

EDITORIALE**PAG. 02****TRASPARENZA DELLE BOLLETTE****PAG. 03****DANNO ESISTENZIALE****PAG. 15****ASSEGNO PER FIGLI NATURALI****PAG. 23****RICONOSCIUTI****CANONE TV E VIDEOCOTOFONI****PAG. 24****FINANZA UNITA**

Anno XX - Numero 3 - Aprile 2008
 Poste Italiane Spa - Sped. in abb. postale - D.L.353/2003
 (conv. in L. 27/02/2004 n.46) art.1 comma 1, DCB Milano.

Amministrazione Redazione e Ufficio Corrispondenza:

FIM SERVICE SNC
 via Milano, 14/H - casella postale n. 100 - 20064 Gorgonzola (MI)
 Tel.: 029516912 Fax: 029516913
 Via Bolama, 7 - 20126 Milano
 www.fimservice.it - info@fimservice.it

Direttore Responsabile:

Francesco Inzitari (f.inzitari@fimservice.it)

Direttore Tributario: Rosario Morgante

Redattore: Danilo Zanelli

Graphic Designer: Francesca Sarcina

Stampa: Grafiche Migliorini - Melzo (MI)

La pubblicazione ottempera a quanto stabilisce il D.L. 50/92 sul diritto di recesso da notificare in forma scritta, entro 10 giorni dalla data del ricevimento periodico.

Prezzo di copertina 6,67 euro più contributo stampa libero

Nel rispetto del D.Lgs. n. 196/2003 i dati degli abbonati potranno essere cancellati in qualsiasi momento dietro semplice richiesta scritta al fax n. 02.9516913

Ogni abbonamento ha la durata di anni uno a partire dalla data di sottoscrizione dello stesso. La Direzione declina ogni responsabilità per le opinioni espresse dagli autori nei testi.

Inoltre, avverte gli abbonati che gli addetti alla diffusione della rivista, non fanno parte della Pubblica Amministrazione ed è escluso che possano qualificarsi per tali.

Gli abbonati ai quali, a causa di disguidi postali, non venissero regolarmente recapitati i numeri della rivista, sono invitati a farne segnalazione all'Ufficio Corrispondenza.

Autorizzazione del tribunale di Milano n.637 del 01/08/1989.

Iscrizione al Registro Nazionale della Stampa al n. 2799 del 02/04/1990

Registro dell Imprese di Milano iscrizione n. 293524

Tribunale di Milano sezione ordinaria il 19/02/96

Registro Ditte n.1309137 il 05/06/89.

Centro di consulenza gratuito: riservato agli abbonati

Tel.: 02.9516912 Fax.: 02.9516913

EDITORIALE: IL NUMERO UNICO DI EMERGENZA

Italia fanalino di coda, Italia maglia nera, Italia agli ultimi posti. Quante volte l'abbiamo sentita? Ormai ci abbiamo fatto l'abitudine e reagiamo con indifferenza, tra un "piove, governo ladro" e un'alzata di spalle.

Tra i paesi europei, non brilliamo certo per efficienza. Soprattutto quando si tratta di applicare le normative europee. Pensiamo al numero unico europeo di emergenza 112, istituito dall'Unione da anni (avete capito bene: anni) e già in funzione in molti stati membri.

E in Italia? Dobbiamo ancora fare i conti con i vecchi 113 (polizia), 114 (emergenza infanzia), 115 (Vigili del Fuoco), 117 (Guardia di finanza), 118 (P r o n t o

Soccorso, ivi compreso anche l'elisoccorso e il soccorso alpino). Per non parlare di altri numeri, di ben 4 cifre, come il 1515 (servizio antincendio boschivo). Il 112, da noi, è ancora soltanto il numero dei carabinieri (associazione di idee: il numero delle barzellette). Questo fatto ha delle conseguenze sul piano dell'efficacia degli interventi. Esistono situazioni che non sono facilmente incasellabili. Circostanze in cui è necessario l'intervento congiunto delle forze dell'ordine, degli operatori di emergenza sanitaria e dei vigili del fuoco. Un numero unico permetterebbe un coordinamento più semplice.

Poi c'è un'altra questione. La figuraccia con i turisti. Per esempio, i turisti svedesi.

In Svezia il numero unico è in funzione da tempo. Gli svedesi, magari, si illudono di trovare un servizio con pari requisiti anche da noi. Chi lo dice a quei poveretti che qui c'è una miriade di numeri da chiamare? Che ogni numero si adatta a una situazione specifica? Senza contare il dettaglio linguistico. Esistono operatori che capiscono l'inglese?

Infine c'è un problema, per così dire, logistico. Numero unico significa tecnologia, trasmissioni di dati, localizzazione delle

chiamate. E' fantascienza? E' pretendere troppo? A quanto pare sì, visti i ritardi sotto gli occhi di tutti.

Ultimo aspetto. Il numero unico: chi ne ha mai sentito parlare? Sto immaginando



poche mani alzate. Forse perché sono realista. Ed è per questo che le recenti notizie relative al numero unico fanno sì ben sperare, ma con riserva. E' stato pubblicato il decreto 22 gennaio 2008, che sancisce l'inizio della sperimentazione "effettiva" del numero. E, a quanto pare, il servizio sarà equipaggiato a dovere, per soddisfare le esigenze di coloro che non parlano l'italiano.

I turisti, insomma. Che sia la volta buona? Non è la prima volta che ci poniamo questa domanda e non sarà l'ultima. Possiamo tuttavia permetterci di manifestare un cauto ottimismo.

E' primavera, in fondo. In questa stagione il bicchiere mezzo pieno è d'obbligo.

TRASPARENZA DELLE BOLLETTE

Rinvii, sempre rinvii. Questo è il paese dei differimenti, degli slittamenti, delle normative applicate con ritardo rispetto ai piani o alle affermazioni. Questa volta è il turno delle norme sulla trasparenza telefonica. Introdotte con la deliberazione 2 agosto 2007 (titolo completo: "Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata a tutela dell'utenza). Riportiamo su queste pagine, per completezza di informazione, l'intero testo della delibera, con l'aggiunta del provvedimento di rinvio. Ci saranno altri slittamenti? Staremo a vedere.

Riferimenti normativi

1) AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI, DELIBERAZIONE 2 Agosto 2007

Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela

dell'utenza.

(Deliberazione n. 418/07/CONS).

L'AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Nella sua riunione di Consiglio del 2 agosto 2007;

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità".

Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

Vista la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica;



Visti, in particolare, il "considerando" 11 di tale direttiva che qualifica i servizi informazione abbonati come "strumenti essenziali per fruire dei servizi telefonici accessibili al pubblico" e il "considerando" 15, che si riferisce alla necessita' di individuare modalita' di espletamento del servizio che attribuiscono all'abbonato una potesta' effettiva di controllo e sorveglianza sulle spese;

Visto il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante "Codice in materia di protezione dei dati personali";

Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Vista la delibera n. 78/02/CONS recante "Norme di attuazione dell'art. 28 del decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 4 maggio 2002, n. 103;

Vista la delibera 9/03/CIR recante "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 1° agosto 2003, n. 177, e successive modificazioni ed integrazioni;

Visto il decreto del Ministro delle comunicazioni 2 marzo 2006, n. 145, relativo al "Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo";

Vista la delibera 660/06/CONS recante l'avvio del procedimento "Trasparenza della bolletta telefonica, bloc-

co selettivo di chiamata e tutela dell'utenza" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 23 dicembre 2006, n. 298;

Vista la delibera 664/06/CONS con la quale e' stato adottato il regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 27 dicembre 2006, n. 299;

Vista la delibera 96/07/CONS recante "Modalita' attuative delle disposizioni di cui all'art. 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 5 marzo 2007, n. 53;

Vista la delibera 124/07/CONS concernente la "Proroga del termine del procedimento trasparenza della bolletta telefonica, blocco selettivo di chiamata e tutela dell'utenza" pubblicata sul sito web dell'Autorita' in data 21 maggio 2007 e resa nota ai soggetti partecipanti al procedimento;

Vista la delibera 126/07/CONS recante "Misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato ai sensi dell'art. 71 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 30 aprile 2007, n. 99;

Considerato che, anche dopo l'entrata in vigore del regolamento ministeriale recante disciplina dei servizi

a sovrapprezzo di cui al citato decreto ministeriale n. 145 del 2006, continuano ad essere presentate all'Autorita' e, in rilevante misura, agli organi di polizia, migliaia di denunce per presumibili truffe o raggiri riguardo ad addebiti in bolletta di chiamate non effettuate, in particolare verso numerazioni per servizi a sovrapprezzo e numerazioni internazionali e satellitari, situazione questa evidenziata nel corso dell'audizione periodica del 23 ottobre

FINANZA UNITA

**Studio Bortone
Luca&Fabio**

COMMERCIALISTI

**via Poliziano Angelo 8
00184 ROMA
Tel.: 06.4872706**



2006 anche dalle associazioni dei consumatori che hanno proposto come possibile correttivo che insieme con la bolletta telefonica sia inviato un bollettino separato relativo al pagamento dei servizi a sovrapprezzo; Considerato altresì che pervengono segnalazioni e che si instaurano controversie tra utenti e operatori riguardo, tra l'altro, a:

abbonamenti a servizi a sovrapprezzo, in particolare su telefonia mobile (ad esempio loghi, suonerie), che comportano per l'utente addebiti automatici e notevoli difficoltà per la relativa cessazione;

addebiti in bolletta di somme ingenti ed inattese, in alcuni casi di origine fraudolenta e, in altri, relative a traffico non fatturato in precedenza anche in conseguenza del mancato rispetto della periodicità della fatturazione degli importi e dell'invio delle bollette;

scarsa comprensibilità della bolletta telefonica, in particolare, nel caso di adesione dell'utente ad opzioni o promozioni con le quali l'operatore, dietro corrispettivo, si impegna a fornire una quantità di servizi predefinita;

Considerato che in tema di contratti a distanza e di invio di beni ed attivazione di servizi non richiesti l'Autorità è intervenuta con la delibera 664/06/CONS; Considerato che in tema di trasparenza delle condizioni economiche di offerta dei servizi di telefonia l'Autorità ha adottato la delibera 96/07/CONS ed ha altresì stabilito, con la delibera 126/07/CONS, un programma volto a rendere effettiva la possibilità di confrontare le offerte economiche dello stesso operatore e di operatori differenti e con la delibera 88/07/CSP ha disposto l'avvio di una consultazione pubblica in tema di qualità dei servizi di contatto, ivi inclusi, quindi i servizi di assistenza clienti che sono fondamentali per assicurare agli utenti una corretta e completa informa-

zione;

Considerato che, come ribadito dal Consiglio di Stato nei pareri resi sullo schema di regolamento ministeriale in materia di servizi a sovrapprezzo, anche dopo l'adozione del regolamento da parte del Ministero rimane immutato il potere regolamentare e gli altri poteri attribuiti all'Autorità dalle disposizioni legislative vigenti;

Ritenuta necessaria l'adozione di un provvedimento che, affiancandosi alle misure in materia di contratti a distanza e di trasparenza, ampli le facoltà a disposizione dell'utente per controllare la propria spesa telefonica, attraverso il rafforzamento degli strumenti di prevenzione (sbarramento selettivo di chiamata - servizio gratuito - vale a dire quella prestazione, riconosciuta anche dalle direttive comunitarie come uno dei principali strumenti di controllo della spesa a beneficio degli utenti, che consente, previa richiesta al fornitore del servizio di comunicazione elettronica, di bloccare determinati tipi di chiamate in uscita o le chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri;

avviso telefonico gratuito all'utente in caso di rilevazione di traffico anomalo) e degli strumenti di verifica successiva (maggiore comprensibilità e completezza della bolletta e della documentazione di fatturazione) e di autotutela (maggiore conoscenza delle procedure di reclamo e di quelle per avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, previsto per legge, disciplinato dalla delibera 173/07/CONS);

Ritenuto che, ferma restando la disciplina del blocco selettivo per le chiamate verso numerazioni per servizi a sovrapprezzo stabilita dal decreto del Ministro delle comunicazioni n. 145 del 2006, occorra disciplinare lo sbarramento selettivo di chiamata anche con riferimento ad opportuni panieri di numerazioni ed a chiamate

