

# Rapini & Seysssel

SOLUZIONI PER L'INNOVAZIONE DEL BUSINESS

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



## Un balletto di sentenze per le numerazioni premium



Il Tar dichiara illegittimo il blocco permanente delle chiamate voluto dall'Agcom, che fa appello al Consiglio di Stato. Sempre più difficoltoso per gli utenti orientarsi nelle contrastanti indicazioni di operatori, Authority, centri servizi, tribunali e associazioni dei consumatori

di Giulia Perri  
*Studio Legale Rapini e Seyssel*

**M**ossa a sorpresa del Tar Lazio, che, con decisione depositata il 26 novembre 2008, ha passato un colpo di spugna sulle disabilitazioni di default decise dall'Agcom nei mesi scorsi, per le telefonate ai numeri premium dalle utenze private, una scelta che è stata al centro di fortissime polemiche tra centri servizi, operatori della telefonia fissa e associazioni dei consumatori (Si ve-

da al proposito anche l'articolo pubblicato su Wireless4innovation n.4, giugno/luglio 2008). Dal blocco automatico erano rimaste escluse talune numerazioni, per lo più in uso a Telecom Italia, comprese in un paniere ad hoc, approvato dall'Autorità, che invece di procedere ad una normazione calibrata alla reale situazione sulla quale si va ad intervenire, ha preferito approvare una nuova re-

gola, salvo consentire ampie deroghe. I centri servizi, le cui numerazioni erano escluse dal paniere, sono insorti e, dopo aver conseguito un primo successo nel mese di luglio, quando il Tar Lazio ha sospeso l'efficacia della disabilitazione automatica che, in un primo momento era stata fissata al 30 giugno 2008, hanno impugnato anche la deliberazione con cui l'Autorità ne ha spostato la decorrenza

al 1° ottobre 2008. Con questa decisione, che segue a quella adottata in aprile, l'Agcom ha imposto a Telecom Italia (ma non agli altri operatori) di effettuare una campagna informativa più capillare ed efficace rispetto a quella precedente, prevedendo un'informativa in bolletta o altra comunicazione scritta indirizzata agli abbonati, con apposito messaggio in fonìa su tutte le utenze e comunicati stampa su almeno tre quotidiani a tiratura nazionale. Invece, di comunicati stampa ne è stato pubblicato solo uno (sul Corriere della Sera del 16 luglio), non vi è stata alcuna informativa diretta in fonìa e le comunicazioni in bolletta hanno interessato meno della metà degli utenti.

Oltretutto, Telecom Italia ha iniziato a "staccare" le linee nelle regioni che presentano il maggiore traffico, quali Piemonte, Lombardia e Veneto, addirittura dal 15 settembre.

### Una beffa per i centri servizi

La nuova decisione dell'Agcom ha avuto il sapore della beffa per i centri servizi, che avevano ottenuto solo pochi giorni prima lo stop da parte del Tar e che attendevano, fiduciosi, la sentenza di merito, prevista per il 13 novembre. Immediata è stata la loro reazione, con una nuova richiesta ai giudici amministrativi di sospendere le decisioni dell'Agcom. Ma le loro aspettative andavano presto deluse: il Tar confermava - questa volta - la validità del blocco delle chiamate dal 1° ottobre.

Non restava che attendere la decisione del merito.

E, il 13 novembre, il Tar ha sorpreso tutti, stabilendo che il blocco permanente delle chiamate è illegittimo perché l'Agcom ha adottato un intervento dal forte impatto sul mercato di riferimento senza confrontarsi con gli operatori del settore. A questo punto, l'Agcom ha affilato le proprie armi per portare la questione davanti al Consiglio di Stato e gli operatori della fonìa fissa, lamentando i costi della recente disabilita-

dei vari PIN o numeri di fax da utilizzare, che hanno aumentato la confusione nell'utenza di livello culturale più modesto.

In questo bailamme, i centri servizi che operano correttamente, si sono trovati - incolpevoli - con una considerevole riduzione del proprio bacino di utenza e sommersi da valanghe di telefonate di clienti alla ricerca di indicazioni univoche.

Resta il fatto che il blocco permanente delle chiamate è stato dichiarato illegittimo, a conferma che si

sensibilmente a diminuire, grazie alla "intensa attività di vigilanza e sanzionatoria dell'Autorità".

### Le misure in vigore e le tutele per gli utenti

Pertanto, le misure già in vigore prima delle delibere, hanno avuto un effetto positivo sul mercato, consentendo una maggiore tutela dell'utente: possibilità di disabilitazione a richiesta, possibilità di contestare il traffico senza subire la sospensione del servizio, in aggiunta alle misure previste dal cosiddetto Decreto Landolfi sul tetto massimo di spesa per chiamata e su base mensile e, ancora, sul consenso espresso per effettuare la chiamata a sovrapprezzo, prima che venga addebitato alcun costo.

Il quadro, ad oggi, è completato dal nuovo Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni, che ha previsto limiti di tariffa - sia minutarie che flat - di gran lunga inferiori al Decreto Landolfi.

Le tariffe flat hanno ora un tetto massimo di 2 euro a chiamata, invece degli attuali 12,50 euro, mentre le tariffe minutarie hanno un tetto di 1,50 euro al minuto e massimo 30 cent di scatto alla risposta, contro le attuali tariffe pari a circa 2,40 euro a minuto con 1 euro di scatto alla risposta. Il blocco di default delle chiamate verso i numeri premium, quindi, sembrerebbe veramente non avere più alcuna ragione di essere: ma la partita non è ancora conclusa e l'ultima parola spetta al Consiglio di Stato, che si pronuncerà a febbraio. *(Chi desidera aggiornamenti al riguardo può contattare la redazione)*

Le segnalazioni di traffico truffaldino o abnorme, dopo un picco a cavallo del 2006 e 2007, sono andate sensibilmente a diminuire, grazie all'attività di vigilanza e sanzionatoria della stessa Agcom

zione e delle campagne di informazione, si sono assisi alla finestra. Anche perché prima di arrivare ad una sentenza definitiva, altra acqua scorrerà sotto i ponti sul Tevere e prima di allora vi sarà un'udienza di sospensiva: il rischio è quello di assistere a nuovi e ravvicinati ribaltamenti della situazione che imporrebbero di abilitare, per poi magari disabilitare nuovamente, milioni di utenti. Meglio stare fermi. In barba ai clienti dei servizi premium che continuano a essere disabilitati, nonostante la sentenza del Tar, e che trovano difficoltoso orientarsi nelle contrastanti indicazioni di Telecom, Agcom, centri servizi, Tar e associazioni dei consumatori, a tacere

tratta di misura abnorme ed errata, che non coglie nel segno, anche a causa del mancato confronto con tutti i soggetti che operano sul mercato che, se interpellati, avrebbero potuto far presente come, a fronte di una accurata vigilanza, la normativa vigente sia sufficiente ad arginare il fenomeno degli operatori senza scrupoli, come ci conferma la stessa Autorità, nella sua Relazione sulle attività del 2007, pubblicata il 15 luglio scorso: secondo i dati forniti dalla Direzione Tutela dei consumatori dell'Agcom, le segnalazioni di traffico truffaldino o abnorme, dopo un picco a cavallo del 2006 e il 2007, a partire dalla seconda metà del 2007 sono andate-