

*Numerazione e frequenze*

Con la delibera n. 2/02/CIR è stato assegnato al Ministero delle comunicazioni il codice di emergenza “114” ai fini dell’accesso, senza onere per il chiamante, ad un servizio di emergenza a disposizione di bambini e adolescenti che denunciino maltrattamenti o altre gravi difficoltà.

Per quanto riguarda l’accesso radio fisso (*wireless local loop*), con la delibera n. 400/01/CONS del 10 ottobre 2001 “Disposizioni relative all’assegnazione di frequenze per reti radio a larga banda punto-multipunto in banda 26 e 28 GHz e misure atte a garantire condizioni di effettiva concorrenza”, si chiude il percorso regolamentare dell’Autorità in merito al processo di rilascio delle cosiddette “licenze WLL (*Wireless Local Loop*)”, iniziato con una consultazione pubblica e proseguito col l’adozione del regolamento di cui alla delibera n. 822/00/CONS ed, infine, con la selezione dell’*advisor* incaricato di assistere il Ministero delle comunicazioni nelle procedure per il rilascio delle licenze.

Premesso che già nel citato regolamento si stabiliva che le licenze sarebbero state rilasciate con una procedura d’asta e che l’estensione territoriale delle stesse sarebbe stata regionale, con la successiva delibera n. 400/01/CONS sono stati indicati il numero massimo delle licenze rilasciabili e la quantità di banda per ciascuna di esse e sono state emanate le misure per un ordinato sviluppo della concorrenza (c.d. misure asimmetriche).

In particolare, per quanto riguarda il numero e l’ampiezza di banda delle licenze, si è stabilito che queste possono essere rilasciate fino ad un massimo di sette licenze da 2x56 MHz l’una per regione nella banda a 26 GHz, e fino ad un massimo di tre, da 2x112 MHz l’una, sempre per regione, nella banda a 28 GHz. Vengono poi stabilite regole per l’eventuale banda non assegnata in una prima fase della procedura, prevedendo che agli aggiudicatari che ne abbiano manifestato l’interesse possa essere assegnato un ulteriore blocco da 2x56 MHz, ma solo nella banda a 26 GHz. Ciò evita il possibile accaparramento della banda a 28 GHz ed aumenta la contendibilità di tale banda.

Per quanto riguarda invece le misure a favore dello sviluppo della concorrenza, si segnala la possibilità di condividere infrastrutture ed impianti fra gli aggiudicatari, in considerazione della particolare rilevanza che ha la disponibilità di idonei siti per la co-locazione degli apparati radio, nonché per limitare il numero dei siti destinati agli apparati a radiofrequenza. Inoltre, rileva l’obbligo, per gli operatori aventi notevole forza di mercato come Telecom Italia, di non avviare il servizio commerciale, qualora aggiudicatari di una licenza in una certa area regionale, per almeno 48 mesi dal conseguimento della stessa, nonché di mantenere una separazione contabile sufficientemente disaggregata, corredata da una formale evidenza della contrattazione di tutte le transazioni tra le principali divisioni aziendali o le unità organizzative interessate. Si aggiunge, per completezza, che già nel regolamento di cui al-

la delibera n. 822/00/CONS era previsto che non potesse partecipare alla procedura di rilascio delle licenze più di una società per gruppo industriale o finanziario, per ciascuna area regionale.

Infine, si segnala che nella delibera n. 400/01/CONS è prevista anche la proroga, fino ad un massimo di 24 mesi, dei termini, di 24 mesi dal conseguimento della licenza, per l'assolvimento degli obblighi di copertura previsti nel citato regolamento. In conclusione, la previsione di cui alla citata delibera, relativa all'assegnazione di un massimo di 10 licenze per regione, con complessivamente quasi un GHz di banda accoppiata, rappresenta, anche a livello europeo, una significativa opportunità concorrenziale, il che, unito alla previsione della possibilità di utilizzo delle frequenze anche per attività di *backhauling* da parte degli operatori mobili e al descritto pacchetto di misure asimmetriche, pone le premesse per lo sviluppo del settore.

Si segnala, infine, che il bando di gara per l'assegnazione delle licenze WLL di cui alla delibera n. 400/01/CONS è stato pubblicato dal Ministero delle comunicazioni in data 31 gennaio 2002 e che le procedure si sono concluse nel mese di maggio 2002.

### **3.1.2. Gli interventi in materia di vigilanza**

La legge 249/97, art.1, comma 6, lettera b), punti 1) e 3), attribuisce all'Autorità il compito di vigilare “sulla conformità alle prescrizioni della legge dei servizi e dei prodotti che sono forniti da ciascun operatore destinatario di concessione ovvero autorizzazione [...]” e “sulle modalità di distribuzione dei servizi e dei prodotti [...]”.

In proposito, si osserva che, pur non rilasciando più licenze, secondo quanto previsto dalla legge 20 marzo 2001, n. 66 che ha riportato nell'ambito del Ministero delle comunicazioni tale attività, permane in capo all'Autorità non solo la competenza di vigilare sul singolo operatore e verificare il rispetto degli obblighi di licenza da parte degli stessi, ma anche e soprattutto spetta all'Autorità di valutare le modalità di fornitura al pubblico dei servizi e prodotti nei vari settori di mercato. In tal senso, come già richiamato nel precedente paragrafo 3.1.1., l'Autorità ha adottato la delibera n. 152/02/CONS che, tra le varie disposizioni, disciplina le modalità di verifica delle condizioni di offerta al pubblico da parte dell'operatore notificato, al fine di garantire una maggiore trasparenza nelle modalità di offerta dei servizi di telecomunicazioni.

#### *Condizioni economiche di offerta e price cap*

Con riferimento al monitoraggio delle condizioni economiche di offerta, nel corso del 2001 è stato applicato - per il secondo anno - il sistema del *price cap*. Come richiamato nel paragrafo 3.1.1., il controllo dei prezzi, esercitato dall'Autorità attraverso il meccanismo del *price cap*, discende direttamen-

te dalle leggi 31 luglio 1997, n. 249, e 14 novembre 1995, n. 481. La delibera n. 171, del 28 luglio 1999, ha dato attuazione ai principi esposti nelle predette norme, determinando i panieri soggetti a vincolo, gli obiettivi di riduzione della spesa telefonica per gli anni 2000, 2001 e 2002 e disciplinando nel dettaglio l'attività di verifica del rispetto degli obblighi prefissati.

La delibera 847/00/CONS, dell'11 dicembre 2000, ha successivamente modificato il livello del *sub cap* su contributi di attivazione e canoni, in maniera da corrispondere all'impegno assunto nei confronti della Commissione europea di riequilibrare i conti dei servizi di accesso, ed ha introdotto nuovi meccanismi di controllo tesi a garantire una miglior distribuzione degli effetti di riduzione della spesa nel corso dell'anno. Il sistema del *price cap*, al secondo anno di implementazione, ha funzionato secondo le attese, garantendo una riduzione del costo del paniere dei servizi preso a riferimento di circa 166 milioni di euro, con una diminuzione di circa il 2% della spesa complessiva sostenuta da famiglie e imprese per i servizi di telefonia vocale offerti da Telecom Italia s.p.a..

Va sottolineato che il sistema del *price cap* non tiene conto di altri benefici assicurati ai consumatori da ulteriori sconti di cui gli utenti hanno potuto beneficiare con l'adesione a particolari "pacchetti tariffari" offerti dalla stessa Telecom Italia s.p.a., ed ovviamente, alle riduzioni e sconti proposti da altri gestori.

Nel 2001 sono state realizzate da Telecom Italia, nell'ambito del meccanismo del *price cap*, tre manovre che hanno riguardato:

- a) i canoni di abbonamento al servizio telefonico, con un incremento complessivo dell'8,47% della relativa spesa dell'utenza stimata su base annua;
- b) i prezzi del traffico distrettuale, che sono stati equiparati a quelli del traffico urbano con una diminuzione complessiva del 23,4% della relativa spesa dell'utenza stimata su base annua;
- c) la riduzione del prezzo delle comunicazioni del 1° scaglione del traffico interdistrettuale e l'introduzione della cosiddetta tariffa *week end* (50 lire al minuto) per il traffico interdistrettuale diretto a qualsiasi destinazione, svolto nelle giornate di sabato, domenica e nei festivi, con una diminuzione complessiva dell'8,3% della relativa spesa dell'utenza stimata su base annua;
- d) l'unificazione dei prezzi delle comunicazioni del 2° e 3° scaglione del traffico interdistrettuale con una diminuzione complessiva, cumulata con quella di cui al punto precedente, del 18,5% della relativa spesa dell'utenza stimata su base annua;
- e) i prezzi del traffico internazionale, con un impatto sulla relativa spesa dell'utenza, stimata su base annua, pari a -0,45%.

L'effetto complessivo delle manovre che precedono, cui va aggiunto quello derivante dalla reintroduzione della festività del 2 giugno, è stato di completare l'obiettivo annuale di *price cap* per il 2001 realizzando, anzi, una riduzione di spesa di quasi il 2% (Tabella 2.3), per un risparmio di 166,2 milioni di euro, tenuto conto dell'aggravio conseguente alle variazioni di canoni e contributi.

Tabella 2.3 - Effetti del price cap per il 2001

	Effetto delle manovre realizzate nel 2000 (%)	Valore in milioni di euro
Paniere complessivo	-1,97 <sup>(1)</sup>	-166,2
Paniere servizi residenziali	-0,28	-13,1
Contributi di attivazione e canoni	+8,47	306,1
Telefonia urbana	-0,04	-0,7

Fonti: Autorità

Appare evidente che, se da un lato è stata utilizzata da Telecom Italia pressoché tutta la possibilità di aumento dei canoni e dei contributi di attivazione consentita dalla delibera 847/00/CONS, d'altro canto, la spesa complessiva ha subito una consistente riduzione.

Come già accennato, un altro degli obiettivi che ci si era prefissati con la delibera n. 847/00/CONS, e che è stato raggiunto, era di garantire una distribuzione graduale delle riduzioni di spesa nel corso dell'anno evitando, quindi, che le stesse si concentrassero in prossimità degli istanti di verifica, a metà e a fine anno.

Per quanto attiene più in generale all'attività di monitoraggio relativa alle comunicazioni delle condizioni economiche di offerta dei servizi da parte degli operatori di telecomunicazioni, l'Autorità, già a partire dallo scorso anno ha avviato un progetto, il c.d. "Progetto Trasparenza", con lo scopo di monitorare e rendere più trasparenti e chiare le comunicazioni delle condizioni economiche di offerta all'Autorità stessa e agli utenti finali. Nel corso dell'ultimo anno, l'attività riferita a tale progetto è continuata lungo due direttrici principali. Con riferimento alla prima, a cui è stata data priorità in considerazione dell'approssimarsi dell'introduzione dell'euro, l'Autorità, con la delibera 417/01/CONS del 7 novembre 2001, ha emanato alcune linee guida in merito alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni. Le indicazioni contenute nella delibera, che in base alla corrente normativa hanno carattere di indirizzo e non natura cogente, prevedono che nelle comunicazioni al pubblico siano evidenziati in maniera chiara e trasparente i seguenti aspetti:

- a) l'esistenza di elementi (ad esempio, territoriali e temporali) che limitino la possibilità di sottoscrivere i servizi pubblicizzati;
- b) il prezzo del servizio per unità di tempo;
- c) il prezzo (IVA inclusa) per i servizi rivolti, anche parzialmente, alla clientela residenziale;
- d) gli oneri accessori eventualmente previsti.

Per quanto concerne la seconda linea di attività, che ha riguardato il progetto di istituzione di un Osservatorio sui prezzi, disponibile anche agli utenti attraverso la consultazione del sito *web* dell'Autorità, la stessa sta valutando una serie di possibilità implementative che tengano conto sia dell'evoluzione e delle specificità del mercato italiano, sia di analoghe esperienze sviluppate in diversi paesi europei.

<sup>(1)</sup> rappresenta la diminuzione percentuale subita complessivamente dalla valorizzazione del paniere dei consumi telefonici e dalla spesa sostenuta dalla clientela per l'accesso (il riferimento per i dati è convenzionalmente fissato al 1999), per effetto dell'applicazione dei prezzi al pubblico di inizio e fine anno.

*Il mercato delle linee affittate*

Una ulteriore attività di vigilanza è stata avviata nel corso del 2001 in tema di linee affittate.

Facendo seguito alle segnalazioni di alcuni operatori, infatti, l'Autorità ha intrapreso una attività di verifica presso le imprese per l'accertamento di eventuali violazioni, da parte di Telecom Italia, della delibera n. 711/00/CONS del 31 ottobre 2000 in materia di condizioni economiche per l'offerta di linee affittate. Tale attività è volta essenzialmente a valutare, da un lato, eventuali comportamenti anticompetitivi da parte di Telecom Italia e, dall'altro, l'adeguatezza dei *Service Level Agreement* previsti nella citata delibera alle condizioni operative del mercato.

*La carrier preselection*

La corretta attuazione delle procedure relative alla *carrier preselection* costituisce uno degli altri punti sui quali si è concentrata l'attività di controllo dell'Autorità, che si è occupata principalmente del monitoraggio delle capacità di evasione mensile e della distribuzione delle richieste di *carrier preselection*.

In seguito a tale attività di controllo, sono emerse alcune problematiche relative alle disposizioni della delibera n. 8/01/CIR, che ha lo scopo di incrementare l'efficienza del processo, introducendo un meccanismo che prevede che siano utilizzate al massimo le risorse disponibili per ciascuna giornata, pari all'evasione minima di 20.000 ordinativi, mediante elementi di flessibilità che consentano l'impiego, secondo necessità, di capacità di evasione degli ordinativi che non sarebbe utilizzata ove ci si attenesse rigidamente alle capacità assegnate a ciascun operatore.

Dall'analisi delle informazioni fornite mensilmente all'Autorità, ai fini del monitoraggio del processo previsto dall'art. 4 della delibera richiamata, condotta con riferimento al periodo giugno-dicembre 2001, è stato rilevato uno scostamento consistente tra la capacità di evasione mensile minima prescritta ed il numero totale di ordinativi evasi. Per le motivazioni sopra esposte, tenuto conto che non sussistevano specifiche motivazioni ostative, si è ravvisata la necessità, attraverso l'art.1, comma 1, lett. a), della delibera n. 4/02/CIR "Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di riferimento per l'anno 2001 di Telecom Italia", di riformulare la *waiting List* per i servizi di *carrier preselection* garantendo un limite massimo giornaliero per operatore pari alla capacità massima teorica di Telecom Italia al netto degli ordinativi assegnati all'operatore.

Inoltre, a seguito delle segnalazioni ricevute da parte di alcuni operatori concorrenti, riguardo a presunti comportamenti anticompetitivi e in violazione delle procedure relative alla *carrier preselection* da parte dell'operatore dominante Telecom Italia s.p.a, l'Autorità ha avviato una specifica attività di monitoraggio in merito ai fatti segnalati.

*Numerazione e frequenze*

Altro profilo che ha interessato l'attività di vigilanza si riferisce all'uso delle risorse di numerazione, che deve avvenire in maniera da conseguire l'efficienza dell'utilizzo della risorsa scarsa. In tale ottica, le verifiche condotte dall'Autorità hanno riguardato essenzialmente la sussistenza di un effettivo utilizzo, da parte degli operatori, della numerazione assegnata dal Ministero delle comunicazioni. Sulla base di alcune segnalazioni, sono state avviate procedure per l'accertamento dell'utilizzo di alcune specifiche numerazioni da parte degli operatori assegnatari, richiamando l'applicazione del principio della revoca delle numerazioni non utilizzate. Inoltre, sempre su segnalazione di alcuni operatori, è stata avviata una ricognizione ed una riflessione sull'impiego delle numerazioni da parte degli operatori, relativamente agli aspetti legati alle tipologie di servizio associate alle diverse numerazioni ed alla tutela degli utenti "deboli" rispetto all'utilizzo "non informato" dei servizi offerti.

A tale riguardo, si è registrato nell'ultimo anno un notevole incremento dell'offerta di servizi a sovrapprezzo mediante l'utilizzo delle numerazioni telefoniche 163, 164, 166, 840, 841, 847, 848, 892, 899, nonché dei messaggi pubblicitari relativi a tali servizi. Tenuto conto che l'utilizzo delle risorse di numerazione è disciplinato dalla delibera n. 6/00/CIR dell'8 giugno 2000, recante "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa", l'Autorità, nelle more del completamento dell'attuazione della normativa comunitaria, di cui all'art. 14 della direttiva 98/10/CE, recepita con decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n. 77, ha disposto che i servizi a sovrapprezzo vengano svolti attraverso l'utilizzo di numerazioni per le quali sia resa disponibile alla clientela la prestazione di blocco selettivo delle chiamate. Tali disposizioni sono state adottate in considerazione del fatto che per le numerazioni citate possono essere previsti livelli di prezzo anche elevati e possono essere raggiunti servizi per i quali è necessaria l'adozione di adeguate cautele a protezione dei minori.

In base agli stessi principi, al fine di assicurare la massima tutela, si è ritenuto indispensabile informare gli utenti, con la più ampia diffusione, in merito alla possibilità di chiedere, per i servizi citati, la prestazione di blocco selettivo delle chiamate al proprio operatore. In tal senso l'Autorità ha avviato un'attività di sensibilizzazione, invitando le emittenti radiotelevisive nazionali, le associazioni delle emittenti radiotelevisive locali, le associazioni della stampa, nonché le associazioni dei fornitori di servizi, ad adoperarsi affinché i propri associati siano portati a conoscenza della necessità, allorquando vengano offerti servizi attraverso l'impiego delle numerazioni sopracitate, di informare i propri clienti, con modalità adeguate, mediante scritte in sovrimpressione chiaramente percepibili, della facoltà di attuare sulla propria utenza il blocco selettivo delle chiamate verso le stesse numerazioni, facendone richiesta al proprio operatore telefonico.

### 3.1.3. Gli interventi in materia di contenzioso

#### a) Contenzioso tra organismi di telecomunicazioni

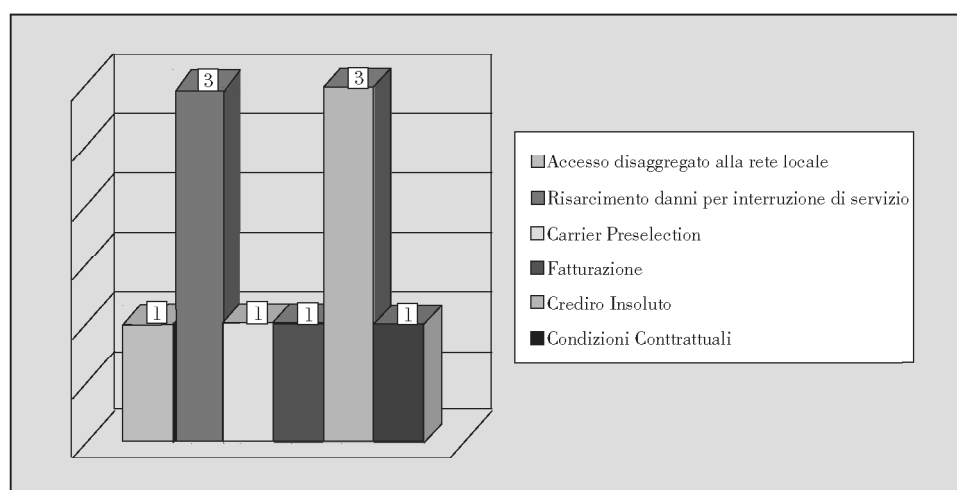
L'art. 1, comma 6, lett. a), n. 9, conferisce alla Commissione per le infrastrutture e le reti dell'Autorità il compito di "dirimere le controversie in tema di interconnessione e accesso alle infrastrutture di telecomunicazioni entro novanta giorni dalla notifica della controversia", sentite le parti interessate.

Relativamente al contenzioso tra organismi di telecomunicazioni operanti nel mercato della telefonia fissa, in applicazione del Regolamento per la risoluzione non giurisdizionale delle controversie tra organismi di telecomunicazioni, di cui all'allegato A della delibera n. 148/01/CONS, sono state trattate, nel periodo di riferimento, undici controversie (di cui una secondo la procedura prevista dal Capo I dell'allegato A della delibera n. 148/01/CONS e dieci secondo la procedura prevista al Capo II della medesima delibera).

Delle controversie trattate secondo la procedura prevista dal Capo II del regolamento, disciplinante il tentativo obbligatorio di conciliazione con effetto sospensivo dei termini per andare in giudizio, due hanno avuto ad oggetto rispettivamente la fatturazione e l'interruzione del servizio ed entrambe si sono concluse con il raggiungimento di un accordo tra le parti. Le altre otto controversie - relative a richieste di risarcimento danni, obblighi di *carrier preselection* e condizioni contrattuali - si sono al contrario concluse con un verbale di mancata conciliazione tra le parti, non essendo successivamente pervenuta alcuna richiesta congiunta di definizione della controversia (Figura 2.1).

La controversia trattata secondo la procedura prevista dal Capo I, avente ad oggetto l'accesso disaggregato alla rete locale, è stata definita dall'Autorità adottando, con delibera, un atto vincolante tra le parti.

**Figura 2.1 - Controversie di cui alla delibera n. 148/01/CONS - Capo II (maggio 2001 - aprile 2002)**



Fonte: Autorità

*b) Contenzioso tra utenti e organismi di telecomunicazioni*

L'art. 1, comma 11, della legge 249/97, dispone che "l'Autorità disciplina con propri provvedimenti le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie" che possono sorgere tra utenti ed operatori licenziatari o soggetti autorizzati. In attuazione della disposizione precedente, l'Autorità ha approvato il regolamento in materia di risoluzione delle controversie insorte tra organismi di telecomunicazioni e utenti (delibera n. 182/02/CONS del 19 giugno 2002).

La procedura prevede due fasi distinte: una prima fase nella quale viene esperito il tentativo di conciliazione tra le parti; una seconda fase, eventuale, nella quale l'Autorità, su richiesta anche del solo utente, definisce la controversia con atto vincolante tra le parti.

Per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, gli utenti e gli organismi di telecomunicazioni dovranno rivolgersi ai Comitati regionali per le comunicazioni, in via di attivazione in tutte le regioni.

Il ricorso giurisdizionale non può essere proposto sino a quando non sia stato espletato il tentativo di conciliazione, da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza. La proposizione dell'istanza, in ogni caso, sospende i termini per agire in sede giurisdizionale, che riprendono a decorrere dalla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione. E' riconosciuta, inoltre, alle parti la facoltà di esperire il tentativo di conciliazione anche dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla raccomandazione della Commissione europea 2001/310/CE.

In caso di mancato accordo nell'ambito della procedura conciliativa anche una sola delle parti potrà chiedere all'Autorità di risolvere la controversia con atto vincolante, ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica n. 318/97, ovvero rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria.

Una norma apposita regola il problema della sospensione del servizio: in pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione, la sospensione può essere adottata solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, la sospensione relativa al servizio universale di telecomunicazioni non può essere adottata se non per gravi motivi, quali i casi di frode o di insolvenza abituale. In caso di sospensione, l'utente - contestualmente alla proposizione dell'istanza per il tentativo di conciliazione o nel corso della relativa procedura - può chiedere al Dipartimento garanzie e contenzioso dell'Autorità l'adozione di provvedimenti temporanei, diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di telecomunicazioni, sino al termine della procedura conciliativa. Entro 10 giorni dal ricevimento dell'istanza il Dipartimento garanzie e contenzioso adotta un provvedimento temporaneo o rigetta l'istanza, dandone comunicazione alle parti.



Per facilitare il ricorso alla procedura conciliativa è stato predisposto il formulario UG, nonché il formulario S per l'inoltro delle semplici segnalazioni, entrambi disponibili sul sito Internet dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

La procedura prevista è particolarmente snella, dal momento che l'istanza può essere trasmessa anche a mezzo fax e, per essere valida, deve indicare, oltre ai fatti che sono all'origine della controversia tra le parti, le informazioni riguardanti il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di telecomunicazioni.

Oltre a quanto appena riportato, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 della legge 31 luglio 1997, n. 249, conferisce alla Commissione per le infrastrutture e le reti il compito di "intervenire nelle controversie tra l'ente gestore del servizio di telecomunicazioni e gli utenti privati".

Nel periodo compreso tra maggio 2001/aprile 2002 sono pervenute 1015 istanze da parte di utenti e consumatori (Tabella 2.4), un dato che conferma sostanzialmente quello dell'anno precedente, anche nella tipologia, essendo le istanze classificabili come:

- richieste esplicite di risoluzione della controversia;
- richieste di riconoscimento di quanto dovuto a titolo di indennizzo;
- denunce di violazioni di legge con richiesta di sanzioni;
- segnalazioni di distorsioni generali che presuppongono un intervento regolatorio.

L'analisi congiunta delle problematiche più ricorrenti tra quelle segnalate ha evidenziato la necessità di un intervento dell'Autorità con riferimento all'attivazione, da parte degli operatori di telefonia, di servizi e di offerte non richieste dagli utenti, molto spesso per il tramite di tecniche di comunicazione a distanza. Il numero delle denunce di tali comportamenti abusivi è cresciuta esponenzialmente: le segnalazioni di attivazioni non richieste, infatti, rappresentano oggi il 25,4% del totale, rispetto al 5,25% dello scorso anno.

**Tabella 2.4 - Istanze pervenute per operatore di rete fissa (maggio 2001 - aprile 2002)**

Organismo di telecomunicazioni	Reclami pervenuti
FASTWEB	12
INFOSTRADA	32
PLANETWORK	3
PUBLITEL	1
TELECOM ITALIA	651
TELEPHONICA	1
TELE 2	30
TISCALI	5
WIND-Infostrada	212
ALBACOM	4
CITIES ON LINE	8
ALTRI	54
<b>TOTALE</b>	<b>1015</b>

Fonte: Autorità

Nella Tabella 2.5 sono riportati i dati relativi alle attivazioni non richieste segnalate, con la specifica della tipologia di servizio o offerta.

**Tabella 2.5 - Attivazioni non richieste (maggio 2001 - aprile 2002)**

Tipologia	Segnalazioni
Offerte economiche	126
Carrier preselection	95
Contratto di fornitura di servizio	37
<b>Totale</b>	<b>258</b>

Fonte: Autorità

L'Autorità, dopo aver provveduto ad interessare il Nucleo di polizia postale e delle comunicazioni per i profili di violazione del decreto legislativo n. 185 del 22 maggio 1999 riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, ha richiesto alle società interessate la produzione di tutta la documentazione necessaria ad accertare la sussistenza di eventuali comportamenti contrari alla tutela degli utenti e alla loro libertà di scelta tra i servizi forniti da diversi operatori.

In particolare, sono state individuate irregolarità relativamente sia alla prova delle informazioni fornite all'utente prima dell'esecuzione del contratto, sia dell'avvenuta richiesta del servizio, tali da rendere il rapporto contrattuale incerto e comunque contrario ai criteri di trasparenza, correttezza ed equità.

In merito all'attivazione delle offerte "Teleconomy 24", "Teleconomy No Stop" e "Formula Vantaggio", l'Autorità, con delibera n. 342/01/CONS del 2 agosto 2001, ha contestato alla società Telecom Italia s.p.a. la violazione dell'art. 2, comma 1, lett. c) del decreto del Presidente della Repubblica n. 318 del 19 settembre 1997, per le modalità di promozione e attivazione delle suddette offerte, diffidandola dal proseguire in tale comportamento.

A seguito della ricezione di ulteriori segnalazioni da parte di utenti che lamentano l'attivazione non richiesta delle offerte, successivamente alla data di notifica della delibera indicata, è stato aperto un procedimento sanzionatorio volto a verificare la mancata ottemperanza di Telecom Italia alla diffida.

### *c) Funzioni di garanzia*

L'Autorità, congiuntamente alla Camera di commercio di Milano, ha concluso l'indagine conoscitiva sulle clausole vessatorie nei contratti di telefonia, avviata lo scorso anno.

A seguito dell'analisi e dello studio della casistica dei contratti, effettuato dalla Commissione tecnica all'uopo costituitasi, è stato reso il "Parere sulla conformità delle clausole dei contratti di telefonia alla disciplina di cui agli artt. 1469 bis e seguenti del codice civile".