

# CARTA DELLE GARANZIE PER L'ACCESSO DEI CLIENTI DI TELECOM ITALIA ALLE NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE<sup>1</sup>

14 MARZO 2001

\* \* \*

La presente Carta delle Garanzie è prevista dall'Offerta di Interconnessione di Riferimento di Telecom Italia del novembre 2000.

Essa regola l'accesso dei clienti di Telecom Italia alle numerazioni non geografiche, sia in capo a Telecom Italia che in capo agli altri Operatori.

Nel caso di accesso di clienti di Telecom Italia a numerazione non geografica di altri Operatori, la Carta costituisce altresì allegato al relativo contratto di accesso, nel rispetto delle seguenti premesse:

1. Telecom Italia e *Multimedial Service Srl* (di seguito anche Operatore e congiuntamente le Parti) hanno stipulato un contratto di interconnessione diretta in data 30/07/2001 in cui è previsto:
  - il coordinamento delle reciproche attività al fine di reprimere le truffe od altre attività fraudolente che interessino le rispettive società e si impegnano tra l'altro a presentare denunce e/o querele eventualmente anche in maniera congiunta e a comunicarsi reciprocamente le denunce e/o querele da ciascuna presentate. Resta inteso che ciascuna delle Parti è responsabile per la propria rete e per i servizi che fornisce (nell'articolo intitolato "Sistemi di Protezione");
  - che ciascuna Parte sarà esclusivamente responsabile per i danni diretti che il cliente finale può subire, solo se dipendenti da specifiche e provate azioni/omissioni addebitabili ad essa (nell'articolo intitolato "Responsabilità");

---

- <sup>1</sup> numerazioni per servizi a tariffa premio (144 e 166) di cui all'art. 14 della delibera 6/00/CIR;  
- numerazioni per i servizi di addebito ripartito (84X) di cui all'art. 15 della delibera 6/00/CIR;  
- numerazioni per servizi non geografici a tariffazione specifica (899 e 892) di cui all'art. 18 della delibera 6/00/CIR;  
- numerazione per servizi di numero unico 199 di cui all'art. 17 della delibera 6/00/CIR;  
- numerazione per servizi di numero personale 178 di cui all'art. 19 della delibera 6/00/CIR  
-

- la revisione del Contratto da rinegoziare annualmente in buona fede in relazione all'evoluzione dei servizi.
2. Anche ai sensi della disciplina riportata nella delibera 10/00/CIR, Telecom Italia rimane titolare del rapporto contrattuale con il proprio cliente che accede a numerazioni non geografiche di altro Operatore.
  3. Nell'Offerta di Interconnessione di riferimento per l'anno 2000<sup>2</sup> è espressamente prevista la sottoscrizione tra Telecom Italia e ciascun Operatore assegnatario di numerazioni non geografiche di un'apposita Carta delle Garanzie.
  4. Tutti i servizi offerti attraverso le numerazioni 144/166 devono essere conformi a quanto previsto dal DM 13 luglio 1995, n. 385 relativo a "*Regolamento recante norme sulle modalità di espletamento dei servizi audiotex e videotex*".

\* \* \*

#### **Art. 1 - Definizioni**

Agli effetti della presente Carta delle Garanzie, si definiscono:

- a) TELECOM ITALIA: il fornitore di infrastruttura di rete di telecomunicazioni per l'accesso ai servizi non geografici offerti sulla propria rete o sulla rete dell'Operatore interconnesso;
- b) SERVIZI NON GEOGRAFICI: servizi accessibili tramite le numerazioni non geografiche 199, 178, 892, 899, 144, 166, 84X, caratterizzati, eventualmente, anche da un alto contenuto informativo di tipo culturale, professionale, economico, scientifico, sportivo e di attualità;
- c) OPERATORE O FORNITORE DEL SERVIZIO: operatore titolare della numerazione non geografica e fornitore dell'infrastruttura di rete di TLC sulla cui piattaforma sono ospitati i servizi fruibili tramite numerazione non geografica;
- d) FORNITORE DI INFORMAZIONI O PRESTAZIONI (CONTENT PROVIDER): il soggetto che professionalmente fornisce i contenuti dei servizi fruibili tramite numerazione non geografica;

---

<sup>2</sup> in particolare nell'Offerta di servizi intermedi – Accesso di abbonati Telecom Italia ai servizi non geografici di altro operatore: Remunerazione per il servizio di fatturazione e per il rischio di insolvenza

- e) **GESTORE DEL CENTRO SERVIZI:** il soggetto che con l'utilizzo di appositi apparati consente ai clienti di acquisire le informazioni o prestazioni messe a disposizione dai fornitori delle stesse;
- f) **DESTINATARI E/O CLIENTI:** i soggetti fisici o giuridici che materialmente usufruiscono dei servizi non geografici attraverso l'accesso dalla rete fissa di Telecom Italia e verso i quali Telecom Italia emette fattura.

## **Art. 2 – Finalità**

La presente Carta delle Garanzie ha lo scopo di prevenire e limitare le frodi a danno dei clienti e di Telecom Italia, favorendo altresì il rispetto di criteri di legalità, trasparenza, obiettività, non discriminazione, tutela della dignità umana, dei minori, dell'ordine pubblico e sicurezza sociale, in osservanza delle norme vigenti e delle disposizioni in materia emesse dalle Autorità competenti.

## **Art. 3 - Oggetto**

La Carta delle Garanzie ha per oggetto la tutela dei Clienti di rete fissa di Telecom Italia che usufruiscono di servizi attestati su numerazioni non geografiche. In particolare si fa riferimento a:

- numerazioni per servizi a tariffa premio (144 e 166) di cui all'art. 14 della delibera 6/00/CIR;
- numerazioni per i servizi di addebito ripartito (84X) di cui all'art. 15 della delibera 6/00/CIR;
- numerazioni per servizi non geografici a tariffazione specifica (899 e 892) di cui all'art. 18 della delibera 6/00/CIR;
- numerazione per servizi di numero unico 199 di cui all'art. 17 della delibera 6/00/CIR;
- numerazione per servizi di numero personale 178 di cui all'art. 19 della delibera 6/00/CIR.

## **Art. 4 - Ambito di applicazione**

Le disposizioni della presente Carta delle Garanzie regolano l'accesso dei clienti di Telecom Italia alle numerazioni non geografiche:

- a) di Telecom Italia;

b) di altri Operatori.

Nel caso a) Telecom Italia e i Content Provider si impegnano al rispetto delle disposizioni della Carta.

Nel caso b), l'Operatore si impegna a far rispettare quanto stabilito dalla presente Carta.

#### **Art. 5 - Tutela della dignità umana, dei minori, dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale.**

5.1. Telecom Italia, i propri Content Provider e gli eventuali operatori interconnessi, nell'ambito delle rispettive attività, si danno reciprocamente atto della necessità di perseguire la tutela dei principi di dignità umana, di tutela dei minori, dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale.

5.2. In particolare, per i servizi a tariffazione specifica forniti tramite numerazioni 899 e 892, Telecom Italia renderà accessibili ai propri clienti i servizi forniti sulla piattaforma di rete propria o dell'Operatore interconnesso, purché sia garantito quanto segue:

1. Il rispetto della dignità umana sotto forma di tutela della persona e rifiuto di ogni forma di discriminazione riferita a: origine; etnia; stato sociale; professione religiosa; sesso; stato di salute; forma di handicap; idee professate.
2. La tutela dei destinatari, in particolare dei minori, mediante il rifiuto di tutte le forme di sfruttamento, specialmente quelle di carattere sessuale, e di tutte le comunicazioni ed informazioni che possano sfruttare la credulità dei minori.
3. Il rispetto della sensibilità dei minori mediante cautele particolari e specifiche nella diffusione al pubblico di contenuti potenzialmente nocivi.
4. La tutela dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale mediante l'utilizzazione di tutte le opportune modalità al fine di non incoraggiare, neppure in via indiretta o casuale, il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività delinquenti.

Al fine di garantire quanto sopra enunciato, Telecom Italia e i propri Content Provider nel caso di accesso a numerazioni non geografiche 892/899 di Telecom Italia, e l'Operatore interconnesso nel caso di accesso a numerazioni non geografiche 892/899 dell'Operatore stesso, dovranno

impegnarsi ad utilizzare le modalità operative tecnicamente possibili e più opportune per procedere ad una previa selezione dei contenuti e all'identificazione dei soggetti abilitati ad inserire, periodicamente o *una tantum*, contenuti all'interno dell'offerta dei servizi.

Nel caso di accesso a numerazioni non geografiche 892/899 di Telecom Italia, quest'ultima, ferma restando la responsabilità del Content Provider in merito al contenuto del singolo servizio, assicura, non appena ne sia venuta a conoscenza, l'immediata rimozione dei contenuti a carattere illecito o l'immediata sospensione dell'accesso ai servizi dove vengano violati i principi di cui alla presente Carta.

Nel caso di accesso a numerazioni non geografiche 892/899 di altro Operatore, quest'ultimo dovrà assicurare, non appena ne sia venuto a conoscenza, l'immediata rimozione dei contenuti a carattere illecito o, comunque, tali da ledere i principi di cui alla presente Carta delle Garanzie. Telecom Italia, in quanto responsabile esclusivamente dell'accessibilità dei clienti ai servizi, i cui contenuti non sono di propria pertinenza, si riserva la facoltà di sospendere l'accesso a quei servizi per i quali si ravvisi la violazione di una o più delle condizioni sopra riportate.

Il mancato rispetto di tali condizioni potrà essere segnalato a Telecom Italia dai clienti, dagli operatori, dall'Autorità giudiziaria, dal Ministero delle Comunicazioni e dalle Autorità competenti.

#### **Art. 6 - Protezione della riservatezza e tutela della privacy**

L'offerta dei servizi si svolge nel rispetto dei principi prescritti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e riservatezza della persona. In particolare i dati personali raccolti per l'offerta dei servizi sono quelli strettamente necessari al perseguimento delle finalità correlate al servizio richiesto e possono essere utilizzati solo nell'ambito di tali finalità.

#### **Art. 7 - Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale.**

Le attività per l'offerta al pubblico dei servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto di autore e della proprietà intellettuale e industriale.

## **Art. 8 - Tutela dei destinatari dei servizi**

Tutte le attività per l'offerta al pubblico dei servizi, con finalità commerciali, di informazione o simili, sono svolte in base ai principi di correttezza e trasparenza e nel rispetto della normativa italiana e comunitaria in materia di tutela dei consumatori, pubblicità e contratti a distanza.

I servizi in esame vengono forniti ai clienti di Telecom Italia, per le diverse numerazioni non geografiche, con condizioni di fornitura e di pricing a tutela della clientela chiamante di seguito riportate.

### **8.1 NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE A TARIFFAZIONE SPECIFICA (899 E 892)**

- Nel caso di applicazione di un pricing ai clienti chiamanti, articolato nell'addebito, per ciascuna chiamata, di un importo minutario (lire per minuto) in funzione della durata e di un eventuale importo alla risposta, il livello medio addebitato per ogni minuto di chiamata (media calcolata con riferimento al prezzo minutario applicato in fascia peak e in fascia off peak, comprensiva dell'eventuale importo alla risposta) non potrà superare il valore indicativo massimo di L. 3.000.
- Nel caso di applicazione di un pricing alla clientela chiamante articolato nell'addebito di un importo fisso a chiamata, tale importo non potrà superare il valore indicativo massimo di L. 10.000.

L'articolazione del prezzo finale in una quota fissa (importo alla risposta) e una quota variabile (importo al minuto) ai clienti di Telecom Italia rimane di competenza di quest'ultima anche in funzione delle modalità di fatturazione tecnicamente realizzabili, fermo restando che, in caso di numerazione in capo ad altro Operatore, il livello di prezzo (al minuto e/o a transazione), è risultante dalla somma della quota di competenza Telecom più la quota di competenza dell'Operatore assegnatario della numerazione.

Tutti gli importi indicati sono IVA esclusa.

Nel caso di accesso di clienti di Telecom Italia a numerazioni non geografiche di altro Operatore, in funzione della tipologia di servizio offerto potrà essere concordato con l'Operatore un importo massimo a chiamata applicabile alla clientela. In tal caso Telecom Italia non riconoscerà all'Operatore competenze eccedenti la quota dovuta per l'importo massimo concordato.

## 8.2 SERVIZI DI NUMERO UNICO (199)

- Nel caso di applicazione di un pricing ai clienti chiamanti articolato nell'addebito, per ciascuna chiamata, di un importo minutario (lire per minuto) in funzione della durata e di un eventuale importo alla risposta, il livello medio addebitato per ogni minuto di chiamata (media calcolata con riferimento al prezzo minutario applicato in fascia peak e in fascia off peak, comprensiva dell'eventuale importo alla risposta) non potrà superare il valore indicativo massimo di L. 500.
- Nel caso di applicazione di un pricing ai clienti chiamanti articolato nell'addebito di un importo fisso a chiamata, tale importo non potrà superare il valore indicativo massimo di L. 1.500.

L'articolazione del prezzo finale in una quota fissa (importo alla risposta) e una quota variabile (importo al minuto) ai clienti di Telecom Italia rimane di competenza di quest'ultima anche in funzione delle modalità di fatturazione tecnicamente realizzabili, fermo restando che, in caso di numerazione in capo ad altro Operatore, il livello di prezzo (al minuto e/o a transazione), è risultante dalla somma della quota di competenza Telecom più la quota di competenza dell'Operatore assegnatario della numerazione.

Tutti gli importi indicati sono IVA esclusa.

## 8.3 SERVIZI DI NUMERO PERSONALE (178)

- Nel caso di applicazione di un pricing ai clienti chiamanti articolato nell'addebito, per ciascuna chiamata, di un importo minutario (lire per minuto) in funzione della durata e di un eventuale importo alla risposta, il livello medio addebitato per ogni minuto di chiamata (media calcolata con riferimento al prezzo minutario applicato in fascia peak e in fascia off peak, comprensiva dell'eventuale importo alla risposta) non potrà superare il valore indicativo massimo di L. 800.
- Nel caso di applicazione di un pricing ai clienti chiamanti articolato nell'addebito di un importo fisso a chiamata, tale importo non potrà superare il valore indicativo massimo di L. 2.000.

L'articolazione del prezzo finale in una quota fissa (importo alla risposta) e una quota variabile (importo al minuto) ai clienti di Telecom Italia rimane di competenza di quest'ultima anche in funzione delle modalità di fatturazione tecnicamente realizzabili, fermo restando che , in caso di numerazione in capo

ad altro Operatore, il livello di prezzo (al minuto e/o a transazione), è risultante dalla somma della quota di competenza Telecom più la quota di competenza dell'Operatore assegnatario della numerazione.

Tutti gli importi indicati sono IVA esclusa.

#### 8.4 NUMERAZIONI PER SERVIZI A TARIFFA PREMIO (144 e 166)

Per le chiamate dirette verso numerazioni 166, l'importo massimo applicabile ai clienti per singola chiamata non potrà superare le 20.000 lire, mentre per le chiamate dirette verso numerazioni 144 è stabilita la durata massima per singola chiamata indicata in tabella.

Telecom Italia non riconoscerà all'Operatore interconnesso competenze eccedenti le quote relative agli importi massimi/durate massime di cui alla tabella seguente.

Le classi di prezzo, gli importi e le durate massime applicate attualmente alle chiamate verso servizi a tariffa premio sono i seguenti.

Classe di servizio	Importo iniziale	Importo al minuto	Durata massima	Importo massimo
P1 - 144 0	127	444	20' (*)	
P2 - 144 2	127	635	20' (*)	
P3 - 144 6	127	952	20'	
P4 - 144 8	127	1.524	15'	
P5 - 144 1	127	2.540	15'	
P6 - 166 0	127	444	(*)	20.000 lire
P7 - 166 2	127	635	(*)	20.000 lire
P8 - 166 6	127	952		20.000 lire
P9 - 166 8	127	1.524		20.000 lire
P10 - 166 1	127	2.540		20.000 lire

(\*) per tali servizi, quando rivolti ai bambini, la durata massima prevista è pari a 4 minuti

Tutti gli importi indicati sono IVA esclusa.



## 8.5 NUMERAZIONI PER I SERVIZI DI ADDEBITO RIPARTITO ( 84X)

Le classi di prezzo applicate alle chiamate verso servizi di addebito ripartito sono riportate nella tabella seguente, ai sensi dell'art. 1 comma 1 lett.h) del piano di numerazione del settore delle telecomunicazioni, approvato con Delibera 6/00/CIR.

Classe di servizio	Importo iniziale	Importo al minuto
Quota Fissa	127	0
Quota Variabile	Pricing chiamate urbane di Telecom Italia	

Tutti gli importi indicati sono IVA esclusa.

### **Art. 9 – Prevenzione e Limitazione delle Frodi o Truffe**

Telecom Italia, in quanto titolare del rapporto contrattuale con i clienti e del servizio di fatturazione agli stessi, mette in atto le funzionalità di controllo disponibili al fine di prevenire e limitare il rischio di frodi o truffe a danno dei clienti e di Telecom Italia.

Per le numerazioni non geografiche per le quali sussistano evidenze documentabili di comportamenti fraudolenti a danno dei clienti o di Telecom Italia, quest'ultima potrà in essere tutte le azioni ritenute idonee al fine di tutelare i suoi interessi e quelli dei suoi clienti.

Tali azioni potranno consistere, nella disabilitazione dell'accesso alle numerazioni non geografiche da parte delle linee di singoli clienti chiamanti, nell'eventuale sospensione del pagamento verso l'Operatore interconnesso o, come *extrema ratio*, previo avviso all'Autorità, nello sbarramento delle numerazioni non geografiche.

In generale i comportamenti fraudolenti sono messi in luce tenendo conto sia delle tecniche specifiche di frode che degli elementi che li caratterizzano, sulla base dell'esperienza consolidata in tema di controllo delle frodi.

### **Art. 10 - Condizioni generali connesse all'offerta al pubblico dei servizi su numerazioni non geografiche**

Telecom Italia assicura un adeguato grado di accessibilità alle numerazioni di tutti i servizi di cui alla presente Carta delle Garanzie, comparabile a quello dei normali servizi in fonia di Telecom Italia.

Telecom Italia in caso di accesso a numerazioni non geografiche proprie, e l'Operatore interconnesso in caso di accesso a numerazioni non geografiche dello stesso, si impegnano a rendere facilmente accessibile nel modo più idoneo le informazioni sulle modalità di funzionamento, sulle condizioni economiche, sulla natura, sul prezzo massimo relativamente ai singoli servizi offerti sulle numerazioni non geografiche.

Inoltre, con riferimento all'offerta al pubblico dei servizi a tariffazione specifica (numerazioni 899 e 892), Telecom Italia in caso di accesso a numerazioni non geografiche proprie, e l'Operatore interconnesso in caso di accesso a numerazioni non geografiche dello stesso, si impegnano al rispetto delle seguenti condizioni:

- a) i servizi che offrono informazioni su discipline specifiche devono rispettare la serietà della disciplina oggetto della consulenza e devono segnalare al destinatario del servizio la natura dell'informazione fornita e possibilmente la provenienza/origine dell'informazione fornita;
- b) i servizi che offrono informazioni su dati, fatti o circostanze suscettibili di subire variazioni nel corso del tempo devono contenere l'indicazione del periodo temporale minimo di aggiornamento della notizia;
- c) qualora l'offerta di particolari servizi comporti l'accesso ad inserzioni o spazi pubblicitari in ottemperanza a quanto già stabilito dalla normativa vigente in materia, il destinatario del servizio deve essere messo in grado di conoscere preventivamente il carattere pubblicitario dell'informazione e la sua azione deve configurarsi in termini di ricerca attiva e volontaria delle suddette informazioni pubblicitarie;
- d) nel caso di servizi connessi a messaggerie rivolte al pubblico, l'Operatore è tenuto ad adottare tutti gli strumenti tecnicamente possibili e disponibili affinché il numero chiamante la casella vocale sia identificabile, pur nella garanzia del mantenimento dell'anonimato nei confronti degli altri destinatari del servizio, e affinché l'utente della casella vocale osservi nei contenuti del proprio messaggio quanto stabilito nella presente Carta delle Garanzie. A tal fine l'Operatore è tenuto ad effettuare, ove tecnicamente possibile, controlli periodici sui contenuti di messaggeria vocale e ad intervenire, anche a seguito di segnalazione di terzi, per rimuovere immediatamente il messaggio a carattere illecito;

- e) non è consentito l'accesso da parte dei clienti di Telecom Italia ai servizi caratterizzati dal contemporaneo scambio di informazioni, anche attraverso la semplice conversazione, tra più fruitori, pur in presenza di esplicito e preventivo consenso degli stessi.

Nel caso di accesso dei clienti di Telecom Italia alla numerazione non geografica di altro Operatore, Telecom Italia è responsabile unicamente per la parte di accesso ai servizi e non per il contenuto degli stessi.

#### **Art. 11 – Salvaguardia dei diritti di Telecom Italia.**

Telecom Italia si riserva comunque in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente, anche attraverso lo sbarramento della numerazione, l'accesso a quei servizi in relazione alla violazione di quanto specificamente evidenziato negli artt. 5, 6, 7, 8, 9 e 10 della presente Carta delle Garanzie.

Dell'operazione Telecom Italia fornirà successiva comunicazione all'Operatore, ai clienti, alle Autorità competenti e ad eventuali altri terzi interessati. Nel caso di sbarramento delle numerazioni non geografiche, verrà data comunicazione preventiva all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Telecom Italia si impegna altresì a svolgere con la massima celerità possibile tutte le attività per sospendere i singoli servizi, in seguito a provvedimento emesso dalle competenti Autorità.

#### **Art. 12 – Vigilanza sui servizi a tariffazione specifica offerti sulle numerazioni 899 e 892.**

Telecom Italia si impegna a richiedere nell'ambito degli specifici accordi, ai propri Content Provider nel caso di accesso a numerazioni non geografiche 892/899 di Telecom Italia, all'Operatore interconnesso nel caso di accesso a numerazioni non geografiche 892/899 dello stesso, di svolgere una mirata attività di prevenzione e monitoraggio dei servizi offerti, con l'obbligo di informazione nei confronti delle Autorità competenti.