

AGCOM - Delibera n. 348/08/CONS

Nuovi termini per l'attivazione automatica del blocco permanente delle chiamate previsto dalla delibera 97/08/CONS

Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 154 del 3 luglio 2008

L'Autorità

NELLA sua riunione di Consiglio del 19 giugno 2008;

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

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

VISTA la delibera 418/07/CONS, recante "Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 169 del 16 agosto 2007;

VISTA la delibera n. 97/08/CONS, recante "Nuovi termini di attuazione delle disposizioni di cui agli articoli 2, 3, 4 e 5 della delibera n. 418/07/CONS - Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza - ed ulteriori norme a tutela dell'utenza", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n.65 del 17 marzo 2008;

RICHIAMATE e confermate le considerazioni svolte in quest'ultima delibera circa la necessità di realizzare un più significativo livello di tutela dei consumatori sotto il profilo della prevenzione e del controllo della spesa e circa l'imprescindibile esigenza ed urgenza, per il raggiungimento del predetto obiettivo, di imporre che il blocco permanente delle chiamate in uscita, previsto dall'art. 1, comma 1, lettera n) dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS, sia attivato per tutte le utenze fisse in via automatica, ove non sia intervenuta la comunicazione dell'abbonato o utente di non volerne usufruire;

RITENUTO, avuto riguardo all'istanza della società XXXX del 18 giugno 2008, che l'estrema diffusione e l'ininterrotta persistenza, ormai da numerosi anni, del grave fenomeno dell'uso improprio di numerazioni a sovrapprezzo in pregiudizio dell'utenza, inducono a giudicare senz'altro inefficace ai fini della tutela dei consumatori qualsiasi forma di mera autodisciplina o autoregolamentazione, occorrendo inequivocabilmente in materia, al contrario, il ricorso ad incisivi strumenti prescrittivi;

VISTO, in particolare l'articolo 2, comma 1, lettera b), della delibera n. 97/08/CONS, che prevede l'obbligo degli operatori della telefonia di informare i propri abbonati dell'introduzione dal 30 giugno 2008 del blocco permanente delle chiamate uscenti di cui al comma 2 del medesimo articolo, a meno che l'interessato non comunichi un diverso intendimento entro il 31 maggio 2008;

CONSIDERATO che l'adempimento del predetto obbligo informativo costituiva presupposto

logico per l'introduzione della nuova disciplina in materia di blocco permanente delle chiamate prevista dall'articolo 2 della delibera n. 97/08/CONS;

VISTE le ordinanze cautelari del TAR del Lazio, della Terza Sezione nn, 2968/08, 2966/08 e 3010/08, del 12 giugno 2008;

CONSIDERATO che le predette ordinanze, nel fissare la trattazione delle cause all'udienza pubblica del 13 novembre 2008, hanno *medio tempore* sospeso l'efficacia della delibera nella parte in cui introduce dal 30 giugno 2008 l'attivazione automatica del blocco permanente delle chiamate, in ragione principalmente dell'inadeguatezza dell'informazione fornita agli abbonati ed utenti sulla possibilità ad essi concessa di comunicare, entro il 31 maggio 2008, la propria volontà di non avvalersi del predetto blocco delle chiamate, e sull'applicabilità dello stesso blocco dal 30 giugno 2008 in difetto di opzioni individuali;

CONSTATATO, quindi, che il TAR del Lazio ha ritenuto inadeguata l'informazione fornita dagli operatori sulla predetta disciplina e, in particolare, sulle modalità di introduzione in via automatica del blocco permanente di chiamata, rispetto alla data prevista in delibera, ossia il 31 maggio u.s., come termine a disposizione dell'abbonato per esprimere la propria volontà di non avvalersi del blocco permanente;

RILEVATA, pertanto, l'urgente necessità di stabilire un nuovo termine iniziale di efficacia della disciplina in materia di attivazione automatica del blocco selettivo di chiamata di cui all'art. 2 della delibera 97/08/CONS, in conseguenza dell'insufficiente informazione nei riguardi degli abbonati ed utenti, e di assicurare in pari tempo una più ampia ed efficace copertura informativa in relazione alla nuova scadenza;

SOTTOLINEATA la reversibilità in ogni momento del predetto blocco su richiesta di ciascun interessato;

RILEVATA la necessità di informare adeguatamente e con congruo anticipo gli abbonati ed utenti sulla nuova decorrenza dell'attivazione in via automatica del blocco permanente di chiamata, e ritenuto a tal fine necessario, anche per una maggiore salvaguardia delle imprese attive sulle numerazioni interessate, precisare gli adempimenti previsti a carico degli operatori individuando ulteriori e più puntuali modalità di comunicazione, allo scopo di realizzare una completa informazione degli utenti;

RITENUTO ragionevole, in considerazione dei tempi necessari per inviare la documentazione di fatturazione contenente le informazioni prescritte e, comunque, per informare adeguatamente gli abbonati ed utenti, fissare al 1° ottobre 2008 il nuovo termine per l'attivazione del blocco permanente, in quanto primo termine compatibile con i tempi necessari per informare individualmente e con congruo anticipo gli abbonati;

VISTA la nota del 18 giugno 2008 nella quale Telecom Italia, alla luce dei rilievi evidenziati dal TAR del Lazio in ordine alla inadeguata informazione preventiva agli utenti, si dichiara pronta, tra l'altro, a inviare un messaggio informativo, a metà dei clienti con le fatture del prossimo mese di luglio e all'altra metà con le fatture di agosto, sull'estensione automatica del blocco permanente alla linea telefonica, a decorrere al più presto dal 30 settembre 2008, per tutte le linee telefoniche su cui non risulti già attivo un servizio di disabilitazione, e sulla circostanza che il cliente che non desideri l'attivazione in automatico del blocco dovrà esplicitare a Telecom la sua diversa volontà;

RAVVISATA, altresì, la necessità di prescrivere modalità di informazione aggiuntive, rispetto a quelle indicate nella delibera 97/08/CONS, che dovranno essere realizzate dagli operatori attraverso appositi messaggi in fonia all'utenza e la pubblicazione di comunicati su almeno tre quotidiani a tiratura nazionale;

RITENUTA l'opportunità, sempre ai fini di una migliore informativa dell'utenza, dell'inserimento nel sito web dell'Autorità di un apposito messaggio esplicativo sulle modalità di attivazione del blocco permanente delle chiamate verso le numerazioni interessate,

potendosi altresì stabilire opportune forme di collaborazione con le associazioni dei consumatori affinché anch'esse possano diffonderlo presso i consumatori;

SENTITE in occasione della riunione del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti del 18 giugno 2008 le associazioni dei consumatori, che si sono espresse nel senso dell'opportunità di rifissare sollecitamente nuovi termini per l'attivazione automatica del blocco permanente delle chiamate previsto dalla delibera 97/08/CONS;

CONSIDERATO che con apposita nota degli uffici competenti le parti ricorrenti saranno invitate a elencare i numeri a sovrapprezzo utilizzati e i servizi offerti tramite essi, nonché a presentare tutta la documentazione idonea giustificativa di un'eventuale loro istanza di deroga;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

Delibera

Art. 1

1. I commi 1 e 2 dell'articolo 2 della delibera n. 97/08/CONS sono sostituiti dai seguenti:

"1. Gli operatori della telefonia fissa informano in via preventiva i propri abbonati tramite la documentazione di fatturazione o altra apposita comunicazione individuale scritta, attraverso apposito messaggio individuale in fonia e con comunicati su almeno tre quotidiani a tiratura nazionale:

a) della disponibilità immediata dello sbarramento selettivo di chiamata di cui alla delibera 418/07/CONS e della possibilità di scegliere tra le diverse opzioni previste o di rinunciare allo sbarramento;

b) del fatto che, ove l'abbonato sprovvisto di sbarramento non comunichi una scelta diversa entro il 30 settembre 2008, sarà comunque attivato, a partire dal 1° ottobre 2008 e in maniera automatica, il blocco permanente di chiamata di cui al comma 2.

2. Gli operatori della telefonia fissa attivano, in maniera automatica, agli abbonati sprovvisti di sbarramento che entro il 30 settembre 2008 non abbiano comunicato alcuna scelta o rinuncia ai sensi del comma 1, il blocco permanente delle chiamate in uscita di cui all'art. 1, comma 1, lettera n), dell'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS con decorrenza dal 1° ottobre 2008. Telecom Italia dovrà adempiere gli obblighi di cui al comma 1 e al presente comma nel rispetto dei tempi indicati nella nota del 18 giugno 2008 citata in motivazione".

2. La mancata, ritardata o incompleta esecuzione delle prescrizioni di cui al comma precedente sarà sanzionata in applicazione dell'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

3. L'Autorità pubblica sul proprio sito web un apposito messaggio esplicativo sulle modalità di attivazione del blocco permanente delle chiamate verso alcune numerazioni e può stabilire opportune forme di collaborazione con le associazioni dei consumatori affinché possano contribuire a diffondere la relativa informazione presso gli utenti.

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

Roma, 19 giugno 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola