

**ACCESSO DI ABBONATI TELECOM ITALIA  
AI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE  
DI ALTRO OPERATORE:  
REMUNERAZIONE PER IL SERVIZIO DI  
FATTURAZIONE E PER IL “RISCHIO INSOLVENZA”**

**19 SETTEMBRE 2003**

## INDICE

<b>1</b>	<b>Premessa</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Normativa nazionale di riferimento</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Definizioni</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Servizio di accesso di abbonati Telecom Italia alle numerazioni non geografiche di altro Operatore</b>	<b>8</b>
4.1	Definizione e modalità operative di gestione/configurazione dei prezzi dei servizi	8
4.2	Responsabilità	13
4.3	Ruolo di vigilanza	13
4.4	Carta delle Garanzie per l'accesso dei clienti Telecom Italia alle numerazioni non geografiche di altro Operatore	14
4.5	Attività gestionali ed amministrative per la prevenzione frodi	15
4.6	Principali obblighi dell'Operatore	16
4.7	Condizioni economiche relative alla prestazione di fatturazione e rischio insolvenza per l'accesso di abbonati Telecom Italia ai servizi su numerazioni non geografiche di altro Operatore	18

## **1 Premessa**

In conformità a quanto disposto dall'art. 1, comma 2, lettera a) e dall'art.2 della Delibera 10/00/CIR e disposizioni successive, Telecom Italia pubblica le condizioni economiche per le eventuali attività di fatturazione e rischio insolvenza relative ai servizi di accesso di abbonati Telecom Italia alle numerazioni non geografiche con addebito al chiamante, assegnate all'Operatore interconnesso.

In particolare, l'offerta riguarda le seguenti numerazioni:

- Numerazione per addebito ripartito (84X);
- Numerazione per servizi di numero unico (199);
- Numerazione per servizi a tariffazione specifica (144, 166, 892, 899);
- Numerazione per servizi di numero personale (178);
- Numerazioni per servizi interattivi in fonia (163,164);
- Numerazioni per servizi Internet (702, 709).

## **2 Normativa nazionale di riferimento**

- Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle Comunicazioni Elettroniche”
- Decreto Ministeriale n. 385 del 13/07/1995, recante “Regolamento recante norme sulle modalità di espletamento dei servizi Audiotex e videotex”;

Le seguenti Deliberazioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:

- 1/00/CIR del 15/02/2000, recante "Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia del luglio 1999”;
- 6/00/CIR dell'8/06/2000, recante “Piano di numerazione nel settore delle comunicazioni e disciplina attuativa”;
- 10/00/CIR del 18/10/2000, recante "Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia 2000”;
- 18/01/CIR del 7/08/2001, recante "Disposizioni ai fini del corretto adempimento ai contenuti della Delibera 10/00/CIR da parte di Telecom Italia”;
- 417/01/CONS del 7/11/2001, 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”;
- 4/02/CIR del 1/03/2002, recante “Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di riferimento per l'anno 2001 di Telecom Italia”;
- 78/02/CONS del 13/03/2002, recante “ Norme di attuazione dell'art. 28 del D.P.R. 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata”;
- 02/03/CIR del 12/03/2003, recante “Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di riferimento per l'anno 2002 di Telecom Italia”;
- 9/03/CIR del 3/07/2003, recante “Piano di numerazione nel settore delle comunicazioni e disciplina attuativa”;
- 11/03/CIR del 7/08/2003, recante “Approvazione dell'Offerta di Riferimento per l'anno 2003 di Telecom Italia”

### 3 Definizioni

- ⇒ *Codice*: la parte significativa del numero, ai fini dell'individuazione del servizio;
- ⇒ *Numerazioni per servizi non geografici*: le numerazioni che nella successione delle cifre non contengono informazioni relative alla effettiva ubicazione fisica del punto terminale di rete dell'abbonato, al quale tale numerazione è attribuita da parte dell'operatore di una rete pubblica di comunicazioni, a prescindere dalla tecnologia utilizzata;
- ⇒ *Numerazione per i servizi Internet*: numerazione esclusivamente dedicata all'accesso ad Internet. In particolare sono previsti servizi di accesso "dial-up" ad Internet, comprendenti il trasporto e la gestione della chiamata telefonica commutata, destinata ad un Internet Service Provider (ISP), e l'instaurazione di sessioni di comunicazioni di tipo dati per la raggiungibilità dei siti e/o applicativi Internet;
- ⇒ *Numerazione per servizi interattivi in fonìa*: la numerazione che permette l'offerta di servizi a sovrapprezzo di assistenza e consulenza tecnico-professionale, di intrattenimento e di chiamate di massa con modalità interattive. L'addebito al cliente è effettuato solo dopo l'effettiva fornitura del servizio richiesto;
- ⇒ *Numerazione per servizi a tariffazione specifica*: la numerazione che consente la fornitura di servizi a sovrapprezzo sociale-informativo, e, per alcune tipologie di codici, anche per i rimanenti servizi a sovrapprezzo, per i quali al chiamante viene addebitato un prezzo complessivo definito dall'operatore nelle modalità seguenti:
- i) secondo fasce di prezzo identificate dal codice di numerazione assegnato;
  - ii) secondo valori di prezzo specifici definiti dall'operatore titolare dei diritti d'uso della relativa numerazione, previa comunicazione all'Autorità secondo la normativa vigente;
- ⇒ *Numerazione per servizi di addebito ripartito*: la numerazione dedicata ai servizi per i quali il costo complessivo, relativo al trasporto, instradamento e gestione della chiamata, è ripartito tra chiamante e chiamato secondo le seguenti categorie tariffarie:
- ✓ ripartizione a quota fissa: per ogni chiamata andata a buon fine, al chiamante viene addebitata una quota fissa ed al chiamato la restante parte;
  - ✓ ripartizione a quota variabile: per ogni chiamata andata a buon fine, al chiamante viene addebitato una quota variabile in funzione della durata della conversazione ed al chiamato la restante parte;

- ⇒ *Numerazione per servizi di numero unico*: la numerazione che permette al sottoscrittore di essere raggiunto tramite uno stesso numero indipendente dalla destinazione. Il sottoscrittore del servizio stabilisce le destinazioni a cui indirizzare le chiamate in modo statico;
- ⇒ *Numerazione per servizi di numero personale*: la numerazione che permette al sottoscrittore di essere raggiunto tramite un numero indipendente dalla effettiva destinazione. Il sottoscrittore del servizio stabilisce le destinazioni a cui indirizzare le chiamate in modo dinamico;
- ⇒ *Servizi a sovrapprezzo*: servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, mediante l'uso di specifiche numerazioni, che consentono l'accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento. Per tali servizi, l'operatore di rete addebita all'abbonato un prezzo complessivo comprendente il trasporto, l'instradamento, la gestione della chiamata e la fornitura delle informazioni o prestazioni. Tali servizi sono classificati per tipologia delle informazioni o prestazioni fornite:
1. Sociale-informativo quali tra gli altri:
    - i. servizi riguardanti le pubbliche amministrazioni e gli enti locali;
    - ii. servizi riguardanti l'offerta di servizi di pubblica utilità;
    - iii. servizi di informazione abbonati;i servizi di tale categoria sono accessibili da tutte le reti pubbliche.
  2. Servizi di assistenza, consulenza tecnico-professionale e di intrattenimento.
  3. Servizi di chiamate di massa:
    - i. sondaggi di opinione;
    - ii. televoto;
    - iii. servizi di raccolta fondi.
- ⇒ *Servizi non geografici*: servizi accessibili tramite numerazioni non geografiche;
- ⇒ *Gestore della rete*: la Società che gestisce l'infrastruttura di rete di comunicazioni utilizzata per l'accesso alle numerazioni non geografiche offerte sulla rete dell'Operatore interconnesso;
- ⇒ *Operatore*: Operatore titolare dei diritti d'uso della numerazione non geografica;
- ⇒ *Gestore del Centro Servizi*: il soggetto che, con l'utilizzo di opportuni apparati, consente al cliente di acquisire le informazioni o prestazioni messe a disposizione dai Fornitori delle stesse;

- ⇒ *Fornitore di informazioni o prestazioni (Content Provider)*: il soggetto che professionalmente fornisce i contenuti dei servizi fruibili tramite numerazioni non geografiche, in forza del contratto stipulato con il Centro Servizi. Il Centro Servizi può anche operare direttamente come fornitore di informazioni o prestazioni;
- ⇒ *Destinatari e/o clienti e/o abbonati*: i soggetti fisici o giuridici che materialmente usufruiscono dei servizi non geografici attraverso l'accesso alla rete fissa di Telecom Italia e verso i quali Telecom Italia fattura la comunicazione, eventualmente su richiesta dell'Operatore.

## **4 Servizio di accesso di abbonati Telecom Italia alle numerazioni non geografiche di altro Operatore**

### **4.1 Definizione e modalità operative di gestione/configurazione dei prezzi dei servizi**

La presente offerta si applica ai servizi associati alle numerazioni elencate in premessa e non comprende l'estensione alle altre fattispecie commerciali/merceologiche, come ad esempio la vendita di prodotti e/o servizi che non sono contemplati nella fatturazione per conto terzi da parte di Telecom Italia.

Inoltre, la presente offerta non si applica nel caso in cui il cliente acceda da apparati di Telefonia Pubblica alle numerazioni non geografiche e per i servizi Internet dell'Operatore.

In linea con la normativa vigente<sup>1</sup>, si definiscono:

- A. Servizi **a basso rischio** - servizi di accesso a numerazioni non geografiche con addebito al chiamante per i quali si applica un prezzo al cliente chiamante che prevede:
- un valore a transazione inferiore a 1 Euro;
  - valori inferiori a 0,2293 Euro al minuto e inferiori a 0,0656 Euro a set-up, oppure, un valore complessivo (set-up + prezzo minutorio) di una comunicazione di 4 minuti inferiore a 1 Euro;
- B. Servizi **ad alto rischio** - servizi di accesso a numerazioni non geografiche per i quali si applica un prezzo al cliente chiamante che prevede:
- un valore a transazione superiore o uguale ad 1 Euro ed inferiore o uguale a 10,33 Euro;
  - valori superiori o uguali agli importi definiti al punto A (0,2293 Euro a minuto e 0,0656 Euro a set-up) oppure, un valore complessivo (set-up + prezzo minutorio) di una comunicazione di 4 minuti superiore o uguale ad 1 Euro ed inferiore o uguale a 10,33 Euro.

---

<sup>1</sup> Delibera 78/02/CONS e Delibera 4/02/CIR.



Gli importi sopra definiti sono al netto dell'IVA.

Qualora gli Operatori, nel rispetto della normativa in vigore (in particolare di quanto disposto dalla Delibera 9/03/CIR) e di quanto contenuto nella Carta delle Garanzie per ciascuna tipologia di servizi, presentassero l'esigenza di prevedere prezzi diversi da quelli riportati nelle griglie di prezzo descritte nelle Tabella 1 e Tabella 2, Telecom Italia in accordo con gli Operatori stessi si farà carico di individuare modalità contrattuali e condizioni economiche che, nel rispetto delle normative di riferimento e della Carta delle Garanzie, consentano di attuare forme di accordo di tipo commerciale con gli Operatori. Telecom Italia provvederà al periodico aggiornamento delle griglie pubblicate, ai sensi della delibera 11/03/CIR.

Gli Operatori, che sono interessati alla prestazione di fatturazione di Telecom Italia relativamente all'accesso da parte dei clienti Telecom Italia a servizi offerti su numerazioni non geografiche cui sono loro attribuiti i relativi diritti d'uso, devono provvedere a farne richiesta scritta a Telecom Italia comunicando il prezzo che intendono adottare per il servizio in questione. Telecom Italia, a valle della ricezione della richiesta, provvede ad effettuare un'opportuna verifica sui prezzi comunicati dall'Operatore, che dovranno risultare coerenti con quanto definito dalle normative vigenti in relazione alla tipologie di numerazioni, con il contenuto nella Carta delle Garanzie per ciascuna tipologia di servizio e tenere conto delle griglie di prezzo di seguito riportate.

**Tabella 1 Griglie di prezzo con importo al minuto**

Set up (Euro)	Intera (Euro/Minuto)	Ridotta (Euro/Minuto)	Unica (Euro/Minuto)
0,0000	0,1188	0,0465	0,0000
0,0000	0,0000	0,0000	0,0500
0,0000	0,0000	0,0000	0,0600
0,0000	0,0000	0,0000	0,1000
0,0000	0,0000	0,0000	0,1500
0,0000	0,0000	0,0000	0,2600
0,0000	0,0000	0,0000	0,5200
0,0000	0,0000	0,0000	0,9038
0,0000	0,0000	0,0000	1,0000
0,0000	0,0000	0,0000	1,5000
0,0000	0,0000	0,0000	1,5400
0,0500	0,0120	0,0080	0,0000
0,0500	0,0130	0,0080	0,0000
0,0500	0,0150	0,0090	0,0000
0,0500	0,0000	0,0000	0,0100
0,0500	0,0000	0,0000	0,0200
0,0500	0,0000	0,0000	0,0300
0,0500	0,0000	0,0000	0,1000
0,0500	0,0000	0,0000	1,0000
0,0500	0,0000	0,0000	1,5000
0,0510	0,0000	0,0000	0,0220
0,0516	0,1188	0,0465	0,0000
0,0516	0,0158/0,0143 <sup>2</sup>	0,0091/0,0082 <sup>2</sup>	0,0000
0,0516	0,0121	0,0061	0,0000
0,0516	0,0129	0,0067	0,0000
0,0516	0,0143	0,0082	0,0000
0,0516	0,0158	0,0091	0,0000
0,0516	0,0000	0,0000	0,0284
0,0600	0,0000	0,0000	0,0100
0,0656	0,0000	0,0000	0,0826
0,0656	0,0891	0,0258	0,0000
0,0656	0,1054	0,0785	0,0000
0,0656	0,0000	0,0000	0,2293
0,0656	0,0000	0,0000	0,2763
0,0656	0,0000	0,0000	0,3280
0,0656	0,0000	0,0000	0,4917
0,0656	0,0000	0,0000	0,7871
0,0656	0,0000	0,0000	1,3118
0,0785	0,0527	0,0981	0,0000
0,0900	0,007	0,0130	0,0000
0,1000	0,0158	0,0091	0,0000
0,1000	0,0000	0,0000	0,0095

<sup>2</sup> Sono rispettivamente i valori prima e dopo i 15 minuti di conversazione

0,1000	0,0000	0,0000	0,0400
0,1000	0,0000	0,0000	0,0500
0,1000	0,0000	0,0000	0,0600
0,1000	0,0000	0,0000	0,2500
0,1000	0,0000	0,0000	0,5000
0,1000	0,0000	0,0000	0,8000
0,1000	0,0000	0,0000	1,0000
0,1000	0,0000	0,0000	1,2500
0,1000	0,0000	0,0000	1,2900
0,1000	0,0000	0,0000	1,5000
0,1000	0,0000	0,0000	2,0000
0,1000	0,0000	0,0000	2,5000
0,1002	0,0000	0,0000	0,1704
0,1002	0,0000	0,0000	0,2500
0,1002	0,0000	0,0000	0,8000
0,1033	0,0000	0,0000	0,0491
0,1033	0,0000	0,0000	0,0671
0,1033	0,0000	0,0000	0,1549
0,1033	0,0000	0,0000	0,2066
0,1033	0,0000	0,0000	0,2293
0,1033	0,0000	0,0000	0,3357
0,1033	0,0000	0,0000	1,5494
0,1033	0,0000	0,0000	1,5576
0,1200	0,0000	0,0000	0,2600
0,1291	0,0000	0,0000	1,0329
0,1291	0,0000	0,0000	1,3634
0,1291	0,0000	0,0000	1,4926
0,1291	0,0000	0,0000	1,5494
0,1291	0,0000	0,0000	2,5000
0,1312	0,1637	0,0873	0,0000
0,1500	0,0000	0,0000	0,3500
0,1500	0,0000	0,0000	2,0000
0,2000	0,0000	0,0000	0,8000
0,2500	0,0000	0,0000	0,4500
0,2500	0,0000	0,0000	0,6250
0,2500	0,0000	0,0000	1,3000
0,2582	0,0000	0,0000	0,3099
0,2582	0,0000	0,0000	0,4648
0,2582	0,0000	0,0000	0,6197
0,2582	0,0000	0,0000	1,2911
0,3000	0,0000	0,0000	1,5000
0,5000	0,0000	0,0000	2,0000
0,5000	0,0000	0,0000	2,5000
0,5165	0,0000	0,0000	0,5165
0,5165	0,0000	0,0000	0,7230
0,6456	0,0000	0,0000	1,5494
1,0000	0,0000	0,0000	2,0000
1,0000	0,0000	0,0000	2,5000
1,0329	0,0000	0,0000	1,0329
2,0000	0,0000	0,0000	1,9500

**Tabella 2 Griglie di prezzo con importo a transazione**

<b>Prezzo a Transazione ( Euro )</b>
0,0516
0,0656
0,1083
0,1312
0,2500
0,2624
0,2686
0,5000
0,5681
0,6417
0,8330
0,8336
0,9800
1,0000
1,5000
2,0000
2,5000
2,5823
3,0000
4,0000
5,0000
5,1600
5,1646
10,0000
10,3300

L'abbinamento, da parte dell'Operatore, dei codici ai prezzi riportati nelle griglie in Tabella 1 e Tabella 2, deve essere conforme alla specifica regolamentazione in materia su numerazione/servizio, con particolare riferimento alla Delibera 9/03/CIR ed ai contenuti della Carta delle Garanzie di Telecom Italia.

Conformemente alla normativa in vigore, Telecom Italia offre, su richiesta, ai propri abbonati l'opzione del blocco selettivo di chiamata che consente nelle modalità controllate dal cliente di bloccare determinati codici con effetto sia sulle numerazioni di Telecom Italia che dell'Operatore.

Telecom Italia, per i codici 163, 164, 178, 199, 709, 89X espone su richiesta del cliente e gratuitamente, con evidenza specifica, nella documentazione dettagliata delle chiamate la numerazione dell'Operatore selezionata e l'importo delle chiamate effettuate verso la numerazione con il riferimento dell'Operatore titolare della specifica numerazione.

## **4.2 Responsabilità**

Telecom Italia è responsabile unicamente per la parte di accesso ai servizi non geografici di altro Operatore e non per il contenuto degli stessi. In particolare, Telecom Italia, in qualità di gestore della rete, assume esclusivamente le responsabilità connesse con il trasporto delle chiamate e l'eventuale fatturazione delle stesse.

Viceversa, i Fornitori di informazioni o prestazioni e i Gestori dei Centri Servizi assumono la responsabilità del contenuto e delle modalità di erogazione dei servizi medesimi che utilizzano numerazioni non geografiche degli Operatori titolari dei diritti d'uso delle numerazioni.

Inoltre, l'Operatore risulta responsabile nei confronti di Telecom Italia dei servizi offerti sulle proprie numerazioni, da parte dei Content/Service Provider selezionati dall'Operatore stesso.

In altre parole, Telecom Italia è sollevata da responsabilità civili e penali correlate all'erogazione dei servizi sia nei confronti della clientela che del Centro Servizi, in quanto Telecom Italia si riterrà responsabile esclusivamente per i danni diretti che il cliente finale potrà subire, solo se dipendenti da specifiche e provate azioni/omissioni addebitabili a Telecom Italia nelle attività di trasporto e di contabilizzazione del traffico generato.

## **4.3 Ruolo di vigilanza**

L'attività di vigilanza è svolta dal Ministero delle Comunicazioni, che ha il compito di effettuare azioni di monitoraggio sull'effettivo buon andamento dei servizi con particolare riferimento ai contenuti dei servizi proposti, anche nel rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento recante le norme sulle modalità di espletamento dei servizi audiotex e videotex (DM 13 luglio '95) e successivi provvedimenti in merito ed, eventualmente, a fronte di reclamo della clientela<sup>3</sup> o di segnalazione di Telecom Italia stessa, in considerazione anche degli utilizzi già riscontrati recentemente per i servizi 89X e 70X.

Nel caso di accertata violazione delle disposizioni contenute nel suindicato Regolamento, il Ministero delle Comunicazioni contesta gli addebiti al Centro Servizi o al Fornitore di

---

<sup>3</sup> In caso di reclamo della clientela, l'Operatore è tenuto a supportare il Gestore della rete quale mandatario all'incasso nel giustificare con chiarezza l'addebito oggetto del reclamo.

informazioni, assegnando un tempo non superiore ai 15 giorni per le giustificazioni. Trascorso tale termine, o quando le giustificazioni risultino inadeguate, il Ministero delle Comunicazioni, motivando il provvedimento adottato anche in ordine alle giustificazioni apportate e dandone comunicazione all'Operatore titolare della numerazione ed eventualmente al Gestore della rete, qualora questi non coincida con il titolare della numerazione, commina le seguenti sanzioni:

- ⇒ diffida a far cessare, entro il termine indicato dal Ministero delle Comunicazioni, il comportamento illegittimo rilevato sul servizio e a non ripeterlo su altro servizio;
- ⇒ sospensione dell'accesso alla rete del Gestore, per un periodo minimo di un mese fino ad un massimo di 6 mesi, da irrogarsi al soggetto già diffidato e recidivo;
- ⇒ disattivazione definitiva dell'accesso nei casi più gravi.

L'Operatore titolare della numerazione è tenuto a dare tempestiva applicazione alle sanzioni predette.

Qualora le violazioni riguardino aspetti che coinvolgano le competenze degli altri organismi, il Ministero delle Comunicazioni provvede, per tali aspetti, alla tempestiva devoluzione a detti organismi.

#### **4.4 Carta delle Garanzie per l'accesso dei clienti Telecom Italia alle numerazioni non geografiche di altro Operatore**

Telecom Italia, in quanto titolare del rapporto contrattuale con il proprio cliente chiamante e fornendo, su eventuale richiesta dell'Operatore, i servizi di fatturazione, gestione del credito, prevenzione delle frodi, ecc. connessi all'accesso a servizi non geografici di altro Operatore, applica quanto definito nella sua "Carta delle Garanzie". A tutela dei propri clienti, Telecom Italia richiede pertanto agli Operatori di sottoscrivere e di applicare la propria Carta delle Garanzie, con riferimento all'accesso ai servizi espletati su numerazioni non geografiche assegnate agli Operatori stessi.

La Carta delle Garanzie ha lo scopo di prevenire e di limitare le frodi a danno di Telecom Italia e dei propri clienti.

La Carta delle Garanzie ha anche lo scopo di favorire il rispetto di criteri di legalità, trasparenza, obiettività, non discriminazione, tutela della dignità umana, dei minori, della riservatezza, della privacy, dei diritti di proprietà intellettuale e industriale, dell'ordine

pubblico e della sicurezza sociale, in osservanza delle norme vigenti e delle disposizioni in materia emesse dalle Autorità competenti.

Infine, la Carta delle Garanzie riporta per le diverse numerazioni, le condizioni di fornitura e di prezzo a tutela e trasparenza alla clientela finale di Telecom Italia.

La suindicata Carta costituisce allegato al contratto di accesso alle numerazioni non geografiche di altro Operatore.

#### **4.5 Attività gestionali ed amministrative per la prevenzione frodi**

Telecom Italia, in quanto titolare del rapporto contrattuale con i clienti assicura il servizio di fatturazione e gestione del credito e mette in atto tutte le funzionalità di controllo disponibili al fine di garantire una omogenea, corretta e trasparente gestione amministrativa e commerciale e di prevenire e limitare frodi o truffe a danno dei clienti e di Telecom Italia stessa.

Per le numerazioni non geografiche di altro Operatore, per le quali si verificano comportamenti a danno dei clienti o di Telecom Italia, quest'ultima attua tutte le azioni ritenute necessarie, che potranno consistere:

- ✓ nella disabilitazione dell'accesso alle numerazioni in esame per le linee dei singoli clienti finali interessati;
- ✓ nella sospensione cautelativa (o nel recupero su primo pagamento disponibile) della corresponsione delle somme dovute agli Operatori assegnatari delle numerazioni, nel caso di chiamate originate da clienti Telecom Italia e terminate su numerazioni non geografiche degli Operatori, che determinino presunte frodi a danno dei clienti o di Telecom Italia. In tali casi, Telecom Italia avvia appositi procedimenti istruttori presso l'Autorità Giudiziaria competente;
- ✓ nello sbarramento, previo avviso delle Autorità, delle numerazioni in esame.

In ogni caso, Telecom Italia e l'Operatore assegnatario della numerazione si coordineranno nelle reciproche attività finalizzate a limitare le truffe o altre attività fraudolente che interessino le rispettive Società.

## 4.6 Principali obblighi dell'Operatore

Di seguito si riportano i principali obblighi in capo all'Operatore:

⇒ L'Operatore che intende utilizzare il servizio di fatturazione per una numerazione non geografica dovrà fornire a Telecom Italia i seguenti elementi informativi, in coerenza anche con la Disposizione Ministeriale del 28.02.1996, al fine di consentire l'avvio della corretta configurazione del servizio:

- ✓ la numerazione o l'arco di numerazione interessato dall'offerta del servizio dell'Operatore;
- ✓ le modalità di effettuazione del servizio;
- ✓ il costo del servizio al minuto/transazione + IVA, con evidenza delle eventuali comunicazione e approvazione (se richiesta dalla normativa vigente) del pricing del servizio da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

⇒ L'Operatore è tenuto al rispetto delle normative vigenti ed in particolare delle disposizioni in tema di servizi forniti su numerazioni non geografiche;

⇒ L'Operatore dovrà impegnarsi a rendere chiara e trasparente (secondo quanto previsto anche dalla Delibera 417/01/CONS e dalla Delibera 09/03/CIR) l'informativa alla clientela in merito ai prezzi e ai contenuti dei possibili servizi, forniti da Service Provider (SP) su numerazioni non geografiche, ai quali la clientela stessa può accedere durante una connessione ad Internet attivata su numerazione dell'Operatore stesso, anche qualora ciò si realizzi tramite il download di *file eseguibili* (c.d. Trojan Horse)<sup>4</sup>.

Per assicurare piena tutela al cliente chiamante, in termini di informazione preventiva sul nuovo regime tariffario che viene a determinarsi al momento dell'attivazione del *file eseguibile* che disconnette il cliente dal fornitore di accesso ad Internet e lo riconnette a numerazioni non geografiche, le home page dovranno riportare in modo chiaro, facilmente

---

<sup>4</sup> Descrizione del "Trojan Horse": nella fase di navigazione, durante una connessione ad Internet effettuata mediante un numero geografico o non geografico, un cliente, visitando una pagina Web, può inconsapevolmente attivare un software che cessa la connessione corrente (in genere soggetta a tariffa urbana) e ne attiva una seconda mediante una numerazione non geografica, a prezzi significativamente più alti di quelli della normale tariffa urbana. Di ciò, al momento della pubblicazione della presente Offerta, il cliente ne viene a conoscenza solo quando riceve la bolletta dal suo Operatore di accesso su cui viene riportato il costo della seconda connessione verso la numerazione non geografica.



percepibile, inequivocabile, poste in alto alla pagina e disposte orizzontalmente, almeno le seguenti informazioni:

- ✓ il costo del servizio al minuto/transazione + IVA;
- ✓ la natura del servizio, la durata massima e gli eventuali divieti per i minori;
- ✓ l'identità del fornitore del servizio completa di ragione sociale, sede ed indirizzo in Italia.

Solo a seguito di un esplicito ed inequivocabile assenso del cliente all'accesso al servizio, che confermi la volontà dello stesso di accettazione del nuovo regime tariffario a cui sarà sottoposta la connessione, si procederà, quindi, all'instaurazione della nuova connessione e all'applicazione della relativa tassazione indicata dall'home. L'assenso del cliente dovrà avvenire mediante un'apposita conferma per accettazione.

⇒ L'Operatore dovrà impegnarsi ad utilizzare le modalità operative tecnicamente possibili e più opportune per procedere ad una preliminare selezione dei contenuti ed all'identificazione dei soggetti abilitati ad inserire, periodicamente o una tantum, contenuti all'interno dell'offerta dei servizi;

⇒ Le informazioni fornite attraverso l'accesso alle numerazioni non geografiche 899 devono essere precedute da un "messaggio di presentazione" in fonia, che deve contenere almeno i seguenti elementi informativi:

- ✓ denominazione e tipologia delle informazioni o prestazioni da fruire;
- ✓ prezzo delle informazioni o delle prestazioni al minuto/transazione + IVA.

⇒ L'Operatore dovrà assicurare, non appena sia venuto a conoscenza di contenuti a carattere illecito o comunque tale da ledere i principi dichiarati dalla Carta delle Garanzie, la sospensione precauzionale del servizio e dare tempestiva informativa al Centro Servizi/Content Provider e al Ministero delle Comunicazioni;

⇒ L'Operatore assegnatario della numerazione per servizi Internet si impegna a garantire un'adeguata determinata qualità della connessione (ad esempio, mediante un appropriato rapporto clienti/modem). Qualora si verificassero continue disconnessioni imputabili ad una scarsa qualità della connessione e non si riscontrasse entro un tempo concordato il ripristino del buon funzionamento della connessione, Telecom Italia si riserva, su segnalazione della clientela, di sospendere in modo precauzionale l'accesso della propria

clientela alle numerazioni per servizi Internet dell'Operatore interessato dandone tempestiva informativa a quest'ultimo e al Ministero delle Comunicazioni.

#### **4.7 Condizioni economiche relative alla prestazione di fatturazione e rischio insolvenza per l'accesso di abbonati Telecom Italia ai servizi su numerazioni non geografiche di altro Operatore**

Le condizioni economiche applicate da Telecom Italia per la prestazione di fatturazione relativamente all'accesso di propri abbonati a numerazioni non geografiche offerte sulla rete di altro Operatore sono pari al 2,9% del valore fatturato ai clienti.

Fatti salvi i limiti di prezzo previsti dalla normativa, Telecom Italia è disponibile ad offrire, su richiesta degli Operatori, la fatturazione di servizi con prezzi non inclusi nelle griglie di cui alla presente Offerta. Al fine di recuperare gli oneri conseguenti alla realizzazione di scaglioni tariffari ad hoc e quindi alle relative attività di configurazione sui propri sistemi di tassazione degli autocommutatori numerici e/o della rete intelligente e sulle proprie procedure di billing, Telecom Italia richiede un importo una tantum, aggiuntivo rispetto al valore standard sopra riportato, per ogni configurazione di scaglione tariffario associato a singola numerazione o centinaio. In maniera equa, trasparente e non discriminatoria verso tutti gli Operatori, l'importo aggiuntivo è pari a Euro 30.000,00.

Telecom Italia offre il servizio di fatturazione per i servizi 166/144 e 899 che non generino un addebito per il cliente superiore a 10,33 Euro a comunicazione (IVA esclusa), indipendentemente dalla modalità di pricing (a transazione o importo minutarlo) prescelta dall'Operatore per il servizio. Per valori superiori al suindicato importo massimo applicabile alla clientela per chiamata (10,33 Euro), Telecom Italia non provvederà alla fatturazione al chiamante per l'importo eccedente e non riconoscerà all'Operatore le competenze eccedenti la quota dovuta per lo stesso importo. Resta inteso che Telecom Italia fatturerà all'Operatore il servizio di trasporto dell'intera chiamata indipendentemente dalla durata della conversazione.

Con riferimento al recupero da parte di Telecom Italia degli oneri riconosciuti all'interno del rischio di insolvenza, lo stesso è oggetto di negoziazione bilaterale e conseguente contrattualizzazione tra Telecom Italia e l'Operatore titolare dei diritti d'uso della numerazione, ai sensi delle Delibere 2/03/CIR e 11/03/CIR.