



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Resoconto dell'audizione periodica 2005 delle associazioni dei consumatori e degli utenti

Roma "Sala del Refettorio" Palazzo San Macuto, 30 settembre 2005

Intervento Autorità per le garanzie nelle comunicazioni *Presidente Corrado Calabrò*

Signori Rappresentanti delle Associazioni dei consumatori e degli utenti, a nome dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni vorrei ringraziarvi per essere intervenuti a questa Audizione pubblica.

Noi siamo qui innanzitutto per ascoltare la vostra voce, la voce dei consumatori e degli utenti, cui ogni Autorità di regolazione deve prestare la massima attenzione.

Alla fine dei vostri interventi, che vi prego di contenere nei dieci minuti programmati, proveremo a dare delle risposte alle principali questioni che sollevate, rimettendo comunque al vostro successivo giudizio le soluzioni concrete e fattive che l'Autorità saprà trovare nello svolgimento della sua attività istituzionale.

Ma già in questi primi mesi di lavoro il Consiglio, nella sua nuova composizione, ha compiuto scelte che ritengo diano il senso di un percorso, appena intrapreso, ma diretto a raggiungere obiettivi importanti in tema di tutela dei cittadini consumatori.

Le misure adottate da questa Autorità nel primo periodo di attività del nuovo Collegio hanno infatti prodotto rilevanti effetti sull'assetto concorrenziale del settore, con apprezzabile influenza economica a vantaggio dei consumatori e degli utenti.

Con delibera n. 286/05/CONS del luglio scorso, l'Autorità ha adottato un provvedimento d'urgenza per la riduzione delle tariffe di terminazione delle chiamate vocali sulle reti dei gestori

mobili. Si è stimato prudenzialmente che la riduzione dei prezzi di terminazione consentirà un risparmio su base annua per gli utenti di almeno 300 milioni di euro.

La recente approvazione, da parte dell'Autorità, di alcune offerte all'ingrosso predisposte dall'operatore storico ha determinato una significativa riduzione dei prezzi di accesso "flat" alla larga banda; il prezzo minimo di tale servizio è sceso del 40% in soli quattro mesi.

L'Autorità ritiene infatti necessario, come primario impegno, favorire la diffusione della larga banda, in quanto essa costituisce una straordinaria innovazione a beneficio dei cittadini (si pensi ai nuovi servizi derivanti dall'uso delle tecnologie connesse: accesso ad internet veloce, fornitura di contenuti audiovisivi, *home shopping e-Government* ecc.), e rappresenta al tempo stesso un motore indispensabile per la crescita degli altri settori imprenditoriali e, dunque, per lo sviluppo del sistema economico nazionale.

Sempre con riguardo allo sviluppo della larga banda, assumeranno ancora maggior rilievo le regole per l'accesso alle reti che sfruttano nuove tecnologie trasmissive, quali il *wi-fi* ed il *wi-max*. L'Autorità intende cogliere in pieno le potenzialità pro-competitive e di innovazione che queste tecnologie possono generare sull'assetto del settore delle telecomunicazioni fisse e mobili. In particolare, a seguito della disponibilità di spettro frequenziale per le applicazioni radio a larga banda, l'Autorità dovrà definire le regole di assegnazione delle risorse che favoriscano la diffusione locale del servizio, soprattutto nelle aree del *digital-divide*, gli investimenti in infrastrutture alternative, e la concorrenza tra piattaforme e tra operatori.

L'Autorità è intervenuta, con delibera n. 26/05/CIR, per disciplinare l'introduzione della nuova tecnologia VoIP, il telefono via internet; ciò attraverso l'adozione di una nuova regolamentazione, attualmente oggetto di consultazione pubblica, che permette, attraverso la risoluzione di alcune problematiche di ordine tecnico, un rapido avvio ed una veloce diffusione di una tecnologia che promette di produrre rilevanti benefici sia per le imprese che per i consumatori finali.

E' stata adottata la carta dei servizi di telefonia mobile, che si aggiunge a quella per la telefonia fissa e per i servizi di televisione a pagamento; sta per essere affrontata la disciplina della carta dei servizi per internet e per la banda larga.

Inoltre, l'Autorità ha adottato alcune misure pro-competitive in materia di liberalizzazione dei servizi telefonici a valore aggiunto, quali i servizi informativi, ed ha imposto tetti tariffari per contrastare l'uso fraudolento di alcune numerazioni.

In tale contesto l'Autorità intende rafforzare la vigilanza sul rispetto delle regole di settore, anche e soprattutto per tutelare i consumatori dalle possibili patologie che derivano dal confronto concorrenziale fra i gestori di telecomunicazioni, patologie connesse, tra l'altro, a situazioni di scarsa trasparenza, come il proliferare di servizi non richiesti e l'uso improprio delle numerazioni. L'imminente ristrutturazione dei servizi e degli uffici dell'Autorità sarà principalmente diretta ad assicurare il raggiungimento di questi irrinunciabili obiettivi. Sempre a questi fini è fermo intendimento dell'Autorità intensificare la collaborazione con la Polizia delle Telecomunicazioni e con la Guardia di Finanza.

Oltre a reprimere con immediatezza gli eventuali abusi, l'Autorità intende anche esercitare un compito propositivo, promovendo forme di autoregolamentazione o co-regolamentazione degli operatori del settore affinché gli stessi, nell'ambito della sana competizione, adottino comunque comportamenti deontologicamente corretti e rispettosi degli utenti finali.

Se i primi mesi hanno costituito una sfida significativa per il nuovo Collegio, nell'immediato futuro l'Autorità dovrà affrontare e risolvere questioni sempre più complesse e delicate, come ad esempio la questione delle tariffe di *roaming* internazionale. Il servizio offre rilevanti vantaggi ai consumatori in termini di praticità, semplicità d'uso e reperibilità; tuttavia, dal punto di vista dell'accesso, il *roaming* internazionale è sempre stato percepito dall'utente come un servizio costoso. Ciò è tanto più vero in tempi recenti, in quanto, da un lato, l'incremento della competizione nei mercati mobili nazionali ha determinato un significativo abbassamento dei prezzi dei servizi radiomobili, dall'altro, il *roaming* internazionale ha invece beneficiato solo in parte di tale pressione competitiva, rendendo sempre più marcato il differenziale di prezzo tra i servizi nazionali e quelli cross-nazionali.

In questo quadro l'Autorità italiana ha assunto un ruolo di capofila in Europa nel proporre e coordinare iniziative in materia di *roaming* internazionale.

Così, nel dicembre 2004, l'ERG (*European Regulators Group*), il gruppo che riunisce le Autorità di 32 paesi europei, ha deciso di istituire un Gruppo di Lavoro multinazionale per l'analisi del *roaming* internazionale, con l'Autorità italiana in qualità di Paese coordinatore.

L'Autorità è quindi impegnata a dare una risposta concreta alla richiesta di maggiore trasparenza delle tariffe mobili internazionali con lo scopo di creare uno spazio comune in Europa.

Nel settore audiovisivo, la strategia regolamentare dell'Autorità si sta concentrando, in coerenza con gli interventi previsti nel connesso settore delle telecomunicazioni, nei seguenti filoni principali: la concorrenza nelle piattaforme trasmissive (satellite, digitale terrestre, fibra ottica, ADSL) e il

relativo accesso; gli incentivi alle innovazioni di prodotto e di servizio; la vigilanza a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini e, in particolare, dei minori; nonché, con specifico riferimento a questo comparto, le problematiche relative alla rilevazione degli ascolti ed alla raccolta pubblicitaria.

Nei primi mesi di attività del nuovo Collegio, l'Autorità è intervenuta (con delibera n. 105/05/CSP) modificando il Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite, definendo norme più rigorose per l'inserimento di minispot durante gli eventi calcistici.

E' stata inoltre avviata un'attività di monitoraggio e di analisi del sistema di rilevazione degli ascolti televisivi in Italia, che ha già portato all'avvio della collaborazione con l'Istituto nazionale di Statistica (Istat); l'attenzione è in particolare focalizzata sull'attendibilità del sistema attualmente in uso, (Auditel).

Altra attività intrapresa dall'Autorità concerne la quantificazione del sistema integrato delle comunicazioni (SIC) e dei mercati che lo compongono. In particolare, è stato istituito un gruppo di lavoro volto ad individuare e quantificare, secondo precise metodologie di contabilità settoriale, il valore di tutti i mercati che compongono il SIC.

Nell'esercizio delle nuove competenze assegnatele dalla legge n. 112 del 2004, l'Autorità ha altresì approvato lo schema di contabilità separata della RAI, che consentirà la verifica della trasparenza nell'utilizzo del canone di abbonamento, e si appresta ad adottare, d'intesa con il Ministero delle comunicazioni, le linee guida sul contenuto degli obblighi di servizio pubblico che la RAI sarà tenuta ad osservare nel prossimo contratto di servizio per il triennio 2006-2008.

Infine, l'Autorità ha adottato numerose delibere di natura sanzionatoria in materia di rispetto degli obblighi di programmazione e di tutela dei minori.

La recente approvazione del Codice della radiotelevisione impone una profonda opera di riesame di tutti gli atti regolamentari in materia di radiotelevisione. Sarà in particolare necessaria una revisione del regolamento sulla televisione digitale terrestre, con specifico riferimento al regime transitorio, alle regole di autorizzazione ed ai limiti da applicare ai programmi televisivi a pagamento.

In una fase di salto tecnologico con la sostituzione, il cosiddetto *switch-off*, della tecnica trasmissiva analogica con quella digitale, normativamente prevista per la fine del prossimo anno, assumono poi grande importanza, per i futuri assetti concorrenziali, le modalità operative della

transizione. In particolare, così come stabilito dalla legge n. 112 del 2004, lo *switch-off* dovrà avvenire in coerenza con il Piano nazionale di assegnazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale (delibera n. 399/03/CONS); e ciò al fine di assicurare un più efficiente utilizzo dello spettro frequenziale, con ricadute in termini di beneficio per l'intero Paese.

Sempre in tema di infrastrutture trasmissive, l'Autorità è intervenuta, con delibera n.264/05/CONS, per disciplinare l'accesso alle reti dei gruppi televisivi RAI e Mediaset da parte dei fornitori indipendenti di contenuti. L'Autorità intende svolgere nei prossimi mesi un'attenta attività di vigilanza circa le modalità di accesso a tali reti al fine di favorire l'ingresso nel mercato di un maggior numero di fornitori di contenuti – auspicabilmente di migliore qualità - ponendo limiti al grado di integrazione verticale degli operatori e abbassando le barriere all'entrata.

Con riferimento infine alle questioni di più lungo periodo, l'Autorità è risolutamente determinata a favorire il progresso tecnologico, in un contesto di rispetto del principio di neutralità tecnologica e dei principi che regolano il contenuto delle programmazioni. Esiste infatti una molteplicità di piattaforme trasmissive che si potranno affermare in futuro presso gli utenti finali: digitale terrestre (DTT), televisione in mobilità (DVB-H), satellite (DTH), fibra ottica e rete di telecomunicazioni in rame amplificata attraverso le tecniche x-DSL (allo stato attuale l'ADSL) rappresentano tecnologie concorrenti con cui gli operatori possono trasmettere contenuti audiovisivi ai cittadini.

L'Autorità considera indispensabile l'instaurarsi di un vigoroso processo concorrenziale tra piattaforme, così come ritiene necessario che tali piattaforme restino aperte a più operatori. Solo in questo modo i consumatori potranno beneficiare di una offerta più ricca e articolata e, più in generale, il Paese cogliere in pieno i frutti della "rivoluzione digitale", in un contesto di crescente pluralismo dell'informazione che la sopravvenuta abbondanza di risorse tecniche potrà consentire.

Prima di lasciare a voi la parola, desidero informarvi sullo stato della procedura di nomina del Consiglio Nazionale degli Utenti. La fase istruttoria si è conclusa e il Consiglio ha già preso in esame la questione nella scorsa seduta, senza tuttavia giungere ancora ad una conclusione. Saremo lieti di ascoltare, seppure informalmente, le vostre posizioni in merito.

Intervento ACU Prof. Avv. Giuseppe d'Ippolito

Signor Presidente e Signori Commissari innanzitutto Vi ringrazio per l'invito a questa audizione. Ho avuto modo di scorrere nella documentazione che avete messo a disposizione, i contributi presentati dalle altre associazioni, mi limiterò perciò a trattare solo alcuni punti per evitare ripetizioni.

Devo dire che il primo elemento di soddisfazione è di tipo formale. Il *book* che ci avete distribuito contiene la specificazione "periodica" riferito all'audizione, che sembra preludere alla formalizzazione e sistematizzazione di questi incontri che auspico possano ripetersi, con maggiore frequenza anche con le strutture dell'Autorità.

I problemi, che hanno caratterizzato il rapporto tra Autorità e Associazioni dei consumatori, sono quelli che sorgono dal riconoscimento dei rispettivi ruoli.

A questo proposito è utile ricordare che la legge quadro n. 281 del 1998 e attualmente il "Codice del consumo" affidano alle associazioni riconosciute, secondo procedure stabilite dalla normativa, la tutela dei consumatori. Tali associazioni si sottomettono perciò alla vigilanza del Ministero delle attività produttive che, mediante procedimenti istruttori, vigila e controlla che siano rispettati i requisiti richiesti dalla legge. Il Consiglio Nazionale degli Utenti previsto dalla legge istitutiva dell'Autorità, su cui abbiamo avuto a sua tempo una posizione critica, è un organo con qualificazione simile al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, che tuttavia sembra aver introdotto forme di tutela dei consumatori differenti da quanto stabilito dalla legge quadro, secondo altri criteri e altri principi. La duplice rappresentanza, in due Consigli diversi, ha fatto sorgere una serie di problematiche nel rapporto tra le associazioni dei consumatori e l'Autorità, che in anni passati ci ha visto pronti, insieme alle altre associazioni, a redigere un libro bianco su tali difficoltà.

Questa situazione, inoltre, ha reso perplesse le associazioni del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, le quali, rispetto al rinnovo del Consiglio Nazionale degli Utenti, hanno assunto posizioni diversificate. Alcune hanno concorso alla sua formazione, altre hanno presentato ricorso contro i provvedimenti di nomina, mentre altre ancora, come l'associazione che rappresento, hanno ritenuto e ritengono semplicemente che esiste già una normativa in materia e a quella è opportuno far riferimento nel procedimento di designazione dei membri del Consiglio Nazionale degli Utenti. Se il legislatore ha previsto che ci sia la necessità di un ulteriore organismo di rappresentanza dei consumatori, il criterio da utilizzare è quello di riconoscere alle sole associazioni dei consumatori previste dalla legge n. 281 del 1998, la facoltà di far parte anche del Consiglio Nazionale degli Utenti.

Un altro punto che mi preme trattare, è quello relativo alla normativa in materia di conciliazione. Abbiamo sempre avuto difficoltà a riconoscere la congruità dell'obbligo di conciliazione propedeutico alla fase giudiziale, anche se abbiamo contribuito e cooperato per cercare

di far funzionare al meglio la procedure prevista dalla delibera n. 182/02/CONS. Non pochi problemi, inoltre, sono scaturiti sia dai ritardi nella costituzione dei CO.RE.COM., che hanno inciso sulla possibilità per i consumatori di servirsi delle procedure previste dall'Autorità sia dall'atteggiamento che definirei *ostruzionistico*, che in questa sede voglio denunciare, da parte di operatori e gestori. Vi invito, perciò, a verificare nel merito gli atti relativi al contenzioso che provengono dai CO.RE.COM.. Dal loro esame si ricava che in alcuni casi, a fronte del riconoscimento della validità del reclamo, le persone incaricate dagli operatori a rappresentarli nella procedura di conciliazione non hanno delega e potere sufficienti per definire e chiudere la controversia. Infine, per rimanere in argomento, vorrei sottolineare come nella fase di "risoluzione delle controversie" presso la sede di Napoli, a fronte del lodevole sforzo degli incaricati dell'Autorità nel trovare soluzioni e cercare di giungere alla risoluzione della controversia, spesso non ci siano oggettivamente possibilità di mediazione o di risoluzione della stessa. Questa procedura obbligatoria rischia di ritardare la possibilità di adire le vie giudiziali e di conseguenza pospone la possibilità di chiedere il risarcimento danni.

Passerò brevemente agli altri punti, semplicemente mediante la citazione di titoli, lasciando spazio agli altri colleghi delle associazioni. Abbiamo ricevuto molte proteste da parte dei consumatori sull'attivazione di servizi non richiesti, ma anche sulla fornitura di prodotti mai ordinati, quali segreterie o videotelefonati, che apparentemente sembrano regalati dall'operatore al consumatore il quale, invece, regolarmente riceve la relativa fattura dai fornitori. Numerose segnalazioni ci giungono sui servizi a valore aggiunto e sul problema delle *SIM LOCK* con particolare riferimento ad un operatore di comunicazione mobile. Con quest'ultimo è stato avviato un carteggio nel tentativo di cercare soluzioni soddisfacenti, a cui l'operatore ha risposto con un documento, inviato credo a tutte le associazioni dei consumatori e degli utenti, in cui spiega le ragioni che giustificano la propria scelta commerciale. La nostra risposta dettagliata all'operatore in questione, in cui sono riportate le ragioni per le quali il *SIM LOCK* confligge con i deliberati dell'Autorità e con il servizio di portabilità del numero mobile, è messa in questa sede a disposizione dell'Autorità. Grazie

Intervento ADICONSUM Dott. Antonio Bosco

Vorrei innanzitutto ringraziare per l'innovazione che ha portato alla consultazione odierna. Sono anni che seguo il settore ed è la prima volta che l'incontro tra Autorità e associazioni dei consumatori avviene così da vicino e a questo livello. Vorrei richiamare un elemento dell'intervento del Presidente che ritengo fondamentale cioè la necessità di governare l'innovazione nonostante le difficoltà e i problemi legati in parte alle scarse risorse. Va riconosciuta all'Autorità la tempestività di

alcuni provvedimenti presi, mentre per altri è necessario verificarne nel tempo gli effetti. A titolo di esempio ricordo il provvedimento relativo ai *minispot*. E' doveroso, tuttavia, ricordare le difficoltà incontrate dalle associazioni dei consumatori con il precedente Consiglio, che ci avevano spinti ad ipotizzare una denuncia per omissione di atti d'ufficio. In questo clima di rapida innovazione tecnologica con una crescita esponenziale di servizi non richiesti, non sembrava e non sembra lecita la mancanza di provvedimenti in merito da parte dell'Autorità né ci sembrano congrue sanzioni per solo 200 milioni di lire a fronte di 180 miliardi di lire di fatturato realizzato dagli operatori per servizi forniti su numerazioni a valore aggiunto. Ho portato in questa sede le copie delle denunce fatte alla polizia postale. Tengo a precisare che tali denunce, nonostante la numerosità evidente, sono solo quelle raccolte da un'associazione in uno specifico ambito territoriale, rappresentano solo una minima parte di quelle che quotidianamente, nelle diverse sedi territoriali, le associazioni ricevono. Non mi risulta che al fine di contrastare il fenomeno siano stati presi provvedimenti nel merito né siano state adottate misure nei confronti degli operatori assegnatari della numerazione. E' sufficiente leggere la documentazione di fatturazione per risalire agli assegnatari delle numerazioni attraverso le quali spesso sono perpetuate truffe ai danni dei consumatori. Occorre un segnale forte da parte dell'Autorità. Non è sufficiente, a nostro avviso, dare ai consumatori la possibilità di usufruire della disabilitazione delle chiamate uscenti verso numerazione a valore aggiunto, è necessario invece colpire per responsabilità oggettiva gli operatori assegnatari della numerazione e titolari del traffico. Il problema è rilevante nei collegamenti ad Internet, mentre sembra meno considerevole per servizi quali "ricette" o "astrologia" e, a ben guardare, l'operatore o gli operatori implicati sono sempre gli stessi.

Un altro punto che voglio portare all'attenzione dell'Autorità è il *roaming* transfrontaliero. I consumatori nelle zone di confine hanno difficoltà a chiamare con il cellulare e ci chiediamo quale sia il problema, se sia una questione di copertura o quale altro problema ci sia alla base del fenomeno.

Vorrei, inoltre, sollevare la questione dei servizi di assistenza clienti degli operatori. A noi risulta che questo servizio debba essere fornito gratuitamente ai clienti, tuttavia rileviamo che i clienti di alcune televisioni e di qualche operatore paghino per accedere al servizio assistenza clienti. Questo comportamento degli operatori è tanto più grave in relazione al fatto che questi servizi sono implementati con *IVR* con menù di scelta e trasmettano, nei tempi di attesa per parlare con un operatore umano, pubblicità sui servizi offerti dalla società. Se il servizio è a pagamento, inoltre, il consumatore, nel caso chiami da cellulare, dovrà ritentare qualora, per mancanza di copertura, la connessione si interrompa, pagando ancora senza aver potuto risolvere il proprio problema.

Alcune notazioni, infine, sulla telefonia mobile. Ci chiediamo come mai, nonostante la rapida innovazione tecnologia ancora non sia possibile "portare" un numero da un operatore mobile ad un

altro in tre minuti, come mai non sia possibile trasferire insieme al numero, il credito residuo delle schede prepagate. Queste questioni sono state poste da molto tempo, ma ancora attendiamo una risposta. Il costo delle ricariche per le schede prepagate applicato dagli operatori mobili, che raggiunge anche il 33% del costo del traffico, è eccessivo, perché Lottomatica trattiene per l'operazione solo 0,26 centesimi di euro di provvigione. Sul digitale terrestre e sul satellitare siamo d'accordo con le posizioni espresse dall'Autorità con una sola raccomandazione di tenerci informati sui tempi e sulle modalità di attuazione dei provvedimenti. Grazie.

Intervento ADOC Dott. Claudio Melchiorre

Mi associo al saluto e ai ringraziamenti dei colleghi che mi hanno preceduto. Vorrei spendere alcune parole sulla questione del Consiglio Nazionale degli Utenti. E' l'Autorità che stabilisce, seppure alla luce delle sentenze emesse, il quadro di riferimento nel quale ci muoveremo nel futuro, tuttavia mi preme sottolineare che è ormai improrogabile una decisione, perché fintanto che perdurerà tale situazione di attesa le associazioni dei consumatori non avranno alcun modo la possibilità di intervenire e si troveranno perciò in una pessima situazione. Il Consiglio Nazionale degli Utenti, che costituisce la base su cui costruire i futuri rapporti e collaborazioni, è una questione pregiudiziale sulla quale intendersi.

Negli ultimi tempi per le associazioni dei consumatori il punto di riferimento in Autorità è stato l'ufficio relazioni esterne con cui abbiamo cominciato a dialogare, tuttavia se non sarà risolta la questione di fondo relativa alla nomina dei nuovi membri del Consiglio Nazionale degli Utenti, il dialogo rischia di essere compromesso. Riteniamo che i temi relativi alla "comunicazione" non possano essere trattati separatamente, e di questo si deve tener conto nelle decisioni da prendere in materia di Consiglio Nazionale degli Utenti.

La nostra attività si basa su un concetto, regole chiare e trasparenti sia nell'ambito di tutela dei consumatori sia sulle tariffe, ma dobbiamo constatare che al momento si è ancora lontani dal raggiungerle. Un problema, e riteniamo forse il principale, è relativo ai canoni RAI. La questione sicuramente andrà affrontata con il prossimo cambiamento tecnologico in cui si passerà dalla tecnica analogica a quella digitale di trasmissione. In questa nuova situazione, il canone radiotelevisivo non avrebbe senso. Ribadiamo, infatti, come già detto in altre situazioni, che poiché i televisori analogici saranno inservibili non dovrebbe essere previsto alcun canone, ma nel caso questo dovesse essere imposto, allora lo Stato dovrebbe almeno fornire gratuitamente i *decoder*. Non sono stati i cittadini a chiedere il cambiamento tecnologico, ma lo ha imposto lo Stato, quindi lo Stato che ha stabilito altre

e nuove regole non può chiedere il canone perché in tal caso metterebbe in atto un comportamento illegittimo.

Anche nel settore della telefonia il canone costituisce un problema, poiché è causa di distorsione della concorrenza e rende le cose più complicate al consumatore. Oggi è possibile attivare la linea telefonica rivolgendosi a un solo operatore, migrare verso un altro significa non poter tornare indietro. Chiediamo regole chiare sulle tariffe e sui prezzi, che non sono ancora trasparenti. Mi preme ricordare che sulle numerazioni per i servizi a sovrapprezzo i problemi non sono solo relativi ai dialers ma anche alle numerazioni dedicate al televoto. Vorrei anche toccare il punto dolente dei *call center* informativi attivati dagli operatori del settore. Quando chiamiamo un *call center* informativo di fatto paghiamo l'operatore non solo per avere informazioni o presentare un reclamo, ma anche per avere delle informazioni commerciali, specie nel caso intendessimo passare da un operatore ad un altro. Mancano la certezza sia sull'informazione sia sulla tariffa applicata. Spesso il consumatore non si pone il problema perché non è sufficientemente informato su queste questioni. Nel caso di *Mobile Number Portability*, in particolare non si sa verso quale operatore mobile sia indirizzata la chiamata effettuata e di conseguenza quale prezzo sarà applicato, quindi il contratto stipulato è incerto. In ogni altro settore il contratto sarebbe invalido o annullabile.

I telefoni sono liberamente accessibili ai minori, ma ci chiediamo: siamo sicuri che questi siano tutelati o che lo siano i genitori? Come è possibile accettare di pagare una fattura elevata, per la quale l'operatore non si è accertato dell'identità di chi richiede o usufruisce del servizio, quando si sa bene che per vari e giustificati motivi il telefono è disponibile anche ai minori. E' da rilevare, inoltre che il minore non ha capacità giuridica e quindi non può concludere alcun tipo di contratto.

Sui nuovi servizi informativi elenco abbonati è nata una bagarre perché il pubblico non è stato avvertito per tempo delle novità e cioè che ora il servizio non rientra più nel Servizio Universale ma è offerto da molti *competitor*. L'unica informazione che è arrivata ai consumatori è quella veicolata dalla pubblicità trasmessa dai nuovi operatori. Anche qui sentiamo che è stata disattesa la necessità e l'obbligo informativo nei confronti dei consumatori. Riteniamo che l'Autorità si avvalga della collaborazione della polizia postale e della guardia di finanza per sopperire alle scarse risorse interne, ma ultimamente la polizia postale, o meglio singoli funzionari forse oberati da carichi di lavoro eccessivi, ha chiesto al consumatore che sporge denuncia di fornire le prove su quanto dichiarato. In sostanza chi denuncia deve fornire le prove su quanto attesta. E' evidente che in questo modo si scoraggia la denuncia, è palese che si riduca la capacità di garantirsi del singolo consumatore spesso privo dei necessari strumenti.

Infine chiediamo all'Autorità di promuovere un'iniziativa relativa al *roaming* transfrontaliero, congiunta con gli altri paesi europei, che porti alla certezza del prezzo applicato alle chiamate.

Intervento ADUSBEF Avv. Elio Lannutti

La ringrazio Presidente e con Lei il Collegio per una vera e propria inversione di tendenza rispetto al passato. Non che non avessimo avuto rapporti con l'Autorità, ma a volte sono stati conflittuali per le ragioni che le dirò di seguito. L'Avv. Rienzi del Codacons mi ha pregato di portare i propri saluti e di rappresentarlo. Lei ha parlato di una serie di questioni tutte condivisibili, dalla giurisprudenza cautelare ai servizi non richiesti, al roaming ecc. Tutte cavalli di battaglia per noi consumatori. Le associazioni dei consumatori spesso arrivano prima nel denunciare le questioni critiche per i consumatori, come quelle dei servizi non richiesti, come le problematiche relative ai servizi di assistenza clienti. Il monitoraggio che facciamo sui servizi di assistenza clienti ci hanno mostrato come i consumatori spesso siano costretti a rimanere in attesa di parlare con qualcuno, in compagnia di musicchette per un periodo valutabile in 20/30 ore l'anno. Sarebbe utile monitorare questi servizi, per accertarsi che la qualità fornita sia quella dichiarata.

Rispetto al *roaming* internazionale abbiamo presentato una memoria alla Commissione europea, che si è dichiarata disponibile ad affrontare queste questioni. Tuttavia la nostra amara considerazione è che in generale alla fine vinca la forza economica, quella degli operatori che con miliardi di euro di pubblicità condizionano anche scelte che dovrebbero essere fatte con equità e trasparenza. Voglio citare un articolo pubblicato sul "Sole 24 ore" secondo il quale circa 500 mila utenti, a cui sono stati regalati telefoni cellulari con *sim lock*, sono passibili, per averlo sboccato, di denuncia penale dalla solerzia della polizia postale. Un operatore mobile, nuovo entrante nel mercato, che sembra godere di qualche favore di troppo, è stato portato da noi in giudizio ed è stato condannato dai tribunali della Repubblica per pubblicità ingannevole e per fornitura di servizi non richiesti. Ci vantiamo di avere ricevuto, insieme alla Federconsumatori, una richiesta risarcitoria da parte di questo operatore per una cifra record di 65 milioni di euro, tanto questo operatore afferma sia il danno avuto dall'azione di tutela operata dalle associazioni dei consumatori. Chiudo, per rispetto ad altri che devono ancora parlare, ma mi consenta Signor Presidente su una questione voglio essere chiaro, la questione del Consiglio Nazionale degli Utenti. Lei ha detto che i criteri di nomina li sceglie l'Autorità, poi ha precisato secondo un tracciato predeterminato dalle sentenze emesse, direi grazie al ricorso che noi abbiamo presentato al TAR Lazio. Con tutto il rispetto che noi portiamo a Lei, al Collegio e al responsabile del procedimento, non condividiamo criteri fatti appositamente per aggirare quel tracciato che lei Signor Presidente ha ricordato, perché alcune ipotesi di criteri applicabili che il responsabile del procedimento ci ha inviato sembrano voler far rientrare dalla finestra soggetti che sono stati cacciati dalla porta in quanto non rappresentativi

secondo quanto stabilito dalle norme di riferimento in materia di tutela dei consumatori. Lei, Signor Presidente è influente persona giuridica, che conosce queste questioni. Noi le chiediamo che esamini attentamente la questione per evitare un futuro contenzioso che noi saremmo obbligati a fare, poiché, ripeto, quelle nomine a suo tempo fatte, sono state fatte seguendo criteri di illegalità e di prepotenza, altrimenti non sarebbero state annullate dal TAR Lazio. Chiudo dicendo che non sarebbe la strada migliore per continuare ad avere un rapporto trasparente almeno con la nostra associazione. Grazie

Intervento Altroconsumo Avv. Marco Pierani

Grazie di averci dato l'opportunità di dire la nostra sullo stato delle telecomunicazioni in Italia. Anche per Altroconsumo questa audizione periodica è una grossa novità che salutiamo con grandi auspici. Da tempo segnaliamo l'esigenza di avere un'Autorità di settore più autorevole ed efficiente. In questi anni l'Autorità è stata completamente assente per quanto riguarda i controlli, mentre l'arma delle sanzioni è risultata spuntata. Abbiamo apprezzato invece le prime mosse del nuovo Consiglio, da Lei ricordate, quali l'intervento di urgenza sulla determinazione del costo delle chiamate fisso-mobile ed anche alcuni provvedimenti sulla banda larga. La stessa convocazione dell'audizione odierna, con la quale per la prima volta nella storia i vertici dell'Autorità incontrano le associazioni dei consumatori, è una grossa novità. Quindi intendiamo cogliere questa occasione per affrontare in primo luogo il problema cruciale, la mancanza di sistematicità nei rapporti tra Autorità e le associazioni dei consumatori. Ove tale questione non venisse risolta in tempi rapidi e con soluzioni efficaci, anche occasioni importanti come questa rischierebbero di risultare del tutto vuote e prive di significato.

Altroconsumo gestisce e mantiene aggiornate banche dati sui piani tariffari delle compagnie telefoniche, sul fisso, sul mobile, sull'accesso ad internet, sviluppa con continuità indagini sulla qualità dei servizi e sulla soddisfazione degli utenti delle telecomunicazioni. Sulla base di questi dati, oltre che delle segnalazioni dei nostri associati, si fondano le nostre richieste di intervento all'Autorità. Ci sembra pertanto legittimo pretendere tempi certi e risposte nel merito ai *dossier* che continuamente vi sottoponiamo, a partire da quelli che rapidamente, nel tempo a disposizione, andrò ad enumerare per capitoli.

Prima però volevo dire che abbiamo apprezzato il tentativo di cui si è fatto carico, negli ultimi anni, il servizio relazioni esterne dell'Autorità affinché vi fosse maggiore riscontro alle nostre segnalazioni. Ora ci attendiamo un *input* preciso da parte del Consiglio, rivolto a tutte le strutture e i dipartimenti dell'Autorità, per estendere tale disponibilità all'intera organizzazione. Potrebbe essere

utile riprendere il discorso del protocollo di intesa che era stato abbozzato tra Autorità e associazioni dei consumatori, che non è stato definito, anche a causa delle note vicende, citate anche da altri colleghi, relative al contrasto tra Consiglio Nazionale degli Utenti e Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, finito davanti al TAR. Altroconsumo ritiene che, nell'interesse dei consumatori, sarebbe utile mettere da parte questo contrasto e chiedo perciò al Presidente e al Consiglio nonché agli altri colleghi delle associazioni dei consumatori di prendere in considerazione la nostra ipotesi.

Vado velocemente ad esaminare i punti che troverete anche nel documento depositato. I CO.RE.COM. sono stati tutti istituiti, quasi tutti sono già attivi in materia di conciliazione, ma la procedura appare troppo burocratica e andrebbe snellita per permettere al consumatore di trovare in tale sede soluzioni agili e veloci alle controversie, che sempre più facilmente si sviluppano nel settore delle comunicazioni elettroniche. Tali controversie, se prese singolarmente sono di poco valore, ma se considerate nelle loro caratteristiche seriali hanno un impatto economico anche molto rilevante. Sarebbe opportuno che, come già previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche, presso i CO.RE.COM. potessero essere avviate procedure di conciliazione on line. Allo stesso modo sarebbe utile che alle Associazioni dei Consumatori fosse consentito di accorpate la discussione di casi analoghi in uniche procedure presso i CO.RE.COM.

Non ripercorrerò la vicenda dei dialers, ma mi preme sottolineare che i provvedimenti con i quali l'Autorità è intervenuta a ridurre il tetto massimo di prezzo di singole numerazioni, per ultima la numerazione 0878, appaiono di fatto inefficaci. Chiediamo, invece, che l'Autorità supporti le nostre richieste rivolte al Ministero delle Comunicazioni affinché sia convocato con urgenza un incontro, in contraddittorio, con tutti gli operatori telefonici e le associazioni dei consumatori per poter definire e risolvere l'ormai annosa vicenda delle numerazioni a valore aggiunto che vede coinvolte imprese di telecomunicazioni ed i loro utenti. In tale prospettiva ribadiamo sin d'ora le richieste già più volte formulate da Altroconsumo per una modifica del Regolamento sui servizi a valore aggiunto.

La portabilità del numero mobile va meglio rispetto all'anno scorso però continuiamo a pensare inaccettabile che non si possa trasferire il credito residuo, tra l'altro in aperta lesione delle vostre stesse delibere, a cui non è stata data attuazione. In merito alla questione della trasparenza, invece, non ci sono, purtroppo, evoluzioni. Dall'introduzione della portabilità in poi, chi chiama, infatti, non può più sapere a quale operatore corrisponde il numero telefonico chiamato e, quindi, quale tariffa stia pagando.

Nel corso di quest'anno l'operatore mobile di terza generazione, ultimo entrante nel mercato, ha cominciato ad adottare pratiche di blocco dei cellulari cosiddette *sim lock* e *operator lock*, che in

assenza di una specifica regolamentazione, sembrano essere lesive dei principi alla base delle delibere sulla portabilità del numero mobile e, ove previste nelle condizioni generali di contratto, appaiono dar luogo a clausole vessatorie.

Chiediamo, pertanto, l'adozione da parte dell'Autorità di misure che, all'insegna di una corretta tutela dei consumatori, intervengano a regolamentare tali pratiche sulla base di quanto più dettagliatamente riportato nel documento depositato.

Chiediamo, inoltre, che l'AGCOM, conclusa l'indagine di mercato della banda larga, passi a regolamentare l'ADSL all'ingrosso non più sulla base del *retail minus* ma con un orientamento ai costi. Sarebbe inoltre auspicabile un intervento dell'Autorità in materia di qualità, volto a stabilire un metodo di individuazione della velocità media che dovrebbero adottare tutti gli operatori.

Infine la questione dei servizi di informazione abbonati. Nel ricordare che purtroppo non siamo stati consultati nel corso del lungo processo attraverso il quale si è arrivati a definire gli aspetti regolamentari della liberalizzazione di questo servizio, chiediamo ora all'Autorità di abbassare sensibilmente i prezzi massimi di quota minutaria fissati a 1,5 euro per questi servizi. Allo stesso tempo chiediamo che siano diversificati i tetti massimi per le numerazioni 12xy e quelli per gli 892 considerato che i primi, per tipologia di servizio veicolabile, dovrebbero essere senz'altro più accessibili. In ogni caso, chiediamo di essere convocati, qualora si ritenga di intervenire con ulteriori provvedimenti.

Intervento Assoutenti *Dott. Mario Finzi*

Anch'io voglio esprimere soddisfazione per il nuovo metodo. Abbiamo una convocazione periodica mentre spesso siamo stati convocati sulle emergenze. Mi auguro che dal dialogo di oggi possa scaturire un intensificarsi dei rapporti per trattare le questioni prioritarie, che tutte le associazioni dei consumatori condividono, per farne oggetto di specifiche consultazione nel momento in cui intenderete affrontare questi temi. Mi sembra che siamo sulla strada giusta nello stabilire le modalità di rapporto con questa Autorità che fino ad oggi abbiamo sentita così lontana da noi. Le associazioni dei consumatori hanno bisogno di interlocutori istituzionali per affrontare le questioni su cui veniamo continuamente sollecitati dagli utenti a prendere posizione. Ci rivolgiamo alle imprese, lo facciamo con continuità portando le nostre lamentele, costringendoli alla conciliazione delle controversie, ma ci deve essere anche un interlocutore istituzionale a cui affidare le questioni più calde, sulle quali annualmente concordare sessioni di lavoro. I temi da esaminare sono quelli che tutte le associazioni dei consumatori, direi una volta tanto unitariamente, pongono all'ordine del giorno, quindi non ripeterò quello già detto dai miei colleghi, ma sostanzialmente mi

sembra che tutti parliamo di due questioni: parliamo di truffe che si fanno attraverso il telefono e parliamo di qualità dei servizi che vengono offerti. A proposito delle truffe non dirò di più di quanto già è stato detto, ma ribadisco che è un'emergenza generale che va affrontata poiché appena si tappa una falla, un'altra si apre su un fronte diverso, attraverso una numerazione diversa, gestita da un'impresa diversa. Occorre, quindi, affrontare la questione in modo più deciso, utilizzando strategie diverse da quelle fin qui impiegate. Farò una proposta, forse nuova, per la quale chiedo all'Autorità di valutarne la praticabilità. Un primo intervento sicuramente dovrebbe essere quello di stabilire sanzioni che siano effettivamente dissuasive rispetto al volume di *business* che queste truffe riescono a procurare. Fino ad oggi, come ricordava anche un collega, non è stato così.

Per quanto riguarda la qualità dei servizi, devo sottolineare l'assoluta inadeguatezza dei canali di dialogo che le imprese offrono ai loro utenti. I *call center* di tutte le aziende di telefonia sono assolutamente inadeguati a dare risposte. Moltissimi utenti ci sollecitano a chiedere alle imprese canali di comunicazione ulteriori rispetto ai *call center*. Molti vorrebbero mandare una raccomandata alle aziende, ma non sanno come fare perché non hanno l'indirizzo. Questo comporta la difficoltà a stabilire i termini temporali legali per i reclami o per le disdette di contratto. Questo punto è essenziale e centrale per determinare la qualità commerciale delle aziende. Il secondo punto di qualità è il decadimento preoccupante, continuo e rapido, dei servizi connessi al territorio: mi riferisco agli interventi di allacciamento e riparazione delle linee. Il livello di qualità di tali servizi è precipitato. Credo che sia compito di questa Autorità misurare la qualità dei servizi e sanzionare le imprese controllate laddove la qualità è particolarmente carente. Nei contratti dell'operatore dominante, per fare un esempio, sono previsti indennizzi automatici che l'azienda riconosce in caso di inadempienza rispetto agli standard specifici che si impegna a rispettare. Credo, tuttavia che debba esserci qualcosa di diverso e di più cogente dei semplici indennizzi. Attualmente le imprese affidano a ditte esterne queste attività e non sono in grado di controllarne l'efficienza. Queste conseguenze sono frutto di scelte aziendali che le imprese possono liberamente fare, ma qualora queste scelte pregiudichino così pesantemente e in modo peggiorativo la qualità del servizio, l'Autorità può e deve, a nostro parere, fare qualcosa.

La *Mobile Number Portability* non può essere affrontata solo come aspetto di efficienza del servizio, poiché la *Mobile Number Portability* è, invece, una condizione essenziale per l'esistenza di un mercato concorrenziale. Questo è l'ambito nel quale vanno affrontate le disfunzioni e i ritardi nella MNP. Quindi, anche da questo punto di vista, vanno considerate e sanzionate le violazioni dei termini imposti dalle norme: non come scarsa qualità del servizio ma come ostacolo alla concorrenza.

Ora chiedo all'Autorità di valutare, sotto il profilo normativo, la praticabilità di una proposta che intendo fare. Parto dalla considerazione del fatto che i contratti di telefonia che fino a qualche anno fa sono stati stipulati dalle famiglie servivano ad una cosa ben precisa: "parlare al telefono". Questo è, a mio parere, ancor oggi il contenuto forte del servizio universale. Attualmente, invece, utilizzando il telefono è possibile fare molte altre cose al di là del semplice parlare: comprare, votare, connettersi ad Internet e finanche organizzare truffe miliardarie. L'amministratore delegato dell'impresa dominante ci ha dichiarato che il business futuro dell'impresa non è il servizio voce ma tutto il resto. Ci aspettiamo quindi che su tutto il resto si investirà, tranne che sulla voce. Ci aspettiamo soprattutto che tutti i servizi ulteriori, che sappiamo non essere richiesti espressamente dagli utenti, continuino ad essere affibbiati loro perché quello è il *business* dell'impresa. La richiesta che faccio oggi è di valutare se non sia possibile che l'Autorità obblighi le imprese che si vogliono affacciare al mercato della telefonia o, forse soltanto l'operatore dominante, a offrire ai cittadini che lo volessero un contratto di sola voce, che non preveda la possibilità di collegarsi ad internet, di votare, di comprare e quant'altro. Tale tipologia di contratto rispecchierebbe il vero contenuto del servizio universale che sarebbe anche quello effettivamente da garantire a tutti. Vi chiedo di considerare la praticabilità dell'ipotesi, nel quadro del sistema normativo e regolamentare delle comunicazioni, valutando anche se imporlo come obbligo per tutti o per il solo operatore dominante. Tale soluzione, peraltro, non costringerebbe più il cittadino che si vuol garantire da esborsi eccessivi, a richiedere la disabilitazione verso alcuni tipi di numerazioni ma la darebbe per scontata nella scelta del contratto, invertendo e risolvendo una paradossale situazione come quella attuale. Grazie.

Intervento Casa del consumatore *Dott. Settimo Cerniglia*

Volevo ringraziarvi a nome dell'associazione per questa audizione che è sicuramente una cosa molto importante e la prima che questa Autorità fa.

Rispetto ai servizi di telefonia, ci sono giunti molti reclami in merito al problema dei *call center*: Molti associati e consumatori segnalano che hanno dovuto attendere molto tempo prima di poter comunicare con qualcuno, e in molti casi non hanno risolto il problema.

La nostra preoccupazione fondamentale, oltre che per il problema dei "call center", tuttavia è relativa ad Internet. Non dobbiamo dimenticare che in questi ultimi anni il problema delle truffe tramite Internet si è acuito, è esploso il problema dei *dialers*, con tutte le conseguenze del caso. Lamentiamo il poco controllo sulla rete Internet. In questo ultimo periodo si è parlato molto di siti clonati che danno la possibilità ad alcuni truffatori di clonare carte di credito o estremi bancari. La

nostra associazione chiede perciò un maggior controllo, oltre che sul funzionamento dei “call center”, sui servizi Internet, ma anche sui servizi di *customer care* che le aziende di telecomunicazioni offrono. Negli ultimi anni tali servizi sono migliorati ma sono tutt’ora abbastanza carenti rispetto agli *standard* europei. Vi ringrazio

Intervento Cittadinanzattiva *Dott. Giustino Trincia*

Mi associo al ringraziamento e all’apprezzamento dei colleghi per questa audizione direi anche per la cura con cui è stata preparata, per la presenza del Collegio e anche per la sede in cui ci troviamo. L’insieme di questi fattori sembra essere un segnale di particolare attenzione. Vorrei ribadire il nostro apprezzamento per come l’Autorità si sta muovendo in questo periodo, per l’attenzione che ha manifestato e anche il dinamismo messo in atto che, rispetto a precedenti esperienze, è particolarmente apprezzato. Non rifarò l’elenco dei problemi, perché nei 5 documenti, contenuti nel dossier messo a disposizione dei partecipanti, presentati dalle associazioni dei consumatori, compreso il nostro, si sa quali siano i punti da affrontare e cioè servizi a valore aggiunto, servizi non richiesti, servizi informazioni, trasparenza delle tariffe. Mi permetto di dire che il quadro è molto chiaro, mentre il vero problema di fondo è duplice, il come e il quando intervenire. Bisogna stilare un’agenda che va definita, o meglio un programma o un piano di lavoro molto puntuale e molto intenso rispetto alle questioni che abbiamo posto, e che la stessa Autorità ha posto. Mi sembra ci sia l’esigenza da parte delle associazioni di ricevere un segnale molto forte circa la volontà, direi la necessità, di riaprire la questione del regolamento dei servizi a valore aggiunto. Le associazioni dei consumatori sono come piccole formiche che raccolgono un pezzettino per volta, tuttavia se non si interviene sul processo o sull’impianto a monte della questione, si rischia di girare a vuoto. Ma in realtà siamo alle prese con un problema non di processo ma di impianto, quindi il segnale forte che l’Autorità dovrebbe dare è quello di aiutarci ad affrontarlo. La proposta è di lavorare insieme nella quotidianità e non nella festività come in queste occasioni. Il tema del regolamento dei servizi a valore aggiunto è delicato perché ci sono troppi soldi e troppi interessi in gioco. Il costo della ricarica dei cellulari è un emblema che parla di un paese che rischia di essere messo in ginocchio, prima ancora che dal punto di vista economico, dal punto di vista della fiducia del cittadino consumatore verso le istituzioni.

Vorremmo avere risposte rapide alle segnalazioni, poiché il tema del tempo è dirimente, in quanto abbiamo il fiato sul collo di centinaia migliaia di segnalazioni. La polizia postale spesso ci invia i consumatori nella consapevolezza che in alcuni casi è più rilevante la forza della denuncia che non quella dell’istruttoria o dell’indagine. Penultimo tema che vorrei affrontare è relativo alle

sanzioni. E' vero che l'Autorità le commina sulla base di parametri predeterminati, ma il problema è capire se siano adeguate e se non sia il caso che l'Autorità riveda i parametri con chi li ha definiti. Siamo disponibili a collaborare su questo tema in funzione dell'interesse generale che riveste, chiarendo che il nostro scopo non è quello di affossare le aziende, ma semplicemente quello di riequilibrare i rapporti di potere. Gli altri aspetti del tema sanzionatorio riguardano l'effettività e quindi gli esiti delle sanzioni che ci piacerebbe conoscere.

L'ultimo punto che mi sta a cuore è il tema dei minori. Credo che si stia arrecando un danno di sistema a quello che una volta era chiamato "essere umano". Riteniamo che si stia perdendo il significato del concetto "centralità della persona nella società". Manca qualsiasi tutela nei confronti dei minori, rispetto a modelli di consumo che vengono veicolati anche attraverso le offerte di servizi di telefonia mobile. Ritengo che il problema sia cruciale, poiché milioni di minori sono attualmente, pesantemente condizionati da questi modelli che producono dissesti familiari, oltre che porre un problema sul versante deontologico, educativo, di cura di personalità in formazione. Grazie.

Intervento Codici Avv. *Carminé Laurenzano*

Ringrazio il Presidente e l'Autorità per questa opportunità ed esprimo la massima soddisfazione per questa convocazione periodica e per il metodo. Auspico che questo metodo non rimanga soltanto un momento particolare nell'attività delle associazioni, ma soprattutto nell'attività dell'Autorità, perché ci sono continui problemi e continue segnalazioni che ci provengono dai cittadini e che noi e tutte le associazioni dei consumatori portiamo davanti all'Autorità. Senza richiamare qui tutte le questioni espresse e ampiamente enunciate, vorrei dire che ormai le problematiche sono certe e, ci viene da dire, che spesso sono conosciuti anche gli autori.

La riflessione che vorrei fare rispetto a queste problematiche è che non solo si viola una norma di diritto, ma soprattutto si esplica una coercizione rispetto alle persone fisiche, perché le si costringe a un certo tipo di comportamento. Le grandi aziende hanno tutto l'interesse a portare avanti un comportamento anche scorretto, finanche illegittimo fino a quando questo produrrà profitti. Fin quando ci sarà, quindi, un sistema sanzionatorio, ma soprattutto una mancanza di certezza negli interventi da parte dell'Autorità e degli organi preposti al controllo, le grandi aziende di telecomunicazioni avranno tutto l'interesse a perpetrare un certo tipo di atteggiamenti illeciti. Senza, quindi, ripercorrere i problemi, vorrei che fosse chiaro che la richiesta che facciamo all'Autorità è quella di avere una risposta certa alle istanze presentate a nome dei cittadini e tempi certi di intervento. Qualora ci fosse una mancanza di mezzi e strumenti nell'Autorità, allora il problema

diventerebbe politico, e sarebbe opportuno sollecitare il legislatore a fornire strumenti mezzi e risorse. Grazie.

Intervento Federconsumatori *Dott. Rosario Trefiletti*

La prima affermazione, non retorica, è che il modo diretto con cui Lei, Signor Presidente, ha rappresentato le problematiche mi ha suscitato subito una sincera e cordiale simpatia che si è poi accresciuta vedendo la pazienza da Lei praticata nell'ascoltare i numerosi interventi che i miei colleghi hanno fatto, tentando con intelligenza di non sovrapporsi sempre sulle stesse questioni. Speriamo che tra qualche anno sia possibile fare una migliore aggregazione, una semplificazione, al di là delle questioni di rappresentatività. Ed a proposito di rappresentatività ci associamo all'Adusbef che ha rilevato come ci sia un problema nella nomina dei componenti del Consiglio Nazionale degli Utenti. Su questa questione chiedo la massima delicatezza, mentre la correttezza la do per scontata., perché non possiamo permetterci rispetto all'obiettivo del coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori che sembra prioritario per il Consiglio da Lei presieduto sia proprio la rappresentatività delle stesse a non essere rappresentata.

Conveniamo con Lei su una cosa fondamentale, che si ricava anche dalla sua esposizione, circa la complessità della materia, circa i problemi che comporta e che dovete affrontare Voi istituzionalmente e noi quotidianamente. Ma se è vero che esiste la complessità, è chiaro ed evidente anche che se si vuole andare verso il coinvolgimento sociale per il tramite delle Associazioni dei Consumatori, come sembra ben specificato nel suo intervento e sottolineato in tutti gli altri interventi, allora è chiaro ed evidente che ci vuole una sistematizzazione del confronto, altrimenti si corre il rischio che riunioni importanti come quella d'oggi possano risultare poco efficaci se non inserite in un metodo che aiuti nella sistematizzazione del confronto.

In tale direzione interpretiamo certamente l'incontro odierno e quello informale dello scorso luglio nonché i provvedimenti d'urgenza in materia di terminazione mobile e di soglia di prezzo massimo per le numerazioni 0878 (televoto): in entrambi i casi si è fatta chiarezza su punti non affrontati nelle relative delibere del precedente Consiglio. L'augurio è che si proceda anche per il futuro con tale stile di chiarezza, a prova di ambiguità ed equivoche interpretazioni e come Federconsumatori dichiariamo la nostra disponibilità per una franca e produttiva collaborazione anche in relazione alla costituzione del nuovo C.N.U.

Le associazioni dei Consumatori hanno un notevole "expertise" circa difficoltà, disfunzioni e disagi sofferti e sopportati dai consumatori. Riteniamo che sia cosa utile ed etica che tale sofferta esperienza sia utilmente messa a frutto dall'Autorità. Da ciò chiediamo per il futuro di essere

coinvolti nei Gruppi di lavoro e nelle consultazioni circa la normativa per il rilascio di nuovi servizi o l'evoluzione di servizi già in essere.

La regolamentazione per la fornitura dei servizi VOIP è solo l'ultimo esempio di "occasione mancata". E' stato fatto un gruppo di lavoro a cui non risulta che siano state invitate le Associazioni dei Consumatori e si è attivato con la Delibera 26/05/CIR una Consultazione su uno schema di provvedimento che ci sembra mancante circa aspetti "banali" dal punto di vista tecnico, ma fondamentali nel processo di acquisizione da parte del cliente: utilizzabilità degli apparati attualmente già installati e collegati alla PSTN (telefoni, segreterie, fax, teleallarmi, ecc), criteri di disabilitazione gratuiti e permanenti, accesso tramite Voip da postazioni adsl a numerazioni 899 e simili – con ciò si supererebbe l'attuale difesa da dialer di cui godono gli utenti internet in adsl.

L'Autorità non può interagire con le Associazioni e gli utenti con le stesse modalità, linguaggi e competenze con cui interagisce con gli operatori che si sono attrezzati nel merito con specifici uffici e direzioni. Le Associazioni non sono sempre "aggiornate su tutti i dettagli tecnici e normativo regolamentari", non vanno a consultare giornalmente il sito web dell'Autorità per verificare se è partito un gruppo di lavoro che potrebbe coinvolgerli. Vanno sperimentati altri percorsi, l'Autorità che certamente conosce la rilevanza delle ricadute sui clienti finali delle "nuove offerte" deve, secondo noi, allertare le Associazioni ed attuare un comportamento pro-attivo anche nel rappresentare le implicazioni conseguenti alla fornitura di nuove offerte. Si può iniziare attivando dall'Autorità un flusso di comunicazioni ad hoc e costituendo in Autorità un punto di contatto in grado di recepire le istanze, i dubbi e quant'altro rilevato dalle Associazioni. Per i servizi già commercializzati o in sperimentazione l'esperienza ci porta ad individuare in Vigilanza e Controllo l'interlocutore privilegiato, per i nuovi servizi, ci aspettiamo che sia l'Autorità ad orientarci ed a fare cultura e formazione.

Numerose sono le tematiche in sofferenza di una materia così complessa come quella della comunicazione. Ho usato il termine "comunicazione" perché intendo parlare d'alcune questioni che sono legate ad essa nel nostro paese. Entrando nel merito delle questioni, farò solo un breve accenno a due o tre temi e lascerò un documento articolato sui vari punti.

Una tema molto importante e poco toccato da chi mi ha preceduto, è quello del pluralismo e della democrazia nel nostro paese. Nel confronto con l'Autorità non affrontare questa tematica ci sembra un'occasione persa anche considerando gli interventi importanti che Lei, Signor Presidente, ha fatto sul sistema radiotelevisivo e la televisione digitale.

La Federconsumatori non può sottacere che, in questi ultimi tempi, ci siano situazioni che è riduttivo e preoccupante definire insoddisfacenti. La legge in vigore non ci piace, ci sembra particolarmente preoccupante che all'interno della stessa ci siano norme che sembrano distorcere i

tetti antitrust, mi riferisco ai limiti per la raccolta pubblicitaria ed a quelli per la diffusione dei programmi. Credo sia indispensabile discuterne e se necessario intervenire.

Penso inoltre che l'erogare contributi solo per l'acquisto di un decoder per la DTTv, dimenticando altri tipi e sistemi trasmissivi, si configuri come una sperequazione lesiva della concorrenza e della competizione, che tutti noi, invece, vorremo che fosse sempre salvaguardata.

Le elenco rapidamente le tematiche e le situazioni di incertezza del settore Radiotelevisivo e dello sviluppo della DTTv su cui risulta indispensabile a nostro avviso che l'Autorità si pronuncii e rapidamente:

- Verifica del rispetto dei limiti di soglia per la diffusione dei programmi sia nel contesto analogico che in quello digitale;
- Punto della situazione circa la sperimentazione DTTv: copertura dei vari multiplex; fornitori di contenuti; decoder installati (interattivi e non); audience dei canali esclusivamente DTTv; ricavi da pubblicità DTTv, ecc;
- Regolamento per l'attuazione del piano nazionale di assegnazione delle frequenze digitali per la DTTv;
- Stato dell'arte circa l'attuazione del piano nazionale di assegnazione delle frequenze digitali per la DTT;
- Competenza dell'Autorità circa caratteristiche e standard dei decoder criptati ed in chiaro per la DTTv e la diffusione via satellite;
- Individuare i “fornitori dei servizi di accesso condizionato” che abilitano alla visione dei programmi e che sono responsabili anche dell'aggiornamento dei decoder;
- Relativamente alle offerte di programmi in DTTv a pagamento (Mediaset Premium e La7 Carta più) verificare se la sovvenzione governativa circa i decoder DTTv non crei dinamiche distorcenti circa il miglioramento dei decoder e la discesa dei prezzi.

L'altro aspetto riguarda la concorrenza nell'ambito delle telecomunicazioni. Ci sono questioni fondamentali, quali la concorrenza, la liberalizzazione controllata, le norme di regolamentazione, su cui vogliamo confrontarci prioritariamente con l'Autorità.

Ma certamente la trasparenza e la chiarezza dovuta ai consumatori risulta oggi a nostro avviso il vulnus da sanare. Il cliente-consumatore deve poter decidere in una piena e realizzata “simmetria informativa”. Tale simmetria ad oggi non si è quasi mai realizzata, basta vedere le “sorprese” che i clienti scoprono dopo aver aderito ad offerte in CS, CPS, ULL, Tv, Adsl, DTTv, Paytv, ecc. Non deve più avvenire che lo sviluppo ed il rafforzamento della concorrenza scenti anche una minor tutela dei consumatori: i suoi diritti restano tali indipendentemente dal fatto che

utilizzi servizi di rete fissa o rete mobile o di paytv terrestre o satellitare e che il suo operatore sia o meno notificato come SMP!

Si avverte la necessità di maggiori e più efficaci interventi. Siamo consapevoli che alcune questioni sono di competenza dell'Antitrust, del Ministero delle Attività Produttive, ma è importante che sulla questione della trasparenza e della chiarezza nella pubblicità delle offerte degli operatori di telecomunicazioni sia necessario fare qualcosa perchè le cose non stanno andando bene. Sentiamo la necessità che l'Autorità prenda una posizione, naturalmente anche dietro precisi e circostanziati esposti delle associazioni dei consumatori. Riteniamo che attualmente la pubblicità quando va male è ingannevole e quando va bene è incomprensibile per i cittadini che però sollecitati da aggressive campagne pubblicitarie procedono ad acquisti di cui poi si pentono.

Oggi si interviene in ritardo e con un sistema sanzionatorio inefficace al fine di scoraggiare le aziende dal porre in essere disinvolute iniziative. Su questo sentiamo la necessità di un intervento forte e riteniamo che la Direttiva 2005/29/CE del 11.05.2005 relativa alle pratiche commerciali sleali offra alla Autorità l'occasione per intervenire al fine di garantire trasparenza e simmetria informativa.. Accenno brevemente agli altri temi in sofferenza delle telecomunicazioni.

- Fatturazione di servizi e prestazioni non richiesti: la pratica è trasversale a tutti gli Operatori, si ritiene che solo un' incisiva attività dell'Autorità possa "indurre" gli Operatori ad attuare politiche commerciali meno aggressive ed attivare sistemi interni di controllo sull'operato delle forze di vendita. Non può essere una soluzione il riconoscere, quando poi avviene, il ripristino della situazione precedente accordando crediti sulle successive bollette!
- Inefficacia dei servizi di Call Center per il postvendita: la pratica è trasversale a tutti gli operatori, i Call Center sono attrezzati per la vendita, la rilevazione dei reclami e l'informativa sulla loro risoluzione (incluso le fatturazioni a qualsiasi titolo errate) risultano di un oneroso e difficile espletamento tale da scoraggiare il cliente. Vista l'odierna complessità dell'offerta di servizi ed apparati di tlc, si ritiene che la storica impostazione dell'unico sportello telefonico (il numero 187 di Telecom Italia vendeva solo la fonia e con un listino bloccato) risulti del tutto inadeguata. Il mercato ovviamente prende a riferimento nel bene e nel male le "practice" dei leader.
- Soluzione al vincolo di Sim-Operator Lock: la pratica è stata per ora attivata da un solo operatore mobile; Federconsumatori ripropone in merito le sue argomentazioni già inviate in data 5.9.2005 finalizzate a che l'Autorità intervenga nel definire condizioni e limiti temporali ed economici per il superamento del Sim-Operator Lock
- Servizi a sovrapprezzo: la regolamentazione attuale permette ad operatori disonesti lo svolgersi di vere e proprie truffe a danno dei consumatori. A nostro avviso tale pratica può

essere annullata solo passando dall'attuale modello in cui l'utente chiede di bloccare l'accesso verso alcuni tipi di servizi che non vuole, ad uno nel quale il consumatore richieda esplicitamente che sia attivato l'accesso ad alcuni tipi di servizi offerti. Capisco che questo modello regolamentare pone problemi a livello europeo e forse anche con il Ministero delle Comunicazioni, tuttavia questa è la nostra posizione che speriamo si dimostri giusta. In attesa di tale soluzione si può comunque operare anche su altri elementi per diminuire le aree di rischio: definire meglio la rispondenza tra numerazioni e tipologia di servizio, in modo da rendere più efficace la protezione delle numerazioni incluse nella disabilitazione gratuita e permanente; uniformare fra tutti gli operatori i servizi di disabilitazione gratuita e permanente; indicare nella bolletta le chiamate ai servizi a sovrapprezzo in chiaro e senza oscuramento delle ultime cifre – in tal modo si accorciano i tempi per l'individuazione del SP; obbligare gli operatori d'accesso a fornire servizi di disabilitazione a prezzi equi (l'attuale prezzo non sembra aver goduto delle economie conseguenti all'evoluzione tecnologica); fatturare "tutti/alcune tipologie" dei servizi a sovrapprezzo in una bolletta separata - inviata contestualmente e nella stessa busta della bolletta tradizionale - riscossa sempre da Telecomitalia. Su tale problematica Federconsumatori ha inviato a codesta Autorità in data 6.4.2005 una memoria che ad oggi è rimasta senza risposta.

Chiudo il mio intervento portandovi a conoscenza di un fenomeno, a noi ben noto, relativo all'informazione o meglio alla comunicazione verso i consumatori. Voglio fare l'esempio delle truffe perpetuate sulla numerazione 709, che è stata portata all'attenzione del grande pubblico mediante un programma dedicato ai consumatori in onda su un canale nazionale. La cassa di risonanza mediatica ha sostenuto la nostra azione e ha permesso buoni accordi con gli operatori e quindi ha consentito ai cittadini di non pagare cifre esorbitanti perché vittime di truffa. Quello che ci preme sottolineare è che con questi appelli si raggiungono solo il 5% dei cittadini truffati, la comunicazione non arriva a tutti. Quindi chiedo all'Autorità di trovare un sistema affinché seicentomila famiglie e non seimila evitino di pagare cifre estorte con la truffa. Occorre un modo per informare tutti. Grazie.

Intervento Lega Consumatori *Dott. Remigio Del Grosso*

Lascero qualche nota relativa alle problematiche in discussione. Eviterò di ripetere quello che hanno già detto i colleghi e inizierò ricordando la recente audizione del Presidente alla Commissione trasporti della Camera, nella quale, lo stesso Presidente, ha sottolineato l'importanza di costruire reti alternative a quelle dell'operatore storico, al fine di creare una configurazione di mercato, nella quale

gli operatori si confrontino in parità di condizioni. Condivido l'affermazione, come sembra dividerla l'operatore storico che, nelle frequenti riunioni che ha con noi, afferma la stessa cosa. Volevo ricordare che il Presidente uscente dell'Antitrust aveva proposto in passato un'altra soluzione e cioè l'operatore storico avrebbe dovuto scorporare la rete dai servizi, ma non so se l'attuale Presidente dell'Antitrust sia dello stesso parere. Un'altra possibile soluzione deriva dal modello anglosassone della separazione contabile. Vedremo quale sarà la soluzione che si adotterà.

Nelle linee guida dell'Autorità viene affermato che a una maggiore proposta di servizi sul mercato non deve corrispondere una peggiore qualità degli stessi. Purtroppo, dobbiamo constatare che le cose non stanno così, c'è stato un peggioramento nella qualità a cui ha corrisposto spesso un atteggiamento di chiusura nei confronti della stessa Autorità da parte dell'operatore storico. Un esempio può valere per tutti. La stampa ha riportato una decisione dell'Autorità con la quale si vietava la commercializzazione di *Teleconomy internet*, ma questa offerta continua a essere proposta dall'operatore storico.

Sull'addebito dei servizi non richiesti non mi dilungo, perché è stato detto tutto. Invece volevo far presente che nelle carte dei servizi sembra che si voglia proporre come facoltativa la misura dei tempi di risposta del servizio assistenza clienti. Tale scelta non è aderente alle nostre posizioni e richieste, poiché riteniamo che tale standard dovrebbe essere obbligatorio per le aziende. Infine l'articolo 3 delle condizioni generali di abbonamento dell'operatore storico prevede che nel primo anno di contratto il cliente non possa disdire il servizio, perché si impegna a pagarlo per l'intero periodo. A noi sembra una barriera al cambiamento di operatore e quindi alla libera concorrenza.

L'Autorità dovrebbe, a nostro avviso, verificare anche la modalità di distribuzione dei prodotti e la trasparenza delle comunicazioni, poiché non ci risulta essere un'attività svolta con continuità. Segnalammo tempo fa, a esempio, all'operatore storico che lo 0878, servizi per il televoto, era utilizzato in maniera completamente distorta, ma non siamo stati ascoltati. Per diminuire il costo di queste numerazioni c'è voluta ora un'iniziativa del Commissario Mannoni. La vigilanza, inoltre, dovrebbe essere molto più frequente e forte su queste numerazioni anche a motivo del fatto che spesso le pubblicità raggiungono persone che per età o per fragilità psicologiche sono particolarmente indifese.

Sui servizi mobili non voglio dire nulla perché hanno detto tutto gli amici delle altre associazioni dei consumatori. Tuttavia mi preme solo dire che gli *SMS* sono ancora troppo cari rispetto ai costi, che occorre prestare la massima attenzione verso l'operatore mobile 3 che come strumento di marketing nei confronti dei consumatori sembra usare l'arma della denuncia penale.

Nel settore dell'audiovisivo, la tutela degli utenti si concretizza, come ha detto l'Autorità, nel monitoraggio continuo 24 ore su 24 ore della programmazione. Speriamo che sia così, soprattutto per quanto concerne la tutela dei minori. A questo proposito, però, vorrei fare una domanda su una questione che non mi è molto chiara. Vorrei sapere chi controlla le pagine di televideo pubblicate da diversi operatori. Io lascerei, perché ne prendiate visione, alcune pagine di televideo di due circuiti nazionali, che definire rivoltanti è semplicistico. Appaiono sugli schermi delle nostre case a tutte le ore del giorno.

Ho appreso con piacere che si è provveduto alla separazione contabile per quanto riguarda la RAI, anche se sembra che l'aumento del canone è scongiurato. Nel caso però che lo si volesse aumentare, bisognerà tener presente questo provvedimento, perché occorrerà prendere visione dei bilanci e quindi si dovrà capire come vengono spesi i soldi degli utenti ma soprattutto stabilire quali siano le trasmissioni che rientrano nel canone previsto per il servizio pubblico radiotelevisivo e quali invece ne siano escluse.

Vorremmo che l'Autorità avesse come priorità una maggiore efficienza organizzativa, un riferimento certo nei rapporti che essa intrattiene con i consumatori, che il nostro ruolo non venisse più messo in dubbio. Infine, vorrei non riaprire il capitolo del Consiglio Nazionale degli Utenti, ma vorrei fare solo un piccolo accenno. Sono contento che il Presidente abbia detto che i binari sono ormai segnati dalle sentenze, ma vorrei che l'Autorità fosse sorda alle richieste di uscire dai binari, ma soprattutto spero che non vi sia alcun comportamento dilatorio forse in attesa della norma *ad hoc* in corso di approvazione presso il Senato della Repubblica. Grazie.

Intervento Movimento dei consumatori *Avv. Roberto Barbieri*

Il fatto di intervenire a questo punto della giornata e l'ora tarda mi esimono dall'enunciare nuovamente l'elenco dei problemi sul tavolo, lasciando all'Autorità il compito di esprimere una compilazione e una sintesi di quanto detto dai colleghi che mi hanno preceduto, ai quali ampiamente faccio riferimento. Voglio però esprimere una considerazione partendo dall'insolita apertura di credito con la quale le associazioni consumeriste hanno accolto la nuova Autorità. Apertura di credito che si è espressa attraverso una dichiarazione di fiducia in un rinnovato rapporto di collaborazione tra Autorità e associazioni. Tale fiducia, peraltro, è stata subito confortata da importanti e significativi provvedimenti adottati dalla stessa Autorità fin dai primi mesi del suo insediamento. In questo solco di rinnovato e reciproco spirito di collaborazione mi sento di segnalare due questioni di metodo ereditate dall'esperienza passata che chiedono di essere governate e risolte tempestivamente. Innanzitutto l'annoso problema del Consiglio Nazionale degli Utenti, che

se non risolto rischia effettivamente di svilire il ruolo delle associazioni nel loro rapporto con l'Autorità. Su questo punto mi sento di aderire integralmente al primo intervento del collega dell'ACU. Per noi la rappresentatività è una, ed è quella sancita dalla normativa che ci riguarda cioè la legge n. 281/98, recentemente trasfusa nel "Codice del consumo". Il secondo tema di metodo che intendo segnalare è la necessità di un'interlocuzione unitaria da parte dell'Autorità verso l'insieme delle associazioni consumeriste. Per percepire il senso della collaborazione che offrono all'Autorità, le associazioni hanno bisogno non di bussare alla porta di una molteplicità di settori autonomi come negativamente è successo in passato, ma di rapportarsi con l'Autorità e con le sue articolazioni attraverso un canale unitario e comune di interlocuzione istituzionalmente individuato. Per quanto riguarda le questioni di merito, lo ripeto mi richiamo alle enunciazioni già esposte, agli interventi da me già fatti nei precedenti incontri di consultazioni straordinarie e al breve documento che ho depositato oggi su alcuni dei temi all'ordine del giorno. Grazie.

Intervento Movimento difesa del cittadino *Avv. Francesco Luongo*

Ho il piacere di prendere la parola 10 minuti prima rispetto al programma previsto, ma questo non comporterà un mio dilungarmi. Ringrazio il Presidente e i Commissari con i quali inauguriamo oggi il nuovo sistema di audizioni periodiche previsto dalla delibera 418 del 2004. Chiaramente sui grandi temi, mi associo a tutto ciò che hanno detto gli altri colleghi delle associazioni, però alcune sottolineature non posso esimermi dal farle. Innanzitutto evidenzio la necessità di una maggiore sistematicità nei rapporti: Lei stesso, Signor Presidente, ha dichiarato come l'Autorità oggi abbia pochi mezzi; ebbene io credo che una parte di questo *gap* possa essere colmato con un maggiore rapporto con le associazioni dei consumatori, un rapporto che va sistematicizzato e che non può non passare attraverso un unico raccordo.

Sulla questione *dialers* e sui servizi non richiesti credo che, proprio ai sensi della delibera n. 418 del 2004 e alla luce della straordinaria urgenza e gravità della questione, sia il caso di convocare un'audizione specifica. L'audizione periodica ci permette di fare il punto, un sorvolo delle varie questioni, mentre credo che sulla questione dei *dialers* e dei servizi a sovrapprezzo sia necessario un'audizione specifica, nella quale le associazioni possano portare il loro contributo documentale. Consideri che tra le tante segnalazioni che avrete ricevuto, c'è anche quella del Movimento difesa del cittadino che ha inoltrato una segnalazione in materia. Il responsabile del Dipartimento Vigilanza e Controllo con nota protocollata del 21 maggio 2005, ci informò che era stata aperta un'istruttoria. Gradiremo sapere qual'è l'esito di questa istruttoria sulle denunce relative ai *dialers*. Mi permetto di suggerire al Presidente di ampliare le audizioni anche ai direttori dei dipartimento, così come viene

fatto per esempio dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Chiaramente mi associo alla richiesta dei colleghi di una maggiore vigilanza nonché nel sollecitare l'emanazione rapida di sanzioni, come è già stato fatto nel 2004, nei confronti delle stesse società che a tutt'oggi continuano a svolgere questo tipo di fatturazioni che riteniamo illegittime.

Altra questione che ci teniamo a sottolineare è quella delle tariffe sulle quali siete intervenuti con una procedura d'urgenza che condividiamo. Per quanto riguarda gli aspetti legati alla sua fattibilità, siamo lieti di questo abbassamento dei prezzi imposto alle società. Chiediamo e sensibilizziamo l'Autorità sul tema delle tariffe, anche per quanto concerne lo scatto alla risposta che riteniamo, soprattutto per quanto riguarda la telefonia mobile, una tassa iniqua sulle inefficienze della rete telefonica. Il costo delle ricariche è eccessivo. Purtroppo anche su questa problematica sarebbe necessario un provvedimento d'urgenza.

Per quanto riguarda la *Mobile Number Portability* riteniamo che ci sia una scarsa trasparenza, come è già stato detto, perché l'utente non sa più chi sta chiamando. Avevamo proposto in passato di attivare di *default* una fonia vocale pre-registrata, purtroppo però su questo punto non siamo stati ascoltati, speriamo che questo argomento, unitamente a quello relativo al credito residuo, si possa riprendere in futuro.

Una sottolineatura la facciamo sul digitale terrestre. Riteniamo che ci sia stata una forte dose di ingannevolezza nei tanti messaggi che sono stati dati ai consumatori. Si è sottovalutata la portata dello *switch off* e i relativi costi indotti per gli utenti. Chiediamo, e lo facciamo da tempo, uno spostamento temporale dello *switch off*. Sappiamo che non rientra nella competenza dell'Autorità, alla quale però chiediamo che nelle relazioni metta in evidenza le criticità di questo sistema. Sono stati regalati duecentoventi milioni di euro in due anni ai produttori di decoder, tuttavia ancora non chiaro il prezzo di questi decoder e quindi del correlato contributo statale. Mi chiedo se qualche soldo in più per gli ospedali e per l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni non si sarebbero potuti in parte ritagliare da quei fondi, mentre ancora non sappiamo se siano previste agevolazioni di questo tipo nella finanziaria del 2006.

Infine per quanto riguarda il testo unico della radiotelevisione, il dlgs n. 177 del 2005, credo che tutti, le associazioni dei consumatori e l'Autorità stessa, debbano fare un approfondimento poiché questa normativa cambia profondamente il quadro di riferimento. Viene meno, infatti, tutta la regolamentazione sul *decoder* unico, che era stata una grande conquista dei consumatori, e sulla piattaforma unica. Sembrerebbe, inoltre, che si lasciano margini alla possibilità che le *pay tv* o televisioni a pagamento non rientrino nella delibera n. 278 del 2004 sulla carta dei servizi. Quindi, dal nostro punto di vista, si torna all'indietro. Il Movimento difesa del cittadino ha un parere fortemente negativo sul testo unico della radio televisione.

Un argomento molto delicato, infine, è la tutela dei minori. Credo che l'Autorità dovrebbe dedicare una specifica audizione all'argomento, aprire un confronto con le associazioni dei consumatori. Ci sono tanti fatti, molto gravi, di utilizzo dei minori in video e violazione della fascia protetta. Soprattutto per quanto riguarda le truffe invito l'Autorità, se possibile, a predisporre un'audizione straordinaria, mentre sugli aspetti legati alla tutela dei minori, ci piacerebbe aprire un confronto. La ringrazio.

Intervento Unione Nazionale Consumatori *Dott.ssa Elena Venditti*

Buonasera sono Elena Venditti. Parlo per ultima, per cui tutto quello che avevo intenzione di dire è ormai stato detto dai colleghi, con i quali sono pienamente d'accordo. Ringrazio il Presidente e i Commissari per l'audizione, anche a nome del Presidente Dona che non è potuto venire. Noi rimaniamo in attesa dei fatti dopo tante parole, speriamo che i fatti arrivino presto. Grazie

Conclusione Autorità per le garanzie nelle comunicazioni *Presidente Corrado Calabrò*

Ci possiamo associare tutti a questo auspicio. Ma ancora prima un ringraziamento a voi, a ciascuno di voi. Sono stati tutti costruttivi gli interventi in questo incontro, come costruttivo è lo spirito che ci anima. Un segnale per me confortante di questo spirito è qui la presenza dei Commissari che svolgono un ruolo importante nella predisposizione delle delibere anche con l'aiuto dei loro assistenti e svolgono un ruolo importante nel dibattito collegiale in cui dobbiamo trovare ogni volta un coagulo partendo anche da posizioni differenziate. Speriamo di continuare a trovarlo con tempestività e con effettività. L'efficienza dipende anche dalla struttura la quale è molto sensibile, ha alcuni punti nei quali risponde molto bene, altri che sono degli snodi da oliare o da articolare ulteriormente. Abbiamo qui la presenza del segretario generale che ha un omnicompetenza. Forse l'invito che siano presenti i direttori dei dipartimenti va accolto, fermo restando che poi ci vuole un punto unificante. Associa nel ringraziamento il servizio relazioni esterne e in modo particolare il capo di gabinetto che ha dato una dimostrazione di pragmatismo che è di buono auspicio per quell'effettività ed efficienza cui vorremo avvicinarci se non proprio raggiungerla perché l'ottimo è sempre al di là del possibile, ma non deve togliere nulla alla determinazione della volontà.