



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. _____/15/CONS

**AVVIO DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA PER LA MODIFICA DELLA
DELIBERA N.418/07/CONS, RECANTE "DISPOSIZIONI IN MATERIA DI
TRASPARENZA DELLA BOLLETTA TELEFONICA, SBARRAMENTO
SELETTIVO DI CHIAMATA E TUTELA DELL'UTENZA" AI FINI
DELL'ADOZIONE DI ULTERIORI MISURE DI TRASPARENZA
CONTRATTUALE PER L'UTILIZZO DEI NUOVI SERVIZI DIGITALI**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione di Consiglio del _____ 2015;

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*";

VISTE le direttive nn. 2002/19/CE ("*direttiva accesso*"), 2002/20/CE ("*direttiva autorizzazioni*"), 2002/21/CE ("*direttiva quadro*") e 2002/22/CE ("*direttiva servizio universale*") che istituiscono un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica, pubblicate nella *Gazzetta Ufficiale* delle Comunità europee L 108 del 24 aprile 2002, così come modificate dalle direttive n. 2009/136/CE e 2009/140/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009;

VISTA la direttiva n. 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno ("*Payment Service Directive*"), recante modifica delle direttive nn. 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE che abroga la direttiva n. 97/5/CE (di seguito PSD);

VISTA la direttiva n. 2011/83/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante "*Modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio*";

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*" di seguito denominato il "*Codice*";



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n.68, recante “Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3”;

VISTO il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante “Codice dell'amministrazione digitale”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “Codice del consumo” come modificato dal decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;

VISTO il decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, recante “Attuazione della direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE”;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40;

VISTO il decreto del Ministero delle Comunicazioni 2 marzo 2006, n. 145, recante “Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo”;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS del 24 maggio 2001, recante “Regolamento concernente l'accesso ai documenti”;

VISTA la delibera n.179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante “Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259”;

VISTA la delibera n. 661/06/CONS del 15 novembre 2006, recante “Misure di sicurezza in materia di tutela dei minori da implementare sui terminali mobili di videofonia”;

VISTA la delibera n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006, recante “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante “Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 418/07/CONS del 2 agosto 2007, recante *“Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell’utenza”*;

VISTA la circolare dell’Autorità del 9 aprile 2008, recante le modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS per il passaggio degli utenti finali tra operatori, e relativi allegati tecnici, che costituiscono parte integrante e sostanziale della circolare;

VISTO l’Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 per il passaggio degli utenti finali, in attuazione della delibera n. 274/07/CONS, pubblicato sul sito dell’Autorità il 21 luglio 2008;

VISTA la delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante *“Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP”*;

VISTA la delibera n. 1/09/CIR del 21 gennaio 2009, recante *“Diffida, ai sensi dell’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, agli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione”*;

VISTA la delibera n. 23/09/CIR del 16 aprile 2009, recante *“Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa”*;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR del 24 luglio 2009, recante *“Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa”*;

VISTA la delibera n. 52/09/CIR del 6 ottobre 2009, recante *“Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto”*;

VISTA la circolare dell’Autorità del 26 febbraio 2010, recante *“Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR”*;

VISTA la delibera n. 35/10/CIR del 10 giugno 2010, recante *“Integrazioni e modifiche relative alle procedure di number portability per numeri geografici di cui alla delibera n. 41/09/CIR ai fini della implementazione del codice segreto”*;

VISTA la delibera n. 714/11/CONS del 20 dicembre 2011, recante *“La neutralità della rete: pubblicazione delle risultanze della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 40/11/CONS”*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 47/13/CIR recante *“Valutazione di un codice di condotta per l'uso della numerazione per servizi a sovrapprezzo offerti tramite SMS/MMS e trasmissione dati, previsto dal comma 6 dell'art. 22 dell'allegato A alla delibera n. 52/12/CIR”*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 569/14/CONS;

VISTO il Provvedimento generale in materia di trattamento dei dati personali nell'ambito dei servizi di *mobile remote payment* del Garante per la protezione dei dati personali del 22 maggio 2014;

RITENUTO opportuno procedere, previa consultazione pubblica, alla revisione della delibera n. 418/07/CONS per adeguarla all'evoluzione digitale dei servizi telefonici e dati tradizionali, di base e supplementari, fissi e mobili, e per estenderne le disposizioni a tutti i servizi di comunicazioni elettroniche;

CONSIDERATO che, a seguito della presente consultazione pubblica, si intende procedere ad una serie di modifiche fondate principalmente sugli articoli del Codice dedicati alla tutela degli utenti ed in particolare:

1. Aggiornamento delle definizioni:

Si ritiene opportuno aggiornare le definizioni del provvedimento in parola per rendere la terminologia utilizzata congruente con le definizioni intervenute dopo il 2007, a partire da quelle introdotte dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70;

2. “Billing 2.0”: Informazioni ulteriori da inserire in bolletta:

L'art. 2, comma 12, della legge n. 481/95, alla lettera h), stabilisce che l'Autorità *“emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi”*, e, alla lettera l), che (l'Autorità) *“pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte di utenti intermedi e finali”*. Per il contenuto che le contraddistingue, le bollette, cartacee o elettroniche, per i servizi post-pagati e per quelli pre-pagati, rappresentano uno strumento di diffusione delle informazioni che interessano tutti gli utenti e, pertanto, il miglioramento della leggibilità e completezza dei documenti di fatturazione è riconducibile alle finalità della legge n.481/95;

Anche la Commissione per l'industria, la ricerca e l'energia del Parlamento europeo nella propria *“Relazione sull'attuazione del quadro normativo per le comunicazioni elettroniche (2013/2080(INI))”*, in particolare al considerando Aa, punto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

6, lettera ii), punto 12), punto 19), punto 20), punto 21), da un lato, condivide l'assunto che *"i mercati ben funzionanti, con consumatori fiduciosi e ben informati, costituiscono la spina dorsale del mercato dell'UE nel suo insieme"* e, dall'altro, ritiene che occorra porre *"l'accento sull'importanza del potenziamento dei requisiti di informazione ai consumatori in merito alle restrizioni dei servizi, agli incentivi per l'acquisto di apparecchi e alla gestione del traffico"*;

A tali fini, si ritiene, innanzitutto, necessario semplificare e smaterializzare per quanto possibile l'invio della bolletta e della fattura: in particolare, si propone, per i casi di pagamento automatico (addebito su conto corrente o su carta di credito), che l'invio della fattura avvenga, di norma, nella sola forma telematica, salvo che il contraente ne richieda l'invio in formato cartaceo, pagando le spese di spedizione, e che, in tutti i casi, l'utente possa chiedere l'invio telematico della bolletta e della documentazione di fatturazione.

2.1 Codice di trasferimento dell'utenza in bolletta:

Alcune problematiche di trasparenza sono state segnalate da utenti, da associazioni dei consumatori e dagli operatori in merito:

- 1) al verificarsi di casi di assenza o scarsa chiarezza dell'indicazione del codice di migrazione in bolletta, così come previsto dall'art. 1, comma 1, della delibera n. 23/09/CIR;
- 2) alla mancanza di uniformità nella pubblicazione del codice segreto/codice di migrazione nei documenti di fatturazione da parte di alcuni operatori, tale da ostacolare la migrazione fra operatori delle comunicazioni elettroniche;
- 3) alla mancanza dell'indicazione della banda minima garantita;

In particolare, l'associazione dei consumatori ADICONSUM, con nota pervenuta all'Autorità in data 11 ottobre 2013, prot. n. 52898, ha sollecitato sia l'adozione di una modalità standard di indicazione in bolletta del codice di migrazione/codice segreto, sia una idonea collocazione grafica di dette informazioni nel documento di fatturazione, poiché le bollette/fatture telefoniche inviate dagli operatori ai contraenti non sono fra loro né uniformi, né comparabili, né facilmente intellegibili al riguardo;

Anche alcuni operatori hanno segnalato che loro concorrenti non pubblicano o non rendono disponibile o rendono poco trasparente o difficilmente individuabile il codice di migrazione;

Preso quindi atto che persistono forti resistenze alla messa in disponibilità del codice di migrazione, con modalità semplici, immediatamente individuabili e facilmente reperibili, pur in presenza dell'obbligo di cui alla delibera n. 23/09/CIR, si ritiene



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

necessario un ulteriore intervento al riguardo, poiché, sia la comprensibilità, sia la facilità di individuazione delle informazioni indispensabili ad attivare la procedura di migrazione, costituiscono elementi fondamentali per garantire la più ampia libertà di azione dell'utente nel mercato, nel rispetto dell'art. 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007, n. 40, ed in coerenza con le disposizioni previste in materia dalla delibera n. 23/09/CIR e dal Codice;

2.2 Banda minima garantita in *download* ed *upload* in bolletta:

In tema di qualità dell'accesso ad internet da postazione fissa, l'Autorità ha avviato con delibera n. 244/08/CSP un'attività di monitoraggio della qualità dei servizi di accesso ad internet degli operatori e di trasparenza degli standard minimi contrattualmente previsti, imponendo agli operatori di indicare chiaramente la banda minima garantita in *download* ed *upload* per ogni offerta di accesso ad internet da rete fissa in abbonamento, nella pubblicità e nei messaggi informativi con qualunque mezzo diffusi, ai sensi dell'art. 7, comma 3, della citata delibera;

In sede di Tavolo Permanente con le Associazioni dei Consumatori, convocato ai sensi della delibera n. 662/06/CONS per esaminare congiuntamente le esigenze dell'utenza e indirizzare l'attività dell'Autorità verso le problematiche più rilevanti, anche l'associazione ADICONSUM ha proposto, in ottica di trasparenza della fatturazione sia cartacea, sia elettronica, e come ulteriore disposizione a tutela dell'utenza, di indicare, tra le informazioni inerenti al profilo di accesso ad internet, quella relativa alla banda minima garantita in *download* ed in *upload*, al fine di assicurare una più agevole modalità nel reperire tale informazione da parte dell'utente finale;

Si ritiene pertanto opportuno estendere anche alla bolletta l'obbligo di pubblicazione di cui alla delibera n. 244/08/CSP, considerato che la facile reperibilità della banda minima garantita per i profili di accesso ad internet da rete fissa in tecnologia xDSL ed in fibra ottica risulta necessaria al fine di consentire all'utente di verificare l'idoneità delle prestazioni della propria connessione, anche utilizzando il software certificato sviluppato dall'Autorità nell'ambito del progetto Misura Internet con delibera n. 244/08/CSP e come tale deve essere esplicitamente dichiarata e facilmente reperibile;

2.3 Tecniche di gestione (rallentamento, prioritizzazione, etc.) del traffico: obbligo di comunicazione

Si ritiene opportuno, nel rispetto del principio di trasparenza sulla neutralità della rete, che, nel caso in cui l'utenza sia oggetto di procedure di gestione del traffico dati, il contraente ne sia informato dagli operatori che provvedono affinché, anche nello spazio dedicato alle note informative della bolletta e nella *homepage* dedicata al contraente, siano esplicitate le *policies* di *blocking* (ad esempio blocco del VoIP, blocco



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'utilizzo come *hotspot/router* verso la rete mobile, etc.), di rallentamento (ad esempio mediante limitazione della velocità massima di trasmissione di alcuni profili o nella rete di *backbone* anche in presenza di terminali dotati di modem con velocità superiori), di deterioramento (*bandwidth throttling* ad esempio per rallentare applicazioni *peer-to-peer*) o adattamento del traffico (*Traffic shaping*) o di prioritizzazione del traffico (*Traffic prioritization*) o altre eventuali tecniche utilizzate che abbiano l'effetto di alterare la neutralità della rete;

2.4 Dettaglio di tutti gli addebiti in bolletta:

Si ritiene opportuno prevedere che ogni tipo di rendicontazione fornita da parte degli operatori di servizi di comunicazione elettronica, sia essa cartacea, elettronica od online, contenga informazioni complete e dettagliate per ogni voce di addebito, compresi quelli derivanti dall'acquisto di nuovi servizi digitali, per il quale l'operatore procede, per sé o per conto terzi o attraverso procedure di *revenue sharing*;

Dato l'ampliamento della "*tipologia dei prodotti e servizi fruibili attraverso il ricorso al mobile payment e la platea dei soggetti che operano in questo ambito*", si rende necessario un intervento dell'Autorità idoneo a garantire all'utente e al consumatore, nella rendicontazione fornita dall'operatore di servizi di comunicazione elettronica, immediata e trasparente conoscenza degli importi addebitati derivanti dalla fornitura di servizi a valore aggiunto e/o beni, qualunque sia la loro tipologia o modalità di addebito;

3. Bolletta audio per gli utenti non vedenti:

La vigente normativa comunitaria, al considerando n. 12 della direttiva 2009/136/CE, sancisce che "*agli utenti finali disabili dovrebbe essere garantito un accesso ai servizi di livello equivalente a quello disponibile per gli altri utenti. A tal fine l'accesso dovrebbe essere equivalente dal punto di vista funzionale per far sì che gli utenti finali disabili beneficino dello stesso grado di utilizzabilità degli altri utenti, anche se con differenti mezzi*";

Considerato che il Codice delle comunicazioni elettroniche:

- da un lato, al comma 4 dell'art. 13, stabilisce che "*Il Ministero e l'Autorità promuovono la concorrenza nella fornitura delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, nonché delle risorse e servizi correlati assicurando che gli utenti, compresi gli utenti disabili, quelli anziani e quelli che hanno esigenze sociali particolari ne traggano il massimo beneficio in termini di scelta, prezzi e qualità*";



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- dall'altro, all'art. 57, prevede che *“L’Autorità adotta, ove opportuno, misure specifiche per garantire che gli utenti finali disabili fruiscano di un accesso, ad un prezzo accessibile, ai servizi telefonici accessibili al pubblico, compresi i servizi di emergenza ed i servizi relativi agli elenchi, che sia equivalente a quello degli altri utenti finali”*;

si ritiene necessario adeguare la regolamentazione vigente in materia di trasparenza della bolletta ai citati articoli del Codice, prevedendo per i contraenti affetti da cecità o disabilità visiva grave che le informazioni previste nel dettaglio della fattura, ovvero gli elenchi degli addebiti in caso di servizi prepagati, possano essere disponibili anche in formato audio;

4. Controllo dell'utente sul “portafoglio mobile”:

Il Garante per la protezione dei dati personali ha ritenuto di primaria importanza intervenire al fine della *“tutela dei diritti di riservatezza e rispetto al trattamento dei dati personali degli utenti che si avvalgono di servizi di pagamento o trasferimento di denaro tramite telefono cellulare”*, c.d. *“mobile payment”*, come si evince dal citato Provvedimento generale in materia di trattamento dei dati personali nell'ambito dei servizi di *mobile remote payment* del 22 maggio 2014, e tenuto in debito conto che *“il ricorso alle potenzialità del mobile payment, ovvero dei servizi che consentono di gestire gli acquisti ed i relativi pagamenti di beni sia digitali che fisici tramite un terminale mobile, la cui diffusione ha negli ultimi anni, grazie alla continua evoluzione della tecnologia, radicalmente modificato il settore del commercio tradizionale ed elettronico ha aperto, anche nel nostro Paese, nuove prospettive [...]”*;

Per quanto concerne l'ambito di competenza dell'Autorità, occorre completare, con riferimento alle fasi pre-contrattuali e contrattuali, le tutele per gli utenti di servizi di *mobile payment* ed estenderle a tutti i servizi innovativi fruibili tramite utenze mobili, ossia all'utilizzo del *“mobile wallet”*;

A tale riguardo, anche dopo l'introduzione della possibilità per l'utente di bloccare telefonicamente ulteriori addebiti per servizi a sovrapprezzo non richiesti di cui all'articolo 2 della delibera n. 418/07/CONS, continuano a pervenire alla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità un numero elevato di segnalazioni di utenti, ivi inclusi i consumatori, ed a rilevarsi un cospicuo contenzioso utenti-gestori, con elevati costi per gli utenti, per gli stessi operatori e per i Co.re.com; giungono altresì istanze di associazioni dei consumatori per l'adozione di misure di trasparenza e di controllo della spesa per ogni servizio e/o bene ovvero quelli per i quali l'operatore procede all'addebito sul “portafoglio mobile” per sé, in conto terzi ovvero attraverso altri accordi (un elenco, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende servizi *premium*, altri servizi di *revenue sharing*, navigazione *wap*, acquisti *in-app*, *mobile payment*, *mobile ticketing*, servizi *voip*, collegamenti a *hotspot wi-fi* e ogni altro tipo di addebiti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sul conto prepagato o sulla fattura dei contraenti);

Nelle comunicazioni elettroniche esistono servizi base, ossia quelli tradizionali di telefonia e di accesso a internet, che costituiscono oggetto dell'obbligo contrattuale principale, e servizi supplementari, inclusi quelli di cui al precedente elenco, oggetto, quindi, di pagamenti supplementari, che nella maggioranza dei casi coinvolgono altri soggetti diversi dall'operatore che detiene il contratto principale con l'utente, collegati contrattualmente a quest'ultimo in catene del valore spesso complesse, verso i quali l'operatore svolge funzioni di intermediazione e di *revenue sharing*, trattenendo per sé quote significative dell'esborso dell'utente;

Per tali servizi, l'addebito, che viene effettuato sul conto dell'utente, è generato da processi in massima parte non controllati direttamente dall'operatore, ma delegati a terze parti, e, quindi, è necessario che:

- a) il consenso per pagamenti supplementari effettuati da terzi sul conto che l'utente paga all'operatore sia espressamente manifestato;
- b) lo stesso operatore adoperi la massima diligenza nell'accertare la chiara volontà del contraente di acquisire servizi aggiuntivi con relativo addebito economico e nel vigilare sulla condotta delle terze parti;

Si ravvisa, quindi, la necessità di introdurre una modalità strutturata e uniforme per l'espressione del consenso sopra citato, specificando anche per i servizi mobili e personali il blocco selettivo dei pagamenti;

Si ritiene, inoltre, necessario intervenire sulla pratica del c.d. "*enrichment*" secondo cui l'operatore di telefonia mobile, nel corso della procedura finalizzata all'addebito del servizio asseritamente richiesto, fornisce il numero di utenza del proprio cliente al CSP.

In particolare occorre prevedere che, in 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 il fornitore del servizio non ha acquisito l'esplicito consenso da parte dell'utente in ordine a tale modalità di addebito, in particolare tramite l'inserimento del proprio numero di utenza mobile al momento dell'acquisto.

Si ritiene, infine, opportuno, tenuto conto della complessità della catena del valore dei servizi supplementari, attuare una procedura semplice, in caso di reclamo, grazie alla quale l'utente possa rivolgersi direttamente al proprio operatore, che potrà poi rivalersi sul centro servizi, non solo per il blocco degli ulteriori addebiti, come già previsto dalla delibera n. 418/07/CONS, ma anche per il rimborso di quanto addebitato. Tale intervento si fonda sui seguenti presupposti giuridici:

- l'Autorità, come previsto all'allegato 4 del Codice, deve adoperarsi per garantire il "*Controllo dei costi dei servizi telefonici accessibili al pubblico*";



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- l'Autorità come previsto all'art. 84 del Codice, deve adottare *“procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l'esame delle controversie in cui sono coinvolti i consumatori e gli utenti finali, relative alle disposizioni di cui al presente Capo, tali da consentire un'equa e tempestiva risoluzione delle stesse, prevedendo nei casi giustificati un sistema di rimborso o di indennizzo”*;
- sussiste la necessità, per i servizi a sovrapprezzo, di adottare procedure semplici e trasparenti di rimborso agli utenti, a complemento di quello autonomamente previsto dagli stessi operatori nell'ambito del Codice di Condotta per l'offerta di Servizi Premium (CASP 3.0), che, a tutt'oggi, non ha fatto diminuire il numero delle denunce che pervengono mensilmente in Autorità, né il contenzioso in materia, al fine della *“gestione e eventuale rimborso senza rinvii ad altri soggetti”* (art. 2.6.3 rubricato *“Azioni a tutela dell'utente finale in caso di contestazione”*) in caso di reclamo del contraente;
- è necessario che anche in materia di addebiti per servizi supplementari *“prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, il professionista chied(a) il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista”* [e che] *“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 [abbia] diritto al rimborso di tale pagamento”*, come previsto anche dall'articolo 22 della direttiva n. 2011/83/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011, integralmente trasfuso dal decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 nel nuovo articolo 65 del *“Codice del consumo”*;

Occorre inoltre intervenire a beneficio degli utenti, e nel rispetto dei principi efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, con strumenti di prevenzione e di semplificazione nell'annosa questione dell'addebito di servizi a sovrapprezzo non richiesti, problematica che si è già estesa ad altre forme di addebito supplementare (navigazione *wap* e acquisti *in-app*) introducendo, quindi, una procedura semplice per consentire all'utente di manifestare il proprio consenso in maniera selettiva per le diverse categorie di addebito supplementare ed un meccanismo rapido ed efficace di rimborso delle somme addebitate non dovute;

Restano salve le azioni che l'operatore può porre in essere ai sensi dell'articolo 2 della delibera n. 418/07/CONS per riferire ai terzi interessati (ad esempio il titolare della numerazione o il centro servizi, l'aggregatore o il fornitore di contenuti) la richiesta dell'utente e per limitare un utilizzo anomalo del servizio da parte del cliente;

5. Ulteriori misure a tutela dell'utenza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5.1 Corretta tassazione e tariffazione

L'Autorità ritiene opportuno introdurre una disposizione che declini in maniera esplicita il principio, alla base del sinallagma contrattuale, di corretta tassazione e tariffazione, affinché gli operatori garantiscano la corrispondenza degli addebiti agli algoritmi di calcolo degli importi e alle tariffe pubblicizzate, a quelle pubblicate e a quelle previste contrattualmente e comunicate all'Autorità ed ai motori di confronto accreditati.

5.2 Ritardati addebiti

Si estendono le previsioni dell'articolo 4, in materia di ritardati addebiti, a tutte le tipologie di servizi per i quali il contraente deve un corrispettivo all'operatore.

5.3 Semplificazione dei rapporti tra utenti e operatori mediante l'invio telematico delle rispettive comunicazioni

Per risolvere le problematiche segnalate dai consumatori in merito alla previsione, in alcuni contratti, dell'obbligo posto in capo all'utente di utilizzare la raccomandata A.R. per comunicare il recesso ed al rifiuto di alcuni gestori di trasmettere la bolletta anche telematicamente, si ravvisa la necessità che gli operatori utilizzino più moderni e semplici canali digitali di comunicazione telematica verso i contraenti e che, nel contempo, consentano a questi ultimi di utilizzare gli stessi canali per trasmettere segnalazioni, reclami o per chiedere il recesso, secondo il principio di simmetria già sancito dall'articolo 3, comma 5, dell'allegato A alla delibera 179/03/CSP: *"In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate"*;

Tali canali devono includere almeno la posta elettronica, semplice o certificata (PEC), e, opzionalmente, le *app*, le comunicazioni *social* o *web-based*. Si ritiene, pertanto, opportuno aggiornare l'elenco dei canali obbligatori che gli operatori debbono aprire per l'invio dei reclami di cui all'articolo 8, comma 1, dell'allegato A alla delibera 179/03/CSP, eliminando nel contempo l'obbligo del fax, in quanto divenuto oramai obsoleto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Peraltro, in base al combinato disposto degli artt. 2, comma 3, e 48, comma 2, del d.lgs. n. 82/2005, come modificato dagli artt. 2 e 33, comma 1, del d.lgs. n. 235/2010, la PEC è equivalente alla raccomandata in quanto *“la trasmissione del documento informatico per via telematica, effettuata ai sensi del comma 1” [...] “equivale, salvo che la legge disponga diversamente, alla notificazione per mezzo della posta”*, tenuto in debito conto che le disposizioni in materia di documentazione amministrativa, documento elettronico e firma digitale del d.P.R. n. 445/2000, in particolare l'articolo 3, comma 1, prevedono che *“Le disposizioni del presente testo unico si applicano ai cittadini italiani e dell'Unione europea, alle persone giuridiche, alle società di persone, alle pubbliche amministrazioni e agli enti, alle associazioni e ai comitati aventi sede legale in Italia o in uno dei Paesi dell'Unione europea”*;

RITENUTO opportuno fissare in sessanta giorni, decorrenti dalla data di pubblicazione della presente delibera nel sito *web* dell'Autorità, il termine per la trasmissione delle comunicazioni da parte dei soggetti interessati;

UDITA la relazione del _____ ;

DELIBERA

Articolo 1

Avvio della consultazione pubblica

1. Ai sensi dell'articolo 83 del Codice, è indetta la consultazione pubblica concernente modifiche alla delibera n. 418/07/CONS del 2 agosto 2007 in materia di *“Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza”*.

2. Ai sensi dell'art. 3, comma 3, della delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003 i soggetti partecipanti forniscono anche la propria valutazione dell'impatto esterno delle misure regolamentari proposte.

Articolo 2

Condizioni e termini del procedimento



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. Il documento di consultazione recante le modalità di consultazione e le modifiche proposte alla regolamentazione vigente sono riportati, rispettivamente, negli allegati A e B alla presente delibera, di cui costituiscono parte integrante.

2. Il termine di conclusione della consultazione pubblica è di sessanta giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera nel sito dell'Autorità, fatte salve le sospensioni per le richieste di informazioni e documenti, calcolate sulla base delle date dei protocolli dell'Autorità in partenza e in arrivo. I termini della consultazione pubblica possono essere prorogati dall'Autorità con determinazione motivata.

Articolo 3 Norme finali

La presente delibera è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità

_____li _____

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato A alla Delibera n. _____/15/CONS

**Avvio della Consultazione pubblica
per la modifica della delibera n.418/07/CONS del 2 agosto 2007, recante
“Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo
di chiamata e tutela dell’utenza” ai fini dell’adozione di ulteriori misure di
trasparenza contrattuale per l’utilizzo dei nuovi servizi digitali**

Allegato A

Modalità di consultazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato A alla delibera n. ___/15/CONS

MODALITÀ DI CONSULTAZIONE

L'Autorità intende promuovere una consultazione pubblica per acquisire, nell'ambito dell'attività di propria competenza in materia di trasparenza della bolletta telefonica e tutela dell'utenza nel settore delle comunicazioni elettroniche regolata con delibera n.418/07/CONS del 2 agosto 2007, commenti, osservazioni, elementi di informazione e documentazione da parte dei soggetti interessati rispetto al documento di cui all'allegato B della presente delibera, inclusi elementi utili all'analisi di impatto della regolamentazione e alla valutazione dei tempi necessari per l'attuazione delle nuove disposizioni ivi proposte.

Conseguentemente l'Autorità

INVITA

ai sensi dell'art. 83 del Codice delle comunicazioni elettroniche, gli operatori, i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche, inclusi i servizi radiotelevisivi a pagamento, le associazioni dei consumatori e ogni altro soggetto interessato a far pervenire le proprie osservazioni in merito al documento di cui all'allegato B.

Le osservazioni e gli eventuali documenti, recanti la dicitura "**Consultazione pubblica di cui alla delibera n. ___/15/CONS**", nonché l'indicazione della denominazione del soggetto rispondente, dovranno essere inviate **tramite posta certificata all'indirizzo PEC agcom@cert.agcom.it**, entro il **termine perentorio di sessanta giorni** dalla pubblicazione della citata delibera sul sito *web* dell'Autorità.

Si chiede, inoltre, di anticipare la documentazione anche all'indirizzo *e-mail* del responsabile del procedimento a.resta@agcom.it, dott. Antonio Resta, riportando in oggetto la denominazione del soggetto rispondente seguita dalla dicitura "**Consultazione pubblica di cui alla delibera n. ___/15/CONS**".

Le comunicazioni devono essere strutturate in modo da contenere le osservazioni del partecipante, in maniera puntuale e sintetica, sui punti di interesse dell'Allegato B, nel rispetto dell'ordine espositivo proposto.

Le comunicazioni fornite dai soggetti che aderiscono alla consultazione non preconstituiscono alcun titolo, condizione o vincolo rispetto ad eventuali successive decisioni dell'Autorità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Ai sensi dell'art. 3, comma 3, della delibera n. 453/03/CONS i soggetti partecipanti forniscono anche la propria valutazione dell'impatto esterno delle misure regolamentari proposte.

I soggetti rispondenti dovranno allegare alla documentazione fornita la dichiarazione di cui all'art. 3 del regolamento in materia di accesso, approvato con delibera n.217/01/CONS, come modificato dalla delibera n. 335/03/CONS, contenente l'indicazione dei documenti o le parti di documento da sottrarre all'accesso e gli specifici motivi di riservatezza o di segretezza che giustificano la richiesta stessa.

In considerazione dell'opportunità di pubblicare i documenti forniti, i soggetti rispondenti dovranno altresì allegare alla documentazione inviata uno specifico "*nulla osta alla pubblicazione*", per le parti non sottratte all'accesso.

Le comunicazioni pervenute potranno essere pubblicate, tenendo conto del grado di accessibilità indicato, sul sito internet dell'Autorità, all'indirizzo www.agcom.it.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato B alla Delibera n. _____/15/CONS

**Documento di Consultazione pubblica
per la modifica della delibera n.418/07/CONS, recante “Disposizioni in materia di
trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela
dell’utenza” ai fini dell’adozione di ulteriori misure di trasparenza contrattuale per
l’utilizzo dei nuovi servizi digitali**

Allegato B



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Introduzione

L'Autorità, a circa sette anni dall'entrata in vigore del provvedimento relativo alla trasparenza della bolletta telefonica e alle disposizioni a tutela dell'utenza di cui alla delibera n. 418/07/CONS del 2 agosto 2007, ritiene necessario un intervento di aggiornamento ed integrazione dell'articolato allegato al suddetto provvedimento, tenuto in debito conto le segnalazioni pervenute anche recentemente alla Direzione Tutela dei Consumatori da parte degli operatori, delle associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti.

Gli interventi di modifica, sottoposti alle valutazioni di tutti gli attori dei mercati delle comunicazioni elettroniche, sono i seguenti.

1. Aggiornamento delle definizioni:

Con l'adozione del provvedimento finale saranno recepite le definizioni introdotte ai sensi dell'art.1 del decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70 recante *“Modifiche al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante codice delle comunicazioni elettroniche in attuazione delle direttive 2009/140/CE, in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica, e 2009/136/CE in materia di trattamento dei dati personali e tutela della vita privata.”*.

2. “Billing 2.0”: Informazioni ulteriori da inserire in bolletta:

Si ritiene, innanzitutto, necessario semplificare e smaterializzare per quanto possibile l'invio della bolletta e della fattura: in particolare, si propone, per i casi di pagamento automatico (addebito su conto corrente o su carta di credito), che l'invio della fattura avvenga, di norma, nella sola forma telematica, salvo che il contraente ne richieda l'invio in formato cartaceo, pagando le spese di spedizione, e che, in tutti i casi, l'utente possa chiedere l'invio telematico della bolletta e della documentazione di fatturazione (che, in caso di richiesta esplicita, come prevista dal codice della privacy, include anche il dettaglio del traffico).

.....

2.1 Codice di trasferimento dell'utenza in bolletta:

Continuano a pervenire segnalazioni in merito alla carente rappresentazione grafica, ovvero alla difficile individuazione o alla assenza dalla bolletta, del codice segreto/codice di migrazione, nei documenti di fatturazione di alcuni operatori.

Con la delibera n. 4/06/CONS e la successiva n. 274/07/CONS, l'Autorità aveva indicato le procedure per la migrazione della clientela dei servizi di telecomunicazioni,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

introducendo, peraltro, uno specifico codice segreto / di migrazione per “la gestione della migrazione dei clienti finali da un operatore ad un altro ... volte a minimizzare il disservizio all’utenza finale e a garantire uguali opportunità competitive tra gli operatori nel mercato a valle”.

Il quadro giuridico di riferimento è stato successivamente integrato dall’adozione delle delibere nn. 23/09/CIR, 41/09/CIR, 52/09/CIR. Con delibera n. 35/10/CIR l’Autorità, inoltre, aveva introdotto la dizione “Codice di trasferimento dell’utenza” per indicare tutti i codici di trasferimento utilizzati dagli operatori per il trasferimento delle utenze della clientela, comprendendo nella definizione il codice segreto, il codice di migrazione e i codici per la *number portability* pura.

Singoli consumatori, le loro associazioni, e alcuni operatori hanno chiesto all’Autorità di intervenire per imporre il rispetto del quadro regolamentare di riferimento.

A tal fine si propone di adottare una rappresentazione grafica comune a tutti gli operatori nel documento di fatturazione, cartaceo o online, che faciliti l’acquisizione da parte di contraenti e operatori delle informazioni citate, necessarie a determinare il superamento delle attuali frizioni e viscosità nel mercato.

2.2 Banda minima garantita in *download* ed *upload* in bolletta:

In tema di qualità dell’accesso ad internet da postazione fissa, l’Autorità ha avviato con delibera n. 244/08/CSP un’attività di monitoraggio della qualità dei servizi di accesso ad internet degli operatori e di trasparenza degli standard minimi contrattualmente previsti, imponendo, in particolare, agli operatori di indicare la banda minima garantita in *download* per ogni offerta di accesso ad internet da rete fissa in abbonamento, nella pubblicità e nei messaggi informativi con qualunque mezzo diffusi (cit. articolo 7 comma 3).

Appare oggi opportuno che gli operatori indichino in modo trasparente nella bolletta, con qualsiasi mezzo inviata all’utente, il valore della banda minima garantita contrattualmente, sia in *download*, sia in *upload*.

Nel caso della qualità dell’accesso ad internet da postazione mobile, non essendo prevista la pubblicazione di riferimenti alla banda minima garantita, si propone di inserire (sulla *homepage* posta a disposizione da parte dell’operatore per la verifica dei consumi) il riferimento al sito MisuraInternetMobile.it.

2.3 Tecniche di gestione (rallentamento, prioritizzazione, etc.) del traffico: obbligo di comunicazione

Nel caso in cui l’utenza sia oggetto di procedure di gestione del traffico dati,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'Autorità ritiene opportuno che il contraente ne sia informato dagli operatori che provvedono affinché, anche nello spazio dedicato alle note informative della bolletta e nella *homepage* dedicata al contraente, siano esplicitate le *policies* di blocco, rallentamento, deterioramento o adattamento del traffico o di prioritizzazione del traffico o altre eventuali tecniche che alterano la neutralità della rete.

2.4 Dettaglio di tutti gli addebiti in bolletta:

L'Autorità ha ricevuto numerose segnalazioni, confermate peraltro da notizie ricorrenti sugli organi di informazione, delle problematiche relative all'utilizzo di servizi premium, di navigazione *wap* e di *app* per terminali mobili che, pur apparendo ai consumatori gratuite, hanno invece comportato esborsi economici non previsti né comunicati in fase di attivazione, che spesso sono stati rilevati solo alla ricezione della fattura.

In alcuni casi, si è constatato che gli utenti hanno avuto conferma solo dai *call center* degli operatori della indesiderata attivazione di servizi di nuova generazione, con addebiti non previsti né prevedibili sulla base delle informazioni poste a disposizione durante il processo di attivazione. Talvolta le segnalazioni hanno riguardato l'impossibilità degli utenti di vedersi riconosciuto il rimborso all'addebito da essi ritenuto illegittimo.

Nella fattura tali elementi risulterebbero non adeguatamente dettagliati, ragione per la quale l'Autorità reputa opportuna una modifica della delibera che consenta che tali servizi siano evidenziati attraverso apposite voci nei documenti di rendicontazione, siano essi cartacei e/o elettronici e/o verificabili attraverso l'*homepage* dell'operatore.

Si ritiene, perciò, che, per tutti gli addebiti, debba essere 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, acquisibili attraverso la modalità *in-app* o altre tecniche innovative, 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.

3. Bolletta vocale per gli utenti non vedenti:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'Autorità, anche in ragione delle sollecitazioni ricevute dalle relative associazioni rappresentative, ha ritenuto di sottoporre a consultazione l'opportunità di introdurre, per i contraenti affetti da cecità o disabilità visiva grave, la ricezione delle informazioni previste per la fattura telefonica, ovvero gli elenchi degli addebiti in caso di carta SIM prepagata, anche in formato audio (mp3 o altro equivalente).

4. Controllo dell'utente sul "portafoglio mobile":

Per i servizi supplementari, inclusi i servizi a sovrapprezzo, l'addebito effettuato sul conto dell'utente, il cosiddetto "*mobile wallet*", è generato da processi non controllati direttamente dall'operatore, ma delegati a terze parti. Si ritiene, quindi, opportuno un intervento regolamentare affinché:

- a) il consenso per pagamenti supplementari effettuati da terzi sul conto che l'utente paga all'operatore venga espressamente manifestato;
- b) lo stesso operatore adoperi la massima diligenza nell'accertare la chiara volontà del contraente di acquisire servizi aggiuntivi con relativo addebito economico e nel vigilare sulla condotta delle terze parti.

Si ravvisa, quindi, la necessità di introdurre una modalità strutturata e uniforme per l'espressione del consenso sopra citato, specificando anche per i servizi mobili e personali il blocco selettivo dei pagamenti.

Si ritiene, inoltre, necessario intervenire sulla pratica del c.d. "enrichment" secondo cui l'operatore di telefonia mobile, nel corso della procedura finalizzata all'addebito del servizio asseritamente richiesto, fornisce il numero di utenza del proprio cliente al CSP. A ben vedere, infatti, non vi è ragione per non prevedere che sia lo stesso utente, una volta accettato l'acquisto, ad inserire il proprio numero di utenza per confermare la volontà di addebito sul proprio conto telefonico, come avviene nel caso di acquisto tramite navigazione internet da rete fissa o tramite SMS, se non quella - da scongiurare per l'appunto -, di rendere possibile l'addebito del corrispettivo anche in caso di digitazione involontaria o inconsapevole sul box di conferma dell'acquisto.

Occorre pertanto prevedere che, in caso di acquisto di contenuti digitali o servizi a sovrapprezzo tramite rete dati mobile, l'operatore non possa addebitare il relativo costo sul conto telefonico del cliente se il fornitore del servizio non ha acquisito l'esplicito consenso da parte dell'utente in ordine a tale modalità di addebito, indicando il proprio numero di utenza mobile al momento dell'acquisto.

L'Autorità, ritiene, infine, opportuno attivare procedure celeri, chiare e trasparenti per l'immediata disattivazione dei servizi non richiesti e per il rimborso dei relativi importi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

E' comunque fatta salva la facoltà dell'operatore e del provider, nel rispetto delle normative e della regolamentazione vigenti, di inibire l'accesso ai servizi a sovrapprezzo in caso di abusi da parte del contraente.

L'Autorità ritiene adeguato sottoporre agli attori del mercato la modifica dello *status quo* poiché essa deve:

- da un lato, come previsto all'allegato 4 del Codice, adoperarsi per garantire il *"Controllo dei costi dei servizi telefonici accessibili al pubblico"*;
- dall'altro, come previsto all'art. 84 del Codice, adottare, ai sensi della legge istitutiva, *"procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l'esame delle controversie in cui sono coinvolti i consumatori e gli utenti finali ... prevedendo nei casi giustificati un sistema di rimborso o di indennizzo"*;
- ed infine tendere all'adozione di procedure semplici e trasparenti nelle quali, come già sperimentato con l'adozione del CASP 3.0, 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"*)

Peraltro anche il Codice del consumo, recentemente aggiornato, prevede (vedasi il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 che ha introdotto il nuovo articolo 65) che: *"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"*).

5. Ulteriori misure a tutela dell'utenza:

5.1 Corretta tassazione e tariffazione

L'Autorità ritiene opportuno introdurre una disposizione che declini in maniera esplicita il principio, alla base del sinallagma contrattuale, di corretta tassazione e tariffazione, affinché gli operatori garantiscano la corrispondenza degli addebiti agli algoritmi di calcolo degli importi e alle tariffe pubblicizzate, a quelle pubblicate e a quelle previste contrattualmente e comunicate all'Autorità ed ai motori di confronto accreditati.

5.2 Ritardati addebiti

Si estendono le previsioni dell'articolo 4, in materia di ritardati addebiti, a tutte le



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tipologie di servizi per i quali il contraente deve un corrispettivo all'operatore.

5.3 Semplificazione dei rapporti tra utenti e operatori mediante l'invio telematico delle rispettive comunicazioni

Si è recentemente manifestata l'esigenza, da parte delle associazioni dei consumatori e di singoli utenti, di accedere a canali veloci, efficaci e più economici, in quanto digitali, di comunicazione con gli operatori, sia per l'invio dei documenti di fatturazione, sia per ogni altro tipo di corrispondenza, compresi i reclami o l'esercizio del diritto di recesso da specifici servizi o dal contratto *tout court*.

Al fine della positiva evoluzione della cd "Cittadinanza digitale", si intende dare attuazione ai nuovi diritti d'uso delle tecnologie e al domicilio digitale del cittadino, previsti dal combinato disposto dell'articolo 48, comma 2 ("La trasmissione del documento informatico per via telematica, effettuata ai sensi del comma 1, equivale, salvo che la legge disponga diversamente, alla notificazione per mezzo della posta"), e dall'articolo 2, comma 3, del Codice dell'amministrazione digitale, come novellato dal d.lgs. n. 235/2010.

Si rammenta, infatti, che le norme concernenti documenti informatici, firme elettroniche, trasferimenti di fondi, libri e scritture, formazione, riproduzione, conservazione, trasmissione di documenti informatici (capo II, artt. 40, 43 e 44 del capo III e capo IV) si applicano anche ai privati ai sensi dell'art. 3 d.P.R. n. 445/2000 (cittadini italiani e dell'Unione europea, persone giuridiche, società di persone, PPAA e enti, associazioni e comitati aventi sede legale in Italia o in uno dei paesi dell'Unione europea).

Tale intervento si inserisce, inoltre, nel contesto delle iniziative dell'Autorità tese a garantire e facilitare il diritto di scelta dell'utente, attraverso la possibilità di rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, equilibrate e simmetriche la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive. In questo contesto l'utilizzo della PEC può costituire il nuovo minimo parametro di riferimento, lasciando agli operatori la possibilità di ampliare ulteriormente le comunicazioni telematiche con la clientela, ritenendo utilizzabili forme di comunicazione ancora più semplici, come la semplice *mail*, o le *app*, peraltro, in tal senso già utilizzate dagli operatori.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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;	<u>d) "contraente"</u> : 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' <u>utente finale</u> , 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;

¹ Legenda:

sottolineatura: indica il termine sostituito o integrato nel precedente testo;

~~barrate~~: indica il testo eliminato;

corsivo: indica la citazione integrale o parziale di una disposizione normativa



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
f) "utente": la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;	idcm
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) "operatore": 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	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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;	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 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 reso accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente , 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 numerazione dei servizi di comunicazione 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 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, 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 il contraente , previa richiesta al fornitore del servizio telefonico , può 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	l) "blocco selettivo di chiamata a P.I.N.": l'opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita che consente al contraente , previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, per le reti telefoniche



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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;	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 ulteriori modalità telematiche messe a disposizione dall'operatore, ma senza la possibilità per il cliente di poter	n) "blocco permanente di chiamata": l'opzione dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita che consente al contraente , 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 ulteriori modalità telematiche messe a disposizione dall'operatore, ma senza la possibilità per il cliente di poter procedere



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
procedere autonomamente alla attivazione o disattivazione del servizio;	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 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, <u>delle connessioni telefoniche, dati, sms, mms, verso numeri per servizi a sovrapprezzo, per navigazione wap, 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) " <u>reclamo</u> ": 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.
	<u>1 bis. Per quanto non espressamente previsto dal presente articolo si applicano le definizioni di cui all'articolo 1 del Codice.</u>



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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 n. 145/06, l'opzione di cui all'articolo 1, lettera m).	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 <u>n.145/2006</u> , 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. <u>Gli operatori di rete mobile</u> offrono gratuitamente agli utenti il blocco selettivo di cui all'articolo 1, lettera o).
	<u>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.</u>
4. Gli operatori della telefonia fissa che	4. Gli operatori <u>di rete</u> fissa che offrono



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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.	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 è inviato o comunque portato a conoscenza dell'abbonato richiedente con apposita comunicazione riservata.	5. Se il contraente fa richiesta all'operatore 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 contraente 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 contraente , 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
a) in forma scritta ai nuovi abbonati al momento della conclusione del contratto;	a) in forma scritta ai nuovi contraenti 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 contraenti , 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).	<u>idem</u>
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 contraente , accludono all'invio cartaceo o telematico della fattura due distinti bollettini di pagamento , 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>



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<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>
	<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 <u>contraente</u> , e di trasparenza delle condizioni economiche di offerta, gli <u>operatori della telefonia</u> assicurano che la documentazione di fatturazione riporti, in ciascun invio, almeno le seguenti informazioni, <u>ove applicabili</u> :
a) il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità;	<u>a)01. il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità;</u> <u>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 il quantitativo, la modalità di acquisizione (quali ad es. push, pull o altra), il prezzo unitario ed il costo;</u>



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<u>a)03. i 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;</u>
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 similari.</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	idem



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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;	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;	idem
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 delle prima</u>



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<p><u>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></p> <p><u>1) 01. nel caso di telefonia rete fissa, la frase "Codice di trasferimento dell'utenza da utilizzare per il cambio operatore", seguita dai relativi codici alfanumerici e la banda minima garantita in download e upload come definita nell'allegato 2 alla delibera n.244/08/CSP, attinente al profilo di accesso ad internet da postazione fissa sottoscritto dall'utente con esplicita indicazione dell'indirizzo del sito web www.misurainternet.it;</u></p> <p><u>1) 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 www.misurainternetmobile.it;</u></p> <p><u>1) 03. l'indicazione sintetica delle tecniche di trattamento del traffico dati applicate; nel caso in cui l'utenza sia oggetto di procedure di gestione del traffico dati, il contraente deve esserne informato dagli operatori che provvedono affinché, anche nello spazio dedicato alle note informative della bolletta e nella homepage dedicata al</u></p>



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<u>contraente, siano esplicitate le politiche di blocking, di rallentamento, di deterioramento o adattamento del traffico (Traffic shaping) o di prioritizzazione del traffico (Traffic prioritization) o altre eventuali tecniche utilizzate che abbiano l'effetto di alterare la neutralità della rete;</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 esemplificativo, il multi media service-MMS, la PEC, o la mail).</u>



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<p><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, indicando il proprio numero di utenza mobile.</u></p>
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.	1. La periodicità della fatturazione degli importi dovuti <u>dal contraente</u> 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:	2. In caso di mancata fatturazione alle scadenze di cui al comma 1 o in caso di traffico non fatturato in precedenza, <u>a qualsiasi titolo addebitato</u> , 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;	idem



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE. VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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;	c) qualora il contraente abbia già chiesto la fatturazione dettagliata, fornire il dettaglio delle voci oggetto di addebito ritardato;
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);	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);
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.	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.
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	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 dal comma 1ter 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 179/03/CSP. Gli operatori assicurano, altresì, che l'utente riceva il codice



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
codice identificativo del reclamo presentato e che abbia diritto a fare riferimento allo stesso e ad ottenere aggiornamenti al riguardo.	identificativo del reclamo presentato e che abbia diritto a fare riferimento allo stesso e ad ottenere aggiornamenti al riguardo.
	<p><u>1 bis. Gli operatori inviano il codice identificativo del reclamo anche all'indirizzo e-mail o PEC comunicato dal contraente.</u></p> <p><u>1 ter. Ferme restando le disposizioni di cui all'articolo 3, comma 5, dell'allegato A alla delibera 179/03/CSP, gli operatori assicurano agli utenti il diritto di presentare, gratuitamente, reclami e segnalazioni, sia per telefono, sia per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio.</u></p>
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 Comitato Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto.	2. Al fine di rendere edotto il <u>contraente</u> 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 Comitato Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto.
	<u>2-bis. Gli operatori indicano in bolletta i canali telematici, che includono almeno</u>



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
	<u>l'indirizzo e-mail o PEC, cui 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.</u>
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 valori dovrà essere pari al triplo dell'importo della media dei consumi degli ultimi tre bimestri.	idem
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	4. Fatte salve le modalità di disattivazione previste in adempimento dell'articolo 12, comma 9, del decreto n.145 del 2006, <u>gli operatori bloccano immediatamente gli addebiti supplementari, inclusi quelli per servizi a sovrapprezzo, rimborsano il corrispettivo addebitato contestato dall'utente ed interrompono i successivi addebiti a decorrere dalla semplice richiesta dell'utente che dichiara l'involontaria attivazione di un servizio o fornitura di un prodotto. Tale richiesta può pervenire all'operatore, a scelta dell'utente, telefonicamente oppure mediante e-mail o PEC, nonché eventuali</u>



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
SMS per confermare la richiesta telefonica.	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 stessa o l'invio di un SMS o <u>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:	1. Al fine di prevenire fenomeni fraudolenti sulle reti di comunicazione elettronica, gli <u>operatori della telefonia</u> assicurano:
a. lo sviluppo di software di analisi e correlazione dei dati di traffico;	idem
b. la cooperazione e lo scambio di dati tra loro.	idem
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 di intervento rapido e le scadenze entro cui gli operatori debbono porre in essere le iniziative e gli sviluppi necessari.	idem



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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.	idem
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.	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, <u>gli operatori</u> 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.
Articolo 7 (Disposizioni transitorie e finali)	idem
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 <i>Gazzetta Ufficiale</i> , termine entro il quale	idem



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TESTO PRE VIGENTE (delibera n. 418/07/CONS)	TESTO COORDINATO CON LE MODIFICHE PROPOSTE
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.	idem