

Delibera n. 96/07/CONS



Allegati: Allegato B: Prospetto informativo Telefonia Fissa Allegato A: Prospetto informativo Telefonia Mobile

Collegamenti: Il documento è integrato da Delibera n. 302/07/CONS, è attuato da Delibera n. 415/08/CONS.

Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 53 del 05/03/2007

DELIBERA N. 96/07/CONS

Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 22 febbraio 2007;

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", ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.7, e lettera b), n.5;

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" in particolare, l'art. 2, comma 12, lettere i), l) ed m);

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, così come modificata dalla legge 11 febbraio 2005, n. 15;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, ed in particolare gli articoli 46, comma 1, 70 e 71;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del consumo;

VISTO il decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito dalla legge 24 novembre 2006, n. 286;

VISTO il decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante "Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese" ed in particolare l'articolo 1, commi 2 e 4, pubblicato nella Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana n. 26 del 1 febbraio 2007;

VISTA la delibera n. 417/01/CONS recante "Emanazione di linee guida in merito alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico ed all'introduzione dell'euro" pubblicata nel Bollettino e nel sito web dell'Autorità il giorno 22 novembre 2001;

VISTA la delibera n. 78/02/CONS recante "Norme di attuazione dell'articolo 28 del D.P.R. 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 4 maggio 2002, n. 103;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP 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" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003;

VISTA la delibera n. 664/06/CONS recante "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 299 del 27 dicembre 2006;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 gennaio 2006, n. 25;

RILEVATO che l'articolo 1, comma 2, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, stabilisce che, al fine di consentire ai singoli consumatori un adeguato confronto, l'offerta tariffaria degli operatori della telefonia deve evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 1, comma 4, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, l'Autorità stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2 e applica le relative sanzioni;

UDITA la relazione dei Commissari Giancarlo Innocenzi Botti e Roberto Napoli, relatori ai sensi dell'articolo 29 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

(Definizioni)

1. Ai fini del presente provvedimento si intende per:

- a) "*Autorità*": l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge 31 luglio 1997;
- b) "*Codice del consumo*": il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- c) "*Codice*": il "Codice delle comunicazioni elettroniche" adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
- d) "*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) "*operatore della telefonia*": un'impresa che è autorizzata, a fornire servizi telefonici accessibili al pubblico;
- f) "*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;

g) “*opzione*”: una specifica declinazione, non sottoscrivibile separatamente e di durata non predefinita, di una determinata offerta, orientata verso le esigenze di un particolare profilo di consumo della clientela, che prevede condizioni speciali limitatamente ad alcune modalità di fruizione del servizio;

h) “*promozione*”: una condizione accessoria ad una determinata offerta, di durata predefinita, che prevede per il consumatore condizioni migliorative limitatamente ad alcune modalità di fruizione del servizio.

Articolo 2

(Ambito di applicazione)

1. Il presente provvedimento stabilisce le modalità di attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7.
1. Le disposizioni del presente provvedimento si applicano alla fornitura di servizi di telecomunicazioni ai consumatori da parte degli operatori della telefonia, fissa e mobile.

Articolo 3

(Trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte di servizi di telefonia)

1. Gli operatori della telefonia formulano condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico.
1. Al fine di consentire ai consumatori un adeguato confronto tra le offerte sul mercato, gli operatori della telefonia assicurano che i consumatori abbiano accesso a informazioni semplici e sintetiche in base alle disposizioni di cui agli articoli 4 e 5.
1. Gli operatori della telefonia pubblicano sul proprio sito web, con apposito collegamento dalla “home page”, l'elenco delle offerte vigenti, specificando se sono ancora sottoscrivibili o meno. Per le offerte sottoscrivibili gli operatori integrano l'elenco rendendo disponibili attraverso collegamenti ipertestuali:
 - a) i prospetti informativi di cui agli articoli 4 e 5;
 - b) le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta;
 - c) uno schema grafico che mostri in dettaglio la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate.
 1. L'elenco di cui al comma 3 è inviato contestualmente, in formato elettronico, con richiesta di conferma di ricezione, all'Autorità, all'indirizzo pianitariffari@agcom.it, con l'indicazione dell'indirizzo della relativa pagina web.
 1. L'Autorità pubblica sul proprio sito web (www.agcom.it) un'apposita lista delle pagine web

degli operatori della telefonia ove sono reperibili gli elenchi di cui al comma 4.

6. Nelle informazioni pubblicitarie relative alle offerte ed alle opzioni e promozioni ad esse collegate, i prezzi sono comprensivi di I.V.A. e comunque debbono essere indicate chiaramente le modalità con cui il consumatore può ottenere le informazioni di maggiore dettaglio.

Articolo 4

(Telefonia mobile)

1. Gli operatori che forniscono servizi di telefonia mobile devono indicare nelle proprie offerte:

a) nel caso di piani tariffari a consumo, il costo complessivo per il consumatore delle chiamate di fonia vocale dirette sulla propria rete, su altre reti mobili e su reti fisse nazionali, di durata di 1 e 2 minuti;

b) nel caso di tariffazione omnicomprensiva, il prezzo dell'offerta, le tipologie di servizi e di traffico escluse e quelle incluse nel prezzo, nonché i limiti quantitativi eventualmente previsti per ciascuna delle suddette tipologie, con la precisazione delle condizioni economiche che saranno applicate per le prestazioni eccedenti;

c) il prezzo degli SMS.

1. Nel caso di tariffazione con le modalità di cui al comma 1, lettera b), ed in ogni altro caso in cui sia applicato un canone fisso periodico, l'importo mensile indicato deve essere corredato dall'indicazione del corrispondente numero giornaliero (mese di 30 giorni) di chiamate di 2 minuti, verso reti fisse nazionali e reti mobili, che, secondo il piano tariffario a consumo più diffuso del medesimo operatore, dà luogo allo stesso importo.

1. Le voci di cui ai commi 1 e 2 sono riportate in un prospetto informativo, che accompagna ciascuna offerta, redatto secondo lo schema di cui all'allegato A, che forma parte integrante e sostanziale della presente delibera. Il prospetto è riportato nel sito web di ciascun operatore con apposito *link* dalla *home page*, è reso disponibile nei punti di vendita della sua rete, ed è fornito in formato cartaceo o elettronico in qualsiasi momento al consumatore che ne faccia richiesta.

Articolo 5

(Telefonia fissa)

1. Gli operatori che forniscono servizi di telefonia su reti fisse devono indicare nelle proprie offerte:

a) nel caso di piani tariffari a consumo, il costo complessivo per il consumatore delle chiamate locali e nazionali su rete fissa e verso reti mobili per le durate di 1 e 3 minuti, il costo complessivo di una connessione ad internet a banda stretta (*dial up*) e di una connessione a larga banda, per la durata di 30 e 60 minuti;

b) nel caso di tariffazione omnicomprensiva, le medesime informazioni di cui all'articolo 4, comma 1, lettera b).

1. Nel caso di tariffazione con le modalità di cui al comma 1, lettera b), ed in ogni altro caso in

cui sia applicato un canone fisso periodico, l'importo mensile indicato deve essere corredato dall'indicazione del corrispondente numero giornaliero (mese di 30 giorni) di chiamate di 3 minuti, verso reti fisse locali, reti fisse nazionali e reti mobili, che, secondo il piano tariffario a consumo più diffuso del medesimo operatore, dà luogo allo stesso importo.

3. Le voci che compongono il traffico telefonico di cui ai commi 1 e 2 sono riportate in un prospetto informativo, che accompagna ciascuna offerta, redatto secondo lo schema di cui all'allegato B, che forma parte integrante e sostanziale della presente delibera. Il prospetto è riportato nel sito web di ciascun operatore con apposito *link* dalla *home page*, è reso disponibile nei punti di vendita della sua rete, ed è fornito in formato cartaceo o elettronico in qualsiasi momento al consumatore che ne faccia richiesta.

Articolo 6

(Sanzioni)

1. In caso di violazione delle disposizioni di cui agli articoli 3, 4 e 5 trovano applicazione le sanzioni previste dall'art. 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

Articolo 7

(Disposizioni finali)

1. L'Autorità si riserva di rivedere la presente delibera e di emanare ulteriori disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni economiche applicate alla fornitura dei servizi di comunicazioni elettroniche anche ai sensi del Codice.

La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

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

Roma, 22 febbraio 2007

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Giancarlo Innocenzi Botti

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola