

## Relazione illustrativa

La legge 23 dicembre 1996, n. 650 demanda al Ministero delle poste e delle telecomunicazioni l'adozione di un regolamento contenente norme relative all'accesso ai servizi audiotex, videotex e a quelli offerti su codici internazionali, prevedendo modalità di autoabilitazione e di autodisabilitazione da parte degli utenti del servizio fisso e radiomobile di comunicazione.

Tali servizi nel 1996 erano accessibili unicamente attraverso le numerazioni 144 e 166 e comprendevano tutti i servizi che consentivano l'accesso ad informazioni o prestazioni di tipo "vocale, testuale o grafico" (vedasi il decreto del Ministro delle poste e delle telecomunicazioni 13 luglio 1995, n. 385 recante il regolamento sulle modalità di espletamento dei servizi audiotex e videotex).

Già dal 1998 il Ministero aveva provveduto a predisporre un provvedimento in materia, sul quale erano tuttavia sorti, nel corso dell'iter di approvazione, questioni sul piano della compatibilità con il diritto comunitario.

Successivamente, a seguito dell'emanazione della legge n.249/97, istitutiva dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del DPR n. 318 del 1997, si pose il problema circa l'individuazione del soggetto competente a regolare la materia.

Il Consiglio di Stato, adito dall'Autorità in sede consultiva sulla questione della competenza regolamentare in materia di accesso ai servizi audiotex, con parere n. 2354 del 26 agosto 2002, ha riconosciuto come soggetto competente il Ministero delle comunicazioni, sul precipuo rilievo che il D.L. 545/96 è da considerarsi *lex specialis* attributiva in favore del Ministero di un potere regolamentare preordinato alla tutela della persona e dei valori sociali e culturali ed alla prevenzione di danni e pregiudizi alla sicurezza ed alla convivenza civile. Risulta quindi giustificato l'affidamento della funzione regolatrice al Governo e non all'Autorità alla quale è rimessa la tutela degli interessi alla

trasparenza, al pluralismo ed alla concorrenza nel settore delle telecomunicazioni.

Nello stesso parere è stata, tra l'altro, suggerita l'adozione di un testo che "ricomprensca tutte le disposizioni vigenti del regolamento di cui al decreto ministeriale n. 385 del 1995 con la conseguente abrogazione di tale fonte".

Con il presente schema di regolamento sono state adeguate le disposizioni contenute nel decreto del Ministro delle poste e delle telecomunicazioni n. 385/1995 – che, pertanto, viene abrogato – alle innovazioni intervenute, nonché alla regolamentazione europea del settore, recepita con il decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 che si ispira alla convergenza ed alla neutralità tecnologica comprendendo nelle "reti e servizi di comunicazione elettronica" tutte le reti ed i servizi offerti tramite le diverse tecnologie disponibili.

Il provvedimento all'esame, pertanto, si propone di fissare regole omogenee per i servizi a sovrapprezzo offerti tramite reti e servizi di diversa tecnologia, nonché di disciplinare tali servizi in modo da contemperare l'esigenza di non porre barriere allo sviluppo dei nuovi servizi con quella di dare adeguata tutela all'utenza.

La stesura del regolamento ha richiesto un iter complesso che, oltre ai passaggi sopra ricordati, ha visto il Ministero impegnato in due consultazioni degli operatori del settore, delle associazioni degli utenti e dei consumatori, nonché in tavoli di confronto con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e con la polizia delle comunicazioni in materia di vigilanza e controllo.

Il testo all'esame tiene conto delle osservazioni, dei suggerimenti e dei contributi di tutti i soggetti a vario titolo e nelle diverse fasi intervenuti.

Lo schema si suddivide in sette capi che riguardano:

- le disposizioni generali (artt. 1-3)
- il contenuto dei servizi a sovrapprezzo (artt. 4-11)
- le modalità di espletamento di tali servizi (artt. 12-15)
- l'attivazione degli stessi (artt. 16-19)

- i controlli e le sanzioni (artt. 20-22)
- disposizioni in materia di pubblicità (art. 23)
- disposizioni finali (artt. 24-29)

Il **Capo I** definisce il campo di applicazione del regolamento.

L'art.1 contempla le definizioni che, in linea con il codice delle comunicazioni elettroniche, sono aggiornate rispetto a quelle contenute nel decreto ministeriale n. 385/95.

Gli artt. 2 e 3 individuano, rispettivamente, le finalità del regolamento e le diverse tipologie di servizi (di carattere sociale-informativo, di assistenza e consulenza tecnico-professionale, di chiamate di massa, di intrattenimento, di vendita di prodotti e servizi).

Il **Capo II** – relativo al contenuto dei servizi in esame – riprende ed integra le disposizioni già contenute in materia dal decreto ministeriale n. 385/95, stabilendo i principi generali a cui le informazioni o le prestazioni fornite tramite i servizi a sovrapprezzo debbono uniformarsi.

L'art.4 statuisce che le informazioni o prestazioni fornite tramite servizi a sovrapprezzo sono destinati principalmente a persone maggiorenni , facendo salva la possibilità prevista dal seguente articolo 5.

L'art.5 è destinato alla tutela dei minori e di quei soggetti che si trovano in stato , pur se temporaneo, di vulnerabilità psichica. Per questi soggetti le informazioni o prestazioni richieste, fermi i divieti di cui all'art. 4, non devono avere contenuti che possano rappresentare una minaccia alla loro salute, sicurezza e crescita, non devono far leva sui loro bisogni di affetto e protezione, né indurli a violare norme di comportamento sociale generalmente accettate o ad esporsi a situazioni generalmente pericolose. Gli operatori di telefonia mobile si impegnano inoltre ad osservare il codice di condotta per l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori sottoscritto il 16 febbraio 2005 ed i codici di autoregolamentazione previsti dal successivo articolo 26.

L'art.6 sancisce il divieto di interruzioni pubblicitarie delle informazioni fornite nel corso di servizi tariffati in base alla durata.

I successivi articoli comprendono la disciplina per particolari tipi di servizi quali le consulenze professionali (art. 7), i concorsi e manifestazioni a premio (art. 8), la raccolta fondi (art. 9), la vendita di prodotti e servizi (art. 10) e la formazione professionale (art. 11).

Il **Capo III** fissa le modalità di espletamento dei servizi a sovrapprezzo.

L'art.12 precisa che bisogna far precedere le informazioni o le prestazioni da un "messaggio di presentazione" gratuito, chiaro, di tipo vocale o testuale in relazione alla tipologia di servizio fornito, di cui vengono prescritti i relativi dati informativi . L'accettazione di un servizio a sovrapprezzo è ammessa solo con il consenso espresso dell'interessato, fatta eccezione per i servizi di carattere sociale-informativo di cui all'art.3, comma1, lettera a).

L'art. 13 stabilisce che il servizio può essere erogato solo dopo l'accettazione esplicita da parte dell'utente, salvo che per i servizi a carattere sociale informativo e ne fissa la durata massima.

L'art. 14 disciplina le condizioni economiche di offerta stabilendo, in particolare, il principio della proporzionalità del prezzo al servizio offerto. Per quanto riguarda i servizi a sovrapprezzo forniti ai minori, essi sono erogati con modalità forfetaria e non superano l'importo complessivo di 2,75 euro, Iva inclusa, rideterminabile con decreto del Ministro delle comunicazioni.

L'art. 15 contiene disposizioni in materia di fatturazione e, a tutela dell'utenza, fissa il tetto di 12,50 euro, IVA esclusa, quale importo massimo addebitabile per ogni comunicazione. Per gli importi superiori a tale limite è prevista la fatturazione direttamente da parte del centro servizi.

E' prevista, altresì, la possibilità di ottenere, mediante richiesta dell'abbonato al servizio di assistenza dell'operatore, il blocco delle chiamate verso le numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo nel caso in cui venga superato un tetto mensile di spesa per tale servizi, determinato nelle due soglie

massime, a scelta, pari a 50 euro oppure a 100 euro. In caso in cui non venga formulata alcuna opzione, si presume inesistente un tetto di spesa.

Tali soglie non si applicano ai servizi a sovrapprezzo quando l'utente disponga di un apparato munito di un codice personale gratuito (PIN) ovvero la linea sia dotata di un blocco selettivo di chiamata che permette l'abilitazione o la disabilitazione al servizio.

Il **Capo IV**, dedicato all'attivazione dei servizi in questione, prevede, all'art. 16, obblighi per l'uso delle numerazioni e delle infrastrutture da parte degli operatori. E' inoltre previsto che gli strumenti di selezione automatica (dialer) presentino caratteristiche tali da permetterne il controllo da parte dell'utente. E' fatto divieto di generare automaticamente connessioni ripetute a numerazioni su cui vengano erogati servizi a sovrapprezzo. Specifiche informazioni devono essere messe a disposizione in un database pubblico. In analogo database pubblico, predisposto dai fornitori di servizi, inviato al Ministero ed aggiornato ogni tre mesi, è indicato il prezzo definito per ciascuna numerazione configurata sulla rete. E' previsto, all'art. 17, l'obbligo per gli operatori titolari della numerazione di presentare una dichiarazione al Ministero delle comunicazioni contenente, tra l'altro, le informazioni che li riguardano, le tipologie del servizio offerto e i numeri utilizzati.

L'art. 18 fissa le responsabilità dei vari soggetti interessati: il centro servizi, il fornitore dei servizi, il fornitore di servizi di comunicazione elettronica e l'operatore titolare della numerazione.

Con l'art. 19 è data all'abbonato la possibilità di richiedere, gratuitamente, il blocco selettivo di chiamata verso numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo esclusi quelli relativi ai servizi di informazione abbonati, in modalità controllata dallo stesso abbonato tramite PIN.

Il **Capo V** è dedicato ai controlli ed alle sanzioni

L'art. 20 attribuisce ai competenti organi della Polizia postale e delle comunicazioni e del Ministero delle comunicazioni compiti di vigilanza e di controllo.

L'art. 21, nell'indicare la competenza del Ministero delle comunicazioni per l'applicazione delle sanzioni a carico dei centri servizi, riprende le sanzioni già contenute nel decreto ministeriale n. 385/95 (sospensione e disattivazione dell'accesso dei servizi a sovrapprezzo e, nei casi di reiterate e gravi violazioni, disattivazione dell'accesso di tutti i servizi forniti dal centro), mentre l'art. 22 rimanda al codice delle comunicazioni elettroniche per ciò che concerne le sanzioni da applicare per le violazioni effettuate dai fornitori dei servizi di comunicazione elettronica e dagli operatori titolari delle numerazioni.

L'art. 23 – relativo alla pubblicità riguardante i servizi in argomento – vieta contenuti offensivi per la dignità della persona, che evocino discriminazioni razziali, di sesso, di religione, offensivi delle convinzioni religiose, così come già stabilito nel ripetuto decreto n. 385/95.

Il **Capo VII** contiene le disposizioni relative ai servizi internazionali (art. 24) sulla base della legge n. 61 del 1996, prevedendo la sospensione delle numerazioni riferite a servizi internazionali mediante le quali sono erogati servizi non conformi al Capo II, nonché disposizioni sul rispetto delle norme vigenti in materia di riservatezza dei dati personali e tutela della privacy (art. 25).

L'art. 26 prevede l'istituzione di un comitato, presieduto da un rappresentante del Ministero delle comunicazioni, cui partecipano i rappresentanti dell'Autorità, della Polizia postale, degli operatori titolari della numerazione, dei fornitori dei servizi, delle Associazioni dei centri servizi e dei consumatori con il compito di redigere codici di autoregolamentazione ispirati ai principi del regolamento in esame.

L'art. 27 stabilisce altresì l'istituzione, presso il Ministero delle comunicazioni, di uno sportello unico telematico ai fini della gestione dei reclami.

L'art. 28 detta norme transitorie mentre l'art. 29, infine, contiene le abrogazioni.