

Rapini & Seysssel

SOLUZIONI PER L'INNOVAZIONE DEL BUSINESS

WIREI FSS
4 I N N O V A T I O N



Numerazioni premium nel mirino del regolatore

Cosa sta succedendo nel mercato delle numerazioni premium? Da alcune settimane si rincorrono le notizie sulla disabilitazione di default stabilita dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni per una serie di numerazioni a sovrapprezzo, con la deliberazione n. 97 del 20 febbraio 2008. Nella ridda di interpretazioni, quale è la più corretta? Al momento in cui scriviamo, fine del mese di maggio, abbiamo appena assistito all'ultimo colpo di scena da parte dell'Autorità: è del 9 maggio la delibera n. 201, che ha modificato il paniere delle numerazioni colpite dalla disabilitazione automatica, escludendo una serie di numeri a sovrapprezzo. L'Autorità, infatti, ha modificato l'allegato 1 della deliberazione n. 418/07/CONS, che ricomprendeva nel paniere praticamente tutte le numerazioni premium, oltre a quelle satellitari. In realtà, con la 418 del 2007 l'Autorità non aveva ancora preconizzato un intervento così drastico come la disabilitazione di default, che è stata invece introdotta a sorpresa nel febbraio di quest'anno.

La 418 del 2007 aveva stabilito qualcosa di ben diverso e cioè che gli operatori della telefonia fissa, quali Telecom, Teledue e Infostarda, avrebbero dovuto offrire gratuitamente agli abbonati che ne avessero fatto richiesta diverse opzioni di sbarramento selettivo delle chiamate alle numerazioni "incriminate", indicate nel citato allegato 1: il blocco selettivo con

PIN o il blocco permanente delle chiamate.

Il termine per informare gli utenti era stato fissato in 120 giorni dalla entrata in vigore della delibera.

La 418 del 2007 è apparsa sulla Gazzetta Ufficiale in pieno periodo estivo (16 agosto 2007), con l'intero Paese affetto da narcosi paralizzante vacanziera, il che è servito agli operatori della telefonia fissa per lamentare che l'effetto ferragosto avrebbe reso di fatto impossibile mettere in atto in tempo utile le procedure necessarie per informare gli abbonati vecchi e nuovi, delle novità introdotte dall'Autorità.

Fatto sta che Telecom & C. avrebbero dovuto informare i nuovi abbonati in forma scritta al momento della conclusione del contratto e i vecchi abbonati con appositi comunicati da inserirsi nelle prime tre fatture: nulla di tutto ciò è stato fatto nei quattro mesi successivi alla delibera.

Il 13 dicembre 2007, allo scadere del termine ultimo per dare esecuzione alla delibera, il Tar del Lazio - su richiesta di Telecom - ha sospeso il termine stabilito dall'Autorità, che è stata caldamente invitata a fissarne di nuovi e più adeguati.

A seguito del pronunciamento del Tar, con la delibera 97 del 2008 l'Autorità ha fissato il termine, ristrettissimo, del 31 marzo 2008 per la definitiva attuazione degli adempimenti relativi allo sbarramento selettivo di chiamata previsti dalla 418, rinviando al 30 giugno il termine per adeguarsi al-



le indicazioni relative alla c.d. "bolletta trasparente" e al traffico anomalo.

Ed è a questo punto che l'Autorità ha tirato fuori il coniglio dal cilindro, introducendo una misura inaspettata e drastica, dal sapore talebano, quale la disabilitazione di default dal 30 giugno 2008 di tutte le numerazioni indicate nel paniere già approvato con

la 418 del 2007, cioè quelle stesse numerazioni per le quali aveva ritenuto sufficiente, pochi mesi prima, la misura della disabilitazione selettiva a richiesta dell'utente.

In pratica, gli operatori della telefonia fissa sono stati informati il 7 marzo - data della pubblicazione della delibera 97 sul sito dell'Agcom - che avrebbe-

di Giulia Perri
Studio legale Rapini e Seyssel

ro dovuto informare gli utenti che:

- dal 31 marzo 2008 è disponibile lo sbarramento selettivo di chiamata, che è possibile scegliere tra le diverse opzioni di blocco selettivo delle chiamate oppure rinunciare del tutto allo sbarramento;
- nel caso di mancata manifestazione di volontà entro il 31 maggio 2008, dal 30 giugno 2008 scatterà in automatico la disabilitazione delle chiamate, fino a nuovo e diverso ordine del cliente, sulle numerazioni indicate nella deliberazione 418.

Con la bolletta del mese di aprile, Telecom Italia ha informato gli abbonati della possibilità di avvalersi dei servizi gratuiti di disabilitazione delle numerazioni a sovrapprezzo e satellitari, senza - però - precisare che avrebbero dovuto optare per il blocco selettivo delle chiamate o rinunciarvi entro il 31 maggio 2008, per evitare la disabilitazione automatica dal 30 giugno 2008. Analoga informativa, incompleta, è stata fornita sul sito istituzionale della Telecom.

Nulla di fatto, invece, in casa Teledue e Infostrada.

Questa la situazione fino al 9 maggio, allorché l'Autorità con la deliberazione n. 201 ha modificato il paniere di numerazioni comprese nel blocco automatico delle chiamate, senza però prorogare il termine del 31 maggio, che risulta, a questo punto, ampiamente trascorso né quello del 30 giugno, ormai incumbente.

L'Autorità ha escluso dal blocco automatico di chiamata le numerazioni 892, che offrono servizi di informazione agli abbonati e 37 numeri 892 utilizzati per servizi di pubblica utilità di informazione e assistenza clienti e consumatori. Per tali numerazioni, si legge nella tabella allegata alla delibera, gli operatori titolari hanno "assicurato" che saranno utilizzati conformemente alle indicazioni dell'Agcom.

È interessante rilevare che dei 37 numeri "riabilitati", ben 28 sono in uso a Telecom Italia.

Inoltre, saranno escluse dalla disabilitazione 10 numerazioni 163 e 164 con tariffa flat (fino ad un massimo di 1 euro, Iva compresa), utilizzati per il televoto o per raccolta di fondi per scopi benefici (Telethon e simili). Si tratta di numerazioni

escluse dalla disabilitazione automatica su richiesta degli operatori o per meglio dire di Telecom, che ha in uso 9 numeri su 10.

Le numerazioni decade 4, invece, saranno disabilitate dal 30 giugno con esclusione dei numeri gratuiti e dei numeri che danno accesso a servizi in abbonamento, supplementari rispetto al contratto principale di fornitura della linea o del servizio telefonico con l'operatore di telefonia erogati esclusivamente dal medesimo operatore, quali per esempio il trasferimento di chiamata. Le misure adottate dall'Autorità, pur raggiungendo lo scopo di colpire le numerazioni satellitari e le numerazioni premium che si collocano al di fuori delle regole sancite dal decreto Landolfi, di fatto rischiano di tagliare le gambe agli operatori del settore che

utilizzano le numerazioni premium per servizi di intrattenimento di grande diffusione sociale.

Si pensi che un centro servizi mediamente riceve 600.000 chiamate all'anno da telefoni fissi, per servizi di pronostici del lotto e simili. Questo si traduce da un lato in una rilevante fetta di fatturato, che potrebbe essere definitivamente vanificato con le ovvie conseguenze anche in termini occupazionali, e dall'altro in un danno agli utenti che utilizzano i servizi, che si troveranno privati di un "passatempo" di grande diffusione e caratterizzato da un alto tasso di "fidelizzazione".

Cosa succederà nelle prossime settimane? L'Autorità correggerà il tiro o interverrà nuovamente il Tar a stoppare le delibere dell'Agcom? Ve lo diremo... alla prossima puntata.

Il provvedimento dell'Agcom

A maggio è entrato in vigore il nuovo Piano di numerazione nazionale, approvato dall'Agcom (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni), volto ad assicurare ai consumatori una maggiore tutela sia nelle comunicazioni di rete fissa che di rete mobile. Il Piano trova il suo fondamento su un controllo più significativo ed interventi più mirati alla gestione dei ripetuti illeciti causati dall'uso improprio dei servizi offerti agli utenti. Dal prossimo 30 giugno saranno bloccate tutte le numerazioni a sovrapprezzo, a meno di una espressa richiesta dell'utente di mantenerle attive. E anche nel caso in cui i consumatori abbiano intenzione di attivare i servizi con sovrapprezzo (televoto, donazioni e via dicendo), l'Autorità ha stabilito che l'utente venga informato del costo all'atto della chiamata. Gli operatori dovranno stabilire pertanto, per le numerazioni del Piano, modalità di tariffazione trasparenti e proporzionali all'effettiva erogazione del servizio. Dovranno, inoltre, comunicare alla clientela, sia nelle comunicazioni pubblicitarie, sia su specifica richiesta, i prezzi associati a ciascuna numerazione del Piano. Anche i servizi come loghi, suonerie e servizi a valore aggiunto, che prevedono la diffusione tramite SMS sono compresi nel provvedimento. A seguito dell'aggiornamento delle norme sulla numerazione, per i servizi accessibili tramite rete cellulare, saranno assicurate condizioni maggiormente competitive per gli operatori virtuali e la completa gratuità dei servizi di "customer care" offerti dagli operatori di telecomunicazioni. Tra le misure introdotte dal nuovo Piano con l'intento di offrire agli utenti servizi maggiormente trasparenti, per la number portability è prevista l'introduzione del numero 4563, comune a tutti gli operatori e gestori di telefonia mobile, tramite il quale l'utente può sapere se un determinato numero mobile è stato "trasportato" su un gestore al quale non corrisponde il suo prefisso.