adottato la delibera 96/07/CONS ed ha altresì stabilito, con la delibera 126/07/CONS, un programma volto a rendere effettiva la possibilità di confrontare le offerte economiche dello stesso operatore e di operatori differenti e con la delibera 88/07/CSP ha disposto l'avvio di una consultazione pubblica in tema di qualità dei servizi di contatto, ivi inclusi, quindi i servizi di assistenza clienti che sono fondamentali per assicurare agli utenti una corretta e completa informazione;

Considerato che, come ribadito dal Consiglio di Stato nei pareri resi sullo schema di regolamento ministeriale in materia di servizi a sovrapprezzo, anche dopo l'adozione del regolamento da parte del Ministero rimane immutato il potere regolamentare e gli altri poteri attribuiti all'Autorita' dalle disposizioni legislative vigenti;

Ritenuta necessaria l'adozione di un provvedimento che, affiancandosi alle misure in materia di contratti a distanza e di trasparenza, ampli le facoltà a disposizione dell'utente per controllare la propria spesa telefonica, attraverso il rafforzamento degli strumenti di prevenzione (sbarramento selettivo di chiamata - servizio gratuito - vale a dire quella prestazione, riconosciuta anche dalle direttive comunitarie come uno dei principali strumenti di controllo della spesa a beneficio degli utenti, che consente, previa 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; avviso telefonico gratuito all'utente in caso di rilevazione di traffico anomalo) e degli strumenti di verifica successiva (maggiore comprensibilità e completezza della bolletta e della documentazione di fatturazione) e

di autotutela (maggiore conoscenza delle procedure di reclamo e di quelle per avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, previsto per legge, disciplinato dalla delibera 173/07/CONS);

Ritenuto che, ferma restando la disciplina del blocco selettivo per le chiamate verso numerazioni per servizi a sovrapprezzo stabilita dal decreto del Ministro delle comunicazioni n. 145 del 2006, occorra disciplinare lo sbarramento selettivo di chiamata anche con riferimento ad opportuni panieri di numerazioni ed a chiamate verso numerazioni diverse da quelle a sovrapprezzo cui corrispondono prezzi elevati o comunque elevata criticita' delle segnalazioni;

Ritenuto necessario prevedere anche che l'utente possa scegliere il blocco di chiamata permanente, evitando cosi' di dover utilizzare un codice identificativo personale (P.I.N.), e che, inoltre, tale blocco possa riguardare tutte le numerazioni a piu' alta criticita', tranne quelle relative ai servizi informazione abbonati, che il "considerando" 11 della direttiva 2002/22/CE qualifica come "strumenti essenziali per fruire dei servizi telefonici accessibili al pubblico";

Ritenuto, inoltre, che la nuova disciplina del blocco di chiamata dovra' riguardare sia l'accesso diretto che quello indiretto (realizzato con infrastrutture proprie dell'operatore, ULL, WLR, VULL, carrier selection o carrier preselection, protocollo IP, etc.) alla rete telefonica pubblica fissa;

Ritenuto opportuno, al fine di agevolare la prevenzione e il controllo da parte degli utenti dei pagamenti di addebiti derivanti da traffico per servizi a sovrapprezzo di origine fraudolenta, accogliere la proposta delle associazioni dei consumatori prevedendo che gli utenti abbiano la possibilita' di optare per l'invio da parte dell'operatore di due bollettini di conto corrente separati uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e l'altro per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari;

Ritenuto necessario prevedere un'apposita forma di facilitazione dei pagamenti degli utenti e di trasparenza degli addebiti per i casi di mancato rispetto della periodicita' della fatturazione da parte degli operatori;

Ritenuto opportuno prevedere ulteriori misure a tutela dell'utenza ed in particolare:

ferme restando le disposizioni della delibera 179/03/CSP riguardo alla diffusione di informazioni precise e complete in tema di modalita' di presentazione dei reclami, nelle diverse forme previste dall'art. 8, comma 1, rafforzare l'efficacia del reclamo presentato, anche telefonicamente, attraverso la previsione di un codice identificativo del reclamo presentato e del diritto dell'utente a fare riferimento allo stesso e ad ottenere aggiornamenti al riguardo;

render ancor piu' diffusa e chiara la conoscenza delle modalita' che l'utente potra' seguire per avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, descritte in dettaglio nel sito dell'Autorita', ivi incluse le forme di conciliazione paritetica tra associazioni dei consumatori e singoli operatori, ove presenti;

richiedere agli operatori di fornire un servizio di avviso telefonico in caso di traffico anomalo, cosi' da tutelare gli utenti agevolandoli nel controllo dei propri consumi;

ferme restando le disposizioni del decreto n. 145 del 2006 sulle modalita' di disattivazione dei servizi a sovrapprezzo in abbonamento, elevare il livello di tutela dell'utenza prevedendo una modalita' di immediata disattivazione degli stessi e di interruzione dei successivi addebiti a fronte della semplice richiesta telefonica e telematica degli utenti, pur lasciando agli operatori la possibilita' di richiedere conferma della volonta' di disattivazione;

Ritenuto necessario, al fine di facilitare la prevenzione e la rapida individuazione di fenomeni fraudolenti sulle reti di comunicazione elettronica, prevedere:

che gli operatori si impegnino a sviluppare software di analisi e

di correlazione dei dati di traffico e apposite forme di cooperazione, di intervento rapido e di scambio di informazioni tra gli stessi, istituendo allo scopo un tavolo tecnico, presieduto da un rappresentante designato dall'autorita', formato da rappresentanti degli operatori, scelti, preferibilmente, fra i soggetti responsabili dei sistemi di sicurezza aziendale o loro delegati;

che gli operatori e i titolari delle numerazioni diano accesso alle autorità competenti in tempo reale, in via telematica, alle ultime tre cifre del numero chiamato e ai dati identificativi del centro servizi e del fornitore di informazioni, qualora l'utente denunci l'addebito di traffico di origine fraudolenta, allegandone il dettaglio, nel rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali;

Auditi i soggetti interessati, operatori ed associazioni dei consumatori, in data 5 febbraio e 24 maggio 2007;

Visti gli atti del procedimento avviato con delibera 660/06/CONS;

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'Autorita';

Delibera:

#### Art. 1.

1. L'Autorita' adotta il provvedimento recante disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza.

2. Il testo del regolamento di cui al comma 1 e' riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

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

Roma, 2 agosto 2007

Il presidente: Calabro'

I commissari relatori: Magri-Napoli

#### Allegato A

DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA DELLA BOLLETTA TELEFONICA,  
SBARRAMENTO SELETTIVO DI CHIAMATA E TUTELA DELL'UTENZA

#### Art. 1.

##### Definizioni

1. Ai fini del presente provvedimento si intende per:

a) "Autorita": l'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge 31 luglio 1997;

b) "Codice del consumo": il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;

c) "Codice": il "Codice delle comunicazioni elettroniche" adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

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;

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;

f) "utente": la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica

accessibile al pubblico;

g) "utente finale": un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

h) "operatore della telefonia": un'impresa che e' autorizzata a fornire servizi telefonici accessibili al pubblico;

i) "servizi a sovrapprezzo": i servizi definiti dall'art. 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 societa' dell'informazione di cui all'art. 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;

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 piu' numeri, che figurano in un piano nazionale o internazionale di numerazione, e che puo' inoltre, se necessario, includere uno o piu' 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;

k) "sbarramento selettivo delle chiamate in uscita": la prestazione gratuita grazie alla quale l'abbonato, previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, puo' impedire che vengano effettuate chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri.

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 modalita' 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'art. 1, comma 1, lettera m), del decreto n. 145 del 2006;

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 modalita' 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 e' associato alcun codice personalizzato ma l'attivazione-disattivazione dell'opzione avviene gratuitamente per il tramite del servizio telefonico di assistenza clienti dell'operatore, nonche' mediante eventuali ulteriori modalita' telematiche messe a disposizione dall'operatore, ma senza la possibilita' 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 modalita' permanente o in modalita' controllata dall'utente tramite un codice personalizzato (PIN), anche attraverso la SIM card;

p) "titolare della numerazione": soggetto cui e' stato rilasciato il diritto di uso della numerazione.

## Art. 2.

### Sbarramento selettivo di chiamata

1. Gli operatori della telefonia fissa offrono gratuitamente agli abbonati, a richiesta, almeno le opzioni dello sbarramento selettivo di chiamata di cui all'art. 1, lettere l) e n), nonche', nei casi previsti dal decreto ministeriale n. 145/2006, l'opzione di cui all'art. 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, puo' essere variato dall'Autorita', previa consultazione del tavolo tecnico di cui all'art. 6 e del tavolo permanente delle associazioni dei consumatori di cui alla delibera 614/06/CONS, tenendo conto della criticita' delle numerazioni anche in base alle eventuali denunce che perverranno.

3. Gli operatori della telefonia mobile offrono gratuitamente agli utenti almeno l'opzione dello sbarramento selettivo di chiamata di cui all'art. 1, lettera o).

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.

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 e' inviato o comunque portato a conoscenza dell'abbonato richiedente con apposita comunicazione riservata.

6. Gli operatori della telefonia diffondono informazioni adeguate ed aggiornate rivolte agli utenti circa la disponibilita' gratuita dello sbarramento selettivo di chiamata ed informano ciascun abbonato, in forma scritta, chiara e comprensibile, riguardo alla disponibilita' gratuita dello sbarramento selettivo di chiamata, nonche' ai contenuti di dettaglio e alle modalita' 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 piu' opzioni sono rese accessibili e praticabili per l'utenza, attraverso procedure semplici, chiare e simmetriche.

7. L'informazione di cui al comma 6 e' fornita:

a) in forma scritta ai nuovi abbonati 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;

c) in caso di servizi prepagati, mediante una comunicazione personalizzata, anche via sms, ove applicabile, con la medesima cadenza di cui alla lettera b).

## Art. 3.

## Bolletta separata e trasparenza della bolletta telefonica

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.

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:

a) il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità;

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'art. 2, comma 2;

c) la data di emissione e la scadenza del pagamento;

d) la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, segnalando se risultano bollette non pagate;

e) il riepilogo dei costi, suddiviso per voci omogenee;

f) i totali parziali per ciascuna voce omogenea;

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;

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;

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;

j) il profilo di consumo bimestrale previsto dalla delibera 126/07/CONS;

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 179/03/CSP, le procedure per la sospensione della fornitura e le eventuali spese che in tal caso potranno essere imputate al cliente.

## Art. 4.

### Periodicità della fatturazione

1. La periodicità della fatturazione degli importi dovuti dall'abbonato e dell'invio della relativa fattura è, di norma, bimestrale, salvo diversa previsione contrattuale.

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:

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;

b) indicare il motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo;

c) qualora l'abbonato abbia già chiesto la fatturazione dettagliata, fornire il dettaglio delle chiamate oggetto di addebito ritardato;

d) nei casi diversi dalla lettera c), indicare che l'abbonato puo' chiedere di ricevere, prima di effettuare il pagamento senza oneri, il medesimo dettaglio di cui alla lettera c);

e) indicare che l'abbonato puo' 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.

#### Art. 5.

##### Ulteriori disposizioni a tutela degli utenti

1. Gli operatori della telefonia forniscono gratuitamente informazioni precise e complete, sia nella documentazione di fatturazione, sia attraverso il numero telefonico di assistenza, sulle modalita' di presentazione dei reclami, nelle diverse forme previste dall'art. 8, comma 1, della delibera 179/03/CSP, e sul termine massimo per la definizione dei reclami, che non puo' essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso, ai sensi dell'art. 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.

2. Al fine di rendere edotto l'abbonato della possibilita' 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 modalita' per l'avvio di una eventuale procedura di conciliazione, ivi inclusa quella paritetica ove attiva, nonche' l'indirizzo [www.agcom.it](http://www.agcom.it), indicando che ivi e' reperibile sia l'informazione completa al riguardo sia l'elenco del Comitato regionali delle Comunicazioni ove e' esperibile il tentativo suddetto.

3. Fermo restando quanto previsto dall'art. 6 della direttiva generale in materia di qualita' 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 piu' valori proposti dall'operatore. Uno di tali valori dovra' essere pari al triplo dell'importo della media dei consumi degli ultimi tre bimestri.

4. Fatte salve le modalita' di disattivazione previste in adempimento dell'art. 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, nonche' mediante eventuali ulteriori modalita' 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.

#### Art. 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:

a) lo sviluppo di software di analisi e correlazione dei dati di traffico;

b) la cooperazione e lo scambio di dati tra loro.

2. Ai fini di cui al comma 1, e' istituito un apposito tavolo tecnico con il compito di stabilire le modalita' e i protocolli di

cooperazione, le procedure 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 e' composto dai rappresentanti designati dagli operatori della telefonia ed e' presieduto da un rappresentante dell'Autorita' che predispone resoconti periodici al Consiglio dell'Autorita' sui risultati dell'attivita' del tavolo.

4. Alle riunioni del tavolo di cui al comma 2 possono essere invitati rappresentanti di altre istituzioni o soggetti interessati.

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 autorita' 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 modalita', sulla base del numero completo, i titolari delle numerazioni danno accesso ai dati identificativi del centro servizi nonche' dell'eventuale fornitore di informazioni.

#### Art. 7.

#### Disposizioni transitorie e finali

1. Le modifiche alla normativa vigente introdotte dalle disposizioni di cui agli articoli 2, 3, 4 e 5 del presente 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.

#### Allegato 1

(articolo 1, comma 1, lettera n)

#### ELENCO DELLE NUMERAZIONI DA INSERIRE NEL BLOCCO PERMANENTE DI CHIAMATA

Numerazioni per servizi a tariffazione specifica	144, 166, 8921, 899
-----	
Numerazioni per servizi interattivi in fonia	163, 164
-----	
Numerazioni per servizi interni di rete	42
-----	
Numerazioni per servizi di comunicazione mobili e personali di tipo specializzato	30X, 31X
-----	
Numerazioni relative a direttrici internazionali e satellitari ad alta criticita'	0088X3, 00126, 001345, 00147, 001670, 00175, 00176, 00178, 00370 00372, e tutte le altre numerazioni internazionali e satellitari il cui prezzo e' superiore a quello applicato da Telecom Italia alla Zona 6

----

- 1) Con esclusione delle numerazioni che offrono servizi di informazioni abbonati in quanto strumenti essenziali per fruire dei servizi telefonici accessibili al pubblico.
- 2) Con esclusione dei numeri gratuiti.
- 3) Con X diverso da 0 a 6.