

Edizioni dell'Assemblea

5

A cura di
Maria Pia Pennino
Responsabile Assistenza legislativa del
Difensore Civico Regionale

Ufficio del Difensore civico

via de' Pucci 4 - 50122 Firenze

Tel 055/2387800 oppure al numero gratuito 800 018488

Fax 055 210230

difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it

Comitato Regionale Per Le Comunicazioni

Piazza S. Lorenzo, 5 - 50123 Firenze

Tel 055/2387880 - Fax 055/2387871

corecom@consiglio.regione.toscana.it

**DISPOSIZIONI
IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI BAMBINI
NELL'USO DEI TELEFONI CELLULARI**

SOMMARIO

Introduzione	7
Nota Commissione Ue IP/07/139 Bruxelles, 6 febbraio 2007	13
Decreto Ministero Comunicazioni 02.03.2006 n° 145 , G.U. 10.04.2006	17
Delibera Consiglio Nazionale degli utenti del 7 del 16 ottobre 2006 Telefonia mobile e minori	53
Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni Deliberazione 15 novembre 2006 Misure di sicurezza in materia di tutela dei minori da implementare sui terminali mobili di videofonia. (Deliberazione n. 661/06/CONS).	65
Codice di condotta per l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori» sottoscritto in data 18 ottobre 2004 dagli operatori di telefonia mobile H3G, Tim, Vodafone e Wind;	73

INTRODUZIONE

Con la presente raccolta vengono pubblicati i provvedimenti che sono stati emanati sia in ambito europeo che in ambito nazionale a tutela dei minori nell'uso della telefonia mobile.

La finalità, come si specifica in ambito europeo nell' accordo siglato tra gli operatori del settore per l'adozione di un codice di autoregolamentazione entro febbraio 2008 di contrastare l'uso distorto di uno strumento di per sé utile, che da luogo a fenomeni quali “ *il bullismo, i tentativi di seduzione di minori per abusi sessuali, l'accesso a materiale illecito o pornografico e a contenuti violenti, i rischi per la vita privata, in particolare a causa dell'uso inappropriato di telefoni dotati di telecamera e servizi basati sulla localizzazione degli utenti*”.

Già nel 1996 il Ministro per le telecomunicazioni con Decreto n.145, aveva adottato una disciplina per i servizi in sovrapprezzo (ovvero **servizi di carattere sociale-informativo**, quali, tra l'altro:1) servizi riguardanti le pubbliche amministrazioni e gli enti locali;2) **servizi di pubblica utilità**;3) **servizi di informazione abbonati**;b) **servizi di assistenza e consulenza tecnico-professionale che comprendono**, tra l'altro:1) consulenze di tipo sanitario, legale, economico/finanziario;2) servizi di rassegna stampa;3) servizi editoriali;4) servizi di meteorologia;5) formazione professionale;6) servizi di assistenza clienti;7) trasporto e turismo;c) **servizi di chiamate di massa**, ovvero i servizi offerti per limitati periodi temporali, che

consentono la partecipazione di un notevole numero di utenti ad eventi particolari, che comprendono, tra l'altro:1) sondaggi di opinione;2) televoto;3) servizi di raccolta fondi;4) giochi di massa;5) manifestazioni a premio e concorsi legati a prodotti e servizi di consumo;**d) servizi di intrattenimento**, quali, tra l'altro:1) servizi di conversazione;2) pronostici;3) servizi di astrologia;4) manifestazioni a premio;5) caselle vocali;6) giochi;) vendita di prodotti e servizi trasmessi direttamente ed esclusivamente attraverso la rete di comunicazione elettronica, quali, tra l'altro:1) loghi e suonerie;2) programmi software;3) audio e video) specificando che **le informazioni o prestazioni fornite in sovrapprezzo sono di norma destinate a persone maggiorenni**, fermo restando che in generale le prestazioni destinate ai minorenni informazioni o prestazioni destinate ai minori o a soggetti che si trovino in stato, pur se temporaneo, di vulnerabilità psichica: a) non devono rappresentare una minaccia, anche indiretta, alla loro salute, sicurezza e crescita;b) non abusano della loro naturale credulità o mancanza di esperienza e del loro senso di lealtà;c) non fanno leva sui loro bisogni di affetto e protezione;d) non inducono a violare norme di comportamento sociale generalmente accettate;e) non inducono a compiere azioni, od esporsi a situazioni pericolose

Il Decreto prevede che le prescrizioni in esso contenute diventino oggetto di un codice di condotta e di un codice di condotta a tutela dei minori sottoscritti dagli operatori di telefonia mobile nell'ambito di un Comitato permanente presieduto da un rappresentante del Ministero delle comunicazioni, di cui fanno parte rappresentanti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, della Polizia postale e delle comunicazioni, degli operatori titolari della numerazione, dei fornitori di servizi

di comunicazione elettronica, delle Associazioni dei centri servizi e delle Associazioni dei consumatori.

Sempre nel 2006 L'Autorità per le garanzie delle telecomunicazioni adottava una deliberazione (661/06/Cons) recante **“Misure di sicurezza in materia di tutela dei minori da implementare sui terminali mobili di videofonia.”** prevedendo che:”

*Gli operatori di comunicazioni che offrono servizi audiovisivi e multimediali, diffusi in tecnica digitale su frequenze terrestri o su reti di comunicazioni mobili e personali, destinati alla fruizione del pubblico tramite terminali mobili, il cui contenuto sia riservato ad un pubblico adulto o, comunque, possa nuocere allo sviluppo psichico e morale dei minori, devono adottare nelle offerte dei predetti servizi **un sistema di protezione dei minori dall'accesso a tali contenuti avente un grado di sicurezza pari agli analoghi sistemi applicati alla diffusione di programmi radiotelevisivi ad accesso condizionato.***

*2. Gli stessi operatori devono offrire agli utenti dei servizi audiovisivi e multimediali riservati ad un pubblico adulto **una modalita'/funzione di parental control che consenta di inibire stabilmente l'accesso del minore, che usa occasionalmente o permanentemente il terminale mobile.*** La predetta funzione dovrà risultare facilmente attivabile/disattivabile dall'utente tramite la digitazione sul proprio terminale di uno specifico codice segreto (pin), distinto da tutti gli altri codici utilizzati sul terminale stesso per altre funzioni. Il codice dovrà essere comunicato con modalita' riservate, corredato dalle avvertenze in merito alla responsabilita' nell'utilizzo e nella custodia del medesimo, al contraente maggiorenne che stipula il contratto relativo alla fornitura del servizio nella pubblicita' dei propri servizi.

Nel contempo nella raccolta è stato pubblicato il «Codice di

condotta per l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori» sottoscritto in data 18 ottobre 2004 dagli operatori di telefonia mobile H3G, Tim, Vodafone e Wind; che contiene specifiche norme per la tutela dei minori”

In particolare la disposizione precisa :

1. *Nell'ambito della propria offerta di servizi a sovrapprezzo, ciascun aderente individua e rende trasparenti alla propria clientela i servizi che presentano contenuti sensibili.*

2. *I servizi a contenuto sensibile sono identificati con gli strumenti tecnicamente disponibili atti a renderli riconoscibili.*

3. *L'accesso a tali servizi deve avvenire soltanto previa informativa sulla natura del servizio.*

4. *Gli aderenti si impegnano a fornire ai genitori e ai tutori gli strumenti per proteggere il minore dalla fruizione di servizi a contenuto sensibile. Tali strumenti devono poter consentire almeno una delle seguenti modalità di controllo:*

a. *l'inibizione alla fruizione dei servizi in modalità permanente almeno per i contenuti sensibili su espressa richiesta dei genitori, dei tutori, ovvero da parte delle persone che sono legittimate ad effettuare tale richiesta;*

b. *l'apertura dell'accesso ai servizi previa espressa richiesta dei genitori, dei tutori, ovvero da parte delle persone che sono legittimate ad effettuare tale richiesta. Inoltre gli aderenti potranno offrire - anche a pagamento - l'accesso ai servizi in modalità controllata dall'utente, attraverso l'utilizzo di un codice personalizzato (PIN) reso disponibile solo ai genitori e ai tutori o alle persone legittimate ad effettuare tale richiesta..*

6. Gli aderenti si impegnano a garantire, su richiesta espressa dei genitori, dei tutori, ovvero da parte delle persone che sono legittimate ad effettuare la stessa, l'inibizione all'accesso ai servizi di chat,

7. Gli aderenti potranno utilizzare sistemi di individuazione dell'età del cliente a condizione che, nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati personali, ne venga tutelata e garantita la massima riservatezza, sicurezza e dignità.

8. Nel caso di servizi rivolti esclusivamente ai minori ("servizi children"), gli aderenti si impegnano a non interrompere gli stessi con inserti pubblicitari o promozionali

Per **servizi children** si intendono: servizi che per la natura del loro contenuto sono rivolti ad una clientela non adulta. I servizi che rientrano in tale definizione sono di seguito elencati: Cartoni animati per bambini; Canzoni per bambini; Giochi per bambini.

Per **servizi a contenuto sensibile**: si intendono servizi a dichiarato contenuto erotico/sexuale, ovvero quei servizi suscettibili di ledere l'integrità psichica e morale del minore o rappresentare una minaccia, anche indiretta, alla sua sicurezza e crescita o di indurlo in errore per mezzo di ambiguità e sfruttamento della sua naturale credulità".

Con la diffusione della conoscenza di tali strumenti di tutela si spera di contribuire alla crescita della coscienza sociale in materia di tutela dei minori e al tempo stesso di offrire ai genitori, alle scuole ed ai ragazzi informazioni utili per contrastare i rischi che l'uso dei cellulari da parte di soggetti il cui sviluppo della personalità non è ancora compiuto comporta.

Il Presidente del Corecom Il Difensore Civico regionale

NOTA COMMISSIONE UE IP/07/139 BRUXELLES, 6 FEBBRAIO 2007

Accordo tra gli operatori di telefonia mobile sulla protezione dei bambini nell'uso dei telefoni cellulari

Oggi alcuni operatori leader della telefonia mobile in Europa hanno firmato a Bruxelles un accordo sulla protezione dei minori che usano i cellulari. L'accordo, concluso grazie ai buoni uffici della Commissione europea, costituisce una risposta ai risultati della consultazione pubblica realizzata dalla Commissione sul tema della "Protezione dei bambini e telefonia mobile", pubblicati oggi. Con l'accordo odierno gli operatori di telefonia mobile si impegnano ad elaborare un codice di autoregolazione entro febbraio 2008.

"L'accordo costituisce un importante passo avanti per la protezione dei bambini," ha affermato Viviane Reding, Commissaria europea responsabile per le telecomunicazioni e i media. "Mi congratulo con il settore della telefonia mobile per i progressi compiuti sul versante della protezione dei minori: questa è la dimostrazione che un'autoregolazione responsabile può funzionare a livello europeo. La Commissione seguirà da vicino l'effettiva attuazione dell'accordo odierno i cui risultati si attendono entro febbraio 2008."

Grazie all'iniziativa della Commissaria Reding i principali operatori di telefonia mobile si impegnano a proteggere i minori aderendo ad un Quadro europeo per un utilizzo più sicuro

dei telefoni mobili da parte di adolescenti e bambini. Nel nuovo testo gli operatori si impegnano a sostenere:

- il controllo dell'accesso ai contenuti per adulti;
- le campagne di sensibilizzazione per genitori e bambini;
- la classificazione del contenuto commerciale e in base a norme nazionali di decenza e appropriatezza;
- la lotta contro i contenuti illegali diffusi attraverso la telefonia mobile.

I firmatari del Quadro europeo per un utilizzo più sicuro dei telefoni mobili da parte di adolescenti e bambini sono Bouygues Telecom, Cosmote, Debitel AG, Deutsche Telekom Group, Go Mobile, Hutchison 3G Europe, Jamba! GmbH, Mobile Entertainment Forum, Orange Group, Royal KPN N.V., SFR, Telecom Italia S.p.A, Telefonica Moviles, S.A., Telenor, TeliaSonera e Vodafone Limited.

Per attuare il quadro europeo gli operatori firmatari e i fornitori di contenuti elaboreranno entro febbraio 2008 codici nazionali di autoregolazione, la cui efficacia sarà monitorata dalla Commissione e valutata dopo 12 mesi.

L'accordo settoriale odierno è il risultato di un dibattito svoltosi nell'ambito di un gruppo di alto livello istituito dalla Commissaria Reding nel settembre 2006, dove sono rappresentati, oltre ai regolatori, operatori mobili, fornitori di contenuti, organizzazioni per la protezione dei bambini e dei consumatori e costituisce un ottimo esempio di autoregolazione del settore, visto con favore dalla Commissione nella misura in cui sia attuato efficacemente.

L'accordo settoriale odierno risponde a molte delle preoccupazioni

pazioni scaturite dalle risposte alla [consultazione pubblica \[1\]](#) della Commissione sull'uso sicuro dei telefoni mobili svoltasi dal 25 luglio al 16 ottobre 2006 (vedi IP/06/1059). La consultazione ha permesso di individuare, oltre ai vantaggi dell'uso dei cellulari, particolari rischi per i più giovani, come ad esempio il bullismo, i tentativi di seduzione di minori per abusi sessuali, l'accesso a materiale illecito o pornografico e a contenuti violenti, rischi per la vita privata, in particolare a causa dell'uso inappropriato di telefoni dotati di telecamera e servizi basati sulla localizzazione degli utenti. Dalla consultazione è emerso anche che la responsabilità di un utilizzo sicuro dei telefoni mobili dovrebbe essere condivisa tra i genitori o custodi dei minori, gli operatori di telefonia mobile e i fornitori di servizi e anche dalle pubbliche autorità.

L'autoregolazione è considerata oggi un mezzo potenzialmente adeguato per garantire la protezione dei minori nell'uso dei telefoni mobili, anche se deve ancora essere avviata o attuata in tutti gli Stati membri. Le autorità pubbliche a livello nazionale e europeo dovranno seguire attentamente gli sviluppi in questo campo e valutare regolarmente l'efficacia dell'autoregolazione per stabilire se sia necessario un intervento pubblico.

La firma del Quadro europeo per un utilizzo più sicuro dei telefoni mobili da parte di adolescenti e bambini a Bruxelles è uno degli eventi chiave tra i vari altri che hanno luogo oggi in tutto il mondo per celebrare la

DECRETO MINISTERO COMUNICAZIONI

02.03.2006 N° 145 , G.U. 10.04.2006

Il testo del decreto:

MINISTERO DELLE COMUNICAZIONI

DECRETO 2 marzo 2006, n.145

Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo.

(GU n. 84 del 10-4-2006)

Visto l'articolo 17, comma 3, della legge 23 agosto 1988, n. 400;

Visto il decreto del Ministro delle poste e delle telecomunicazioni 13 luglio 1995, n. 385, concernente il regolamento recante norme sulle modalità di espletamento dei servizi audiotex e videotex;

Vista la legge 31 gennaio 1996, n. 61, recante «Ratifica ed esecuzione degli atti finali della conferenza addizionale dei plenipotenziari relativi alla costituzione e convenzione dell'Unione Internazionale delle Telecomunicazioni (UIT) con protocollo facoltativo, risoluzioni e raccomandazioni, adottati a Ginevra il 22 dicembre 1992», e in particolare gli articoli 34, comma 2, e 35;

Visto il decreto ministeriale 28 febbraio 1996, recante «Disposizioni e criteri generali per l'applicazione del decreto-legge

26 febbraio 1996, n. 87»;

Visto il decreto-legge 23 ottobre 1996, n. 545, recante «Disposizioni urgenti per l'esercizio dell'attività radiotelevisiva e delle telecomunicazioni», convertito, con modificazioni, dalla legge 23 dicembre 1996, n. 650, ed in particolare l'articolo 1, commi 25, 26 e 27;

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

Visto il decreto ministeriale 26 maggio 1998, concernente disposizioni sui servizi audiotex, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 136 del 13 giugno 1998 che integra la tabella A allegata al provvedimento del Ministro delle poste e delle telecomunicazioni del 28 febbraio 1996;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 2001, n. 430, concernente la revisione organica della disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio, nonché delle manifestazioni di sorte locali ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della legge 27 dicembre 1997, n. 449;

Vista la legge 8 aprile 2002, n. 59, recante «Disciplina relativa alla fornitura di servizi di accesso ad Internet»;

Vista la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 78/02/CONS del 13 marzo 2002, recante «Norme di attuazione dell'articolo 28 del decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata», pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 103 del 4 maggio 2002;

Vista la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle co-

municazioni 9/02/CIR del 26 giugno 2002 recante «Norme di attuazione dell'articolo 1, comma 1, della legge n. 59 dell'8 aprile 2002: Criteri di applicazione agli Internet service Provider delle condizioni economiche dell'offerta di riferimento»;

Visto il decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, recante «Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico»;

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

Vista la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 9/03/CIR del 3 luglio 2003, recante il «Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa», pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 177 del 1° agosto 2003;

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

Vista la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 15/04/CIR concernente l'attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per i servizi di informazione abbonati, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 288 del 9 dicembre 2004;

Visto il codice di condotta per l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori sottoscritto dagli operatori di comunicazioni mobili in data 16 febbraio 2005;

Considerato il carattere di *lex specialis* del decreto-legge 23 ottobre 1996, n. 545, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 dicembre 1996, n. 650, con particolare riferimento all'articolo

1, commi 25, 26 e 27;

Tenuto conto delle risultanze dell'audizione dei fornitori di reti e servizi di comunicazione elettronica, delle associazioni di fornitori dei servizi audiotex e delle principali associazioni degli utenti e dei consumatori;

Considerato che, sulla scorta dei principi affermati nelle direttive europee, lo Stato membro può adottare norme specifiche a tutela della sicurezza pubblica, dell'ordine pubblico, ed in particolare a tutela degli utenti in genere e soprattutto dei minori, in ordine alla fornitura di servizi di telecomunicazioni, inclusi quelli a sovrapprezzo, tenuto conto della peculiarità di ciascuna piattaforma tecnologica;

Considerata la necessità di adeguare la normativa vigente su tale materia alla luce dell'evoluzione tecnologica e normativa nel rispetto del principio della neutralità tecnologica;

Considerata la necessità di adottare un provvedimento che ricomprenda le disposizioni di cui al decreto del Ministro delle poste e delle telecomunicazioni 13 luglio 1995, n. 385 con la conseguente abrogazione di tale regolamento, come indicato nel parere n. 2354/2002 del Consiglio di Stato del 26 agosto 2002;

Tenuto conto che i servizi mobili si caratterizzano per un uso strettamente personale dell'apparato terminale, protetto dall'utilizzo un PIN segreto, che il ricorso alle carte prepagate assicura limiti di spesa soggettivamente definiti e che la disponibilità di un blocco selettivo di chiamata tramite PIN costituisce uno strumento efficace per la tutela dell'abbonato;

Acquisito il parere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni prot. n. U737/03/RM del 6 agosto 2003;

Uditi i pareri del Consiglio di Stato resi nelle adunanze della Sezione consultiva per gli atti normativi del 26 agosto 2002 e 27 ottobre 2003;

Sentito il Consiglio superiore delle comunicazioni;

Acquisito il parere della Commissione europea;

Sentite le competenti Commissioni parlamentari;

Vista la comunicazione al Presidente del Consiglio dei Ministri a norma dell'articolo 17, comma 3, della citata legge n. 400 del 1988;

Adotta

il seguente regolamento:

Capo I - DISPOSIZIONI GENERALI

IL MINISTRO DELLE COMUNICAZIONI

Art. 1.

Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento si applicano le seguenti definizioni:

a) reti di comunicazione elettronica: i sistemi di trasmissione e, se del caso, apparecchiature di commutazione o di instradamento e altre risorse che consentono di trasmettere segnali via cavo, via radio, a mezzo di fibre ottiche o con altri mezzi elettromagnetici, comprese le reti satellitari, le reti terrestri mobili e fisse, a commutazione di circuito e a commutazione di pacchetto, compresa Internet, le reti utilizzate per la diffusione circolare dei programmi sonori e televisivi, i sistemi per il trasporto

della corrente elettrica, nella misura in cui siano utilizzati per trasmettere i segnali, le reti televisive via cavo, indipendentemente dal tipo di informazione trasportato;

b) servizio di comunicazione elettronica: i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a) del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70 non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;

c) abbonato: la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi;

d) utente finale: un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

e) operatore: un'impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni o una risorsa correlata;

f) fornitore di servizi di comunicazione elettronica: il soggetto che rende accessibili al pubblico, attraverso una rete di comunicazione elettronica, servizi di comunicazione elettronica, facendosi carico del trasporto, dell'instradamento, della gestione della chiamata e dell'addebito del relativo prezzo;

g) operatore titolare della numerazione: l'operatore o fornitore di servizi Internet che ha ottenuto dal Ministero delle comunicazioni il diritto d'uso della numerazione;

h) servizi a sovrapprezzo: i servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, accessibili al pubblico, anche mediante l'uso di specifiche numerazioni, definite nel piano nazionale di numerazione, o a livello internazionale dagli appositi organismi che consentono l'accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento. Per tali servizi, il fornitore di servizi di comunicazione elettronica addebita un prezzo complessivo comprendente il trasporto, l'istadamento, la gestione della chiamata e la fornitura delle informazioni o prestazioni. I servizi a sovrapprezzo includono anche quelli realizzati con connessione ad Internet sia in modalita' «dial-up», che prevede l'identificazione del fornitore di servizi con una numerazione, sia in modalita' «packet-switch», che prevede l'identificazione del fornitore di servizi con un indirizzo IP. Sono, inoltre, inclusi tra i servizi a sovrapprezzo quelli offerti sulla piattaforma della televisione «digitale» interattiva, ovvero mediante invio di messaggi di testo o dati quali, ad es., SMS o MMS, su base di singola richiesta ovvero in modalita' di ricezione periodica (modalita' «push») a seguito di sottoscrizione di uno specifico contratto;

i) servizi a sovrapprezzo internazionali: i servizi assimilabili per contenuto ai servizi a sovrapprezzo, offerti su collegamenti individuati da apposite numerazioni internazionali con prefisso "00", definite dall'ITU-T e denominate Universal International Premium Rate Numbers (UIPRN) o definite dalla Commissione

Europea e denominate European Telecommunications Numbering Systems (ETNS);

l) centro servizi: la persona fisica o giuridica che, con l'utilizzo di opportuni apparati, consente all'utente finale di accedere ad informazioni o prestazioni distribuite mediante le reti di comunicazione elettronica. Il centro servizi puo' operare direttamente come fornitore di informazioni o prestazioni o tramite soggetti diversi;

m) blocco selettivo di chiamata: l'opzione che consente per le reti telefoniche pubbliche fisse di sbloccare, ovvero di bloccare, gratuitamente, in modalita' controllata dall'utente, su base sia di singola chiamata sia di abilitazione-disabilitazione fino a nuovo ordine da parte dell'utente medesimo, attraverso un codice personalizzato (PIN Personal Identification Number), le chiamate verso le numerazioni associate ai servizi a sovrapprezzo. Per le reti mobili il blocco selettivo di chiamata e' offerto gratuitamente o in modalita' permanente o in modalita' controllata dall'utente tramite un codice personalizzato (PIN), anche attraverso la SIM card.

Art. 2.

Finalita' e oggetto

1. Il presente regolamento ha lo scopo di disciplinare i servizi a sovrapprezzo.

2. Il regolamento, in particolare, ne disciplina:

a) tipologia e contenuto;

b) modalita' di espletamento e di attivazione;

c) obblighi a carico degli operatori titolari della numerazione, dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica, dei centri servizi;

d) pubblicità;

e) vigilanza e controllo;

f) sanzioni.

Art. 3.

Tipologie di servizi a sovrapprezzo

1. I servizi a sovrapprezzo si suddividono nelle seguenti tipologie:

a) servizi di carattere sociale-informativo, quali, tra l'altro:

1) servizi riguardanti le pubbliche amministrazioni e gli enti locali;

2) servizi di pubblica utilità;

3) servizi di informazione abbonati;

b) servizi di assistenza e consulenza tecnico-professionale che comprendono, tra l'altro:

1) consulenze di tipo sanitario, legale, economico/finanziario;

2) servizi di rassegna stampa;

3) servizi editoriali;

4) servizi di meteorologia;

5) formazione professionale;

6) servizi di assistenza clienti;

7) trasporto e turismo;

c) servizi di chiamate di massa, ovvero i servizi offerti per

limitati periodi temporali, che consentono la partecipazione di un notevole numero di utenti ad eventi particolari, che comprendono, tra l'altro:

- 1) sondaggi di opinione;
- 2) televoto;
- 3) servizi di raccolta fondi;
- 4) giochi di massa;
- 5) manifestazioni a premio e concorsi legati a prodotti e servizi di consumo;

d) servizi di intrattenimento, quali, tra l'altro:

- 1) servizi di conversazione;
- 2) pronostici;
- 3) servizi di astrologia;
- 4) manifestazioni a premio;
- 5) caselle vocali;
- 6) giochi;

e) vendita di prodotti e servizi trasmessi direttamente ed esclusivamente attraverso la rete di comunicazione elettronica, quali, tra l'altro:

- 1) loghi e suonerie;
- 2) programmi software;
- 3) audio e video.

Capo II - CONTENUTO DEI SERVIZI A SOVRAPPREZZO

Art. 4.

Principi generali

1. Le informazioni o prestazioni fornite tramite servizi a sovrapprezzo sono di norma destinate a persone maggiorenni, salvo quanto disposto dall'articolo 5.

2. Tramite i servizi a sovrapprezzo di cui all'articolo 3, comma 1, lettera «a)» e «b)», sono fornite informazioni o prestazioni corrette, rispondenti alla realtà, chiare e complete. Per le informazioni o prestazioni relative a dati, fatti o circostanze suscettibili di subire variazioni nel corso del tempo, sono indicate la data e, se necessario, l'ora a cui risale l'aggiornamento delle informazioni o prestazioni fornite.

3. I servizi a sovrapprezzo non sono immotivatamente prolungati e non contengono pause, né tempi di attesa che non siano tecnicamente indispensabili e che siano pretestuosamente previsti al solo fine di prolungare il tempo di connessione.

4. Le informazioni o prestazioni fornite tramite i servizi a sovrapprezzo:

- a) non contengono messaggi subliminali;
- b) non offendono la dignità della persona;
- c) non evocano discriminazioni di razza, sesso e nazionalità;
- d) non esaltano alcuna forma di violenza;
- e) non offendono convinzioni religiose ed ideali;
- f) non inducono a comportamenti discriminatori o pregiudizi-

zиеvoli per la salute, la sicurezza e l'ambiente;

g) non arrecano danno morale, fisico o economico;

h) non inducono all'uso di bevande alcoliche, tabacco, stupefacenti e farmaci;

i) non presentano forme e contenuti a carattere pornografico, salva l'adozione di un sistema di controllo specifico e selettivo, od osceno.

Art. 5.

Minori e categorie particolari

1. Fermo restando quanto disposto all'articolo 4, le informazioni o prestazioni destinate ai minori o a soggetti che si trovino in stato, pur se temporaneo, di vulnerabilit  psichica:

a) non devono rappresentare una minaccia, anche indiretta, alla loro salute, sicurezza e crescita;

b) non abusano della loro naturale credulita' o mancanza di esperienza e del loro senso di lealta';

c) non fanno leva sui loro bisogni di affetto e protezione;

d) non inducono a violare norme di comportamento sociale generalmente accettate;

e) non inducono a compiere azioni, od esporsi a situazioni pericolose.

2. Fermo restando quanto disposto dal comma 1, gli operatori di telefonia mobile assicurano l'osservanza degli impegni sottoscritti con il codice di condotta per l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori citato in premessa nonche' dei codici di autoregolamentazione di cui al successivo articolo 26.

Art. 6.
Inserti pubblicitari

1. Le informazioni o prestazioni fornite tramite servizi a sovrapprezzo tariffati in base alla durata non sono interrotte da inserti pubblicitari, ad eccezione di quelli già contenuti in programmi ritrasmessi.

Art. 7.
Consulenze professionali

1. Le consulenze professionali sono fornite esclusivamente da soggetti abilitati all'esercizio delle professioni medesime, in ogni caso nel rispetto delle relative norme deontologiche.

2. Nel caso di servizi di consulenza sanitaria le informazioni non contengono descrizioni esplicite o riferimenti impliciti che possano fare apparire superflua la consultazione diretta del professionista ed i trattamenti curativi eventuali.

Art. 8.
Concorsi e manifestazioni a premio

1. Nel caso di servizi a sovrapprezzo relativi a concorsi e manifestazioni a premio è garantita la conformità al d.P.R. n. 430 del 2001.

2. La conformità al decreto di cui al comma 1 è indicata nella dichiarazione di cui al successivo articolo 17.

3. Il prezzo dei servizi di concorsi o manifestazioni a premio

e' di tipo forfettario e indipendente dalla durata.

Art. 9.

Servizi per la raccolta dei fondi

1. La raccolta di fondi tramite numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo e' consentita ove svolta in favore di Enti pubblici o privati senza fini di lucro, riconosciuti da disposizioni legislative, regolamentari o amministrative dei Paesi appartenenti all'Unione europea o allo Spazio economico europeo.

Art. 10.

Vendita di prodotti e servizi

1. Tramite i servizi a sovrapprezzo e' consentita esclusivamente la vendita, anche tramite abbonamento, di prodotti e servizi direttamente trasmessi mediante reti di comunicazione elettronica.

2. Fatte salve le disposizioni di cui al decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, il pagamento del prezzo dei prodotti e servizi di cui al comma 1, acquistati attraverso i servizi a sovrapprezzo, e' realizzato mediante la modalita' di cui all'articolo 15.

Art. 11.

Formazione professionale

1. Sono vietati i servizi a sovrapprezzo che promuovono opportunita' di lavoro.

2. Le informazioni riguardanti formazione professionale o corsi di istruzione:

a) non contengono promesse o previsioni irragionevoli di futuro impiego o di futura remunerazione nei confronti di coloro che richiedono le informazioni;

b) indicano con chiarezza il soggetto responsabile dei corsi, la durata effettiva dei corsi, il loro costo complessivo, l'eventuale necessita' per l'utente finale di acquistare materiale di supporto per seguire i corsi con profitto, il livello di istruzione o la qualifica professionale richiesta e, ove prescritto dalla legge, il rilascio di attestati di frequenza.

Capo III - MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEI SERVIZI A SOVRAPPREZZO

Art. 12.

Informazioni obbligatorie

1. Le informazioni o prestazioni dei servizi a sovrapprezzo sono precedute, indipendentemente dalla durata del servizio, da un

«messaggio di presentazione», chiaro ed esplicito, di tipo vocale se l'informazione o prestazione e' fornita tramite un servizio in fonia, di tipo testuale se e' fornita tramite un servizio dati, testuale e/o vocale se e' fornita tramite videocomunicazione.

2. Il messaggio di cui al comma 1 contiene esclusivamente i sottoelencati dati informativi nel rispetto del seguente ordine:

a) destinazione del servizio ai maggiorenni (informazione da

introdurre solo nel caso in cui il servizio e' vietato ai minori);

b) nome o ragione sociale del centro servizi;

c) costo di tutte le informazioni e/o prestazioni, al minuto o forfetario ovvero per unita' di quantita' di informazione in kbyte, comprensivo di IVA;

d) ove applicabile, costo massimo, comprensivo di IVA, delle informazioni;

e) limite massimo dell'importo addebitabile con le modalita' di cui all'articolo 15, comma 6;

f) modalita' di pagamento della quota eccedente il limite massimo di cui alla lettera e);

g) tipologia delle informazioni o prestazioni fornite;

h) nel caso di servizi di consulenza professionale, identita', qualifica professionale, iscrizione all'ordine professionale, ove prevista da specifiche norme, ed eventuale funzione ricoperta;

i) consenso espresso quale modalita' di accettazione del servizio.

3. Nel caso di servizi a sovrapprezzo di tipo vocale, il messaggio di presentazione e' gratuito, mentre nel caso di connessione ad Internet, non e' applicato alcun sovrapprezzo.

4. Nel caso di servizi a sovrapprezzo forniti tramite la connessione ad Internet, il messaggio di cui al comma 2 non e' connesso ad altri messaggi ed e' presentato tramite un riquadro evidenziato sulla pagina video, in forma chiara e leggibile integralmente, senza ricorso al cursore. Il messaggio di presentazione non comporta l'abbattimento della connessione al fornitore di servizi Internet inizialmente prescelto dall'utente finale.

5. Nel caso di servizi di cui al comma 4, il messaggio di pre-

sentazione di cui al comma 2 include, nella sua parte iniziale, l'informativa con cui si avverte che la fruizione del servizio comporta l'abbattimento della connessione in corso con il proprio Internet Service Provider e l'instaurazione di una nuova connessione soggetta ad uno specifico prezzo con l'evidenza della relativa numerazione. L'informativa al cliente relativa al prezzo della connessione al servizio a sovrapprezzo deve essere presente sul video durante la connessione. Inoltre deve essere indicato chiaramente che il servizio e' fruibile solo attraverso Internet e non in fonia.

6. L'accettazione di un servizio a sovrapprezzo e' ammessa solo con il consenso espresso dell'utente finale, fatta eccezione per i servizi di carattere sociale-informativo di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a).

7. Allo scadere del tempo corrispondente al limite massimo dell'importo addebitabile di cui all'articolo 15, comma 6, e' richiesto all'utente finale un ulteriore espresso consenso per la continuazione del servizio, con contestuale specifica indicazione delle modalita' di pagamento di cui al comma 2, lettera f).

8. Nel caso di servizi a sovrapprezzo offerti sulla base di specifici abbonamenti' non si applica il comma 1. Le informazioni di cui al comma 2 sono incluse nel contratto di abbonamento. In ogni caso, si applicano le disposizioni di cui al decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185 in materia di contratti a distanza.

9. Nel caso di servizi a sovrapprezzo offerti mediante l'invio di messaggi di testo o dati in modalita' push (SMS, MMS), sono fornite al cliente, all'atto della conclusione del contratto, oltre alle informazioni di cui al precedente comma 2, ove applicabili,

le informazioni relative al costo per l'invio del singolo messaggio nonché le informazioni inerenti le modalità di disattivazione del servizio. In particolare è previsto l'invio al cliente, antecedentemente l'invio del primo messaggio a pagamento, di un messaggio gratuito che indichi:

- a) costo per singolo messaggio o per contenuto fornito;
- b) numero massimo di messaggi o il numero massimo di contenuti forniti;
- c) se trattasi di servizio in abbonamento;
- d) sintassi per la disattivazione del servizio.

Per i servizi in abbonamento di durata superiore al mese, il messaggio gratuito con l'avviso di abbonamento in corso e l'indicazione della scadenza contrattuale va inviato almeno mensilmente. In ogni caso è escluso il rinnovo tacito dell'abbonamento.

10. Nel caso di servizi a sovrapprezzo che comportino una spesa massima inferiore ad 1 euro, IVA esclusa, non è obbligatorio l'inserimento del «messaggio di presentazione» previsto al comma 1.

11. Nel caso di servizi a sovrapprezzo delle tipologie definite all'articolo 3, comma 1, lettera c) (servizi di chiamate di massa), non si applica il «messaggio di presentazione» previsto al comma 1, qualora il costo della chiamata sia inferiore alla soglia di prezzo massimo di seguito indicata:

- quota massima alla risposta pari a 0,0667 euro, IVA esclusa (pari a 0,080 IVA inclusa);
- prezzo minutorio massimo pari a 0,0667 euro al minuto, IVA esclusa (pari a 0,080 IVA inclusa), o se il costo della chia-

mata, tassata in modalita' forfetaria, non supera l'importo complessivo di 1 euro, IVA esclusa.

12. Nel caso di servizi connessi a manifestazioni a premio si applicano le disposizioni di cui al decreto del Presidente della Repubblica n. 430 del 2001.

13. Nel caso di servizi a sovrapprezzo delle tipologie definite all'articolo 3, comma 1, lettera a), (servizi di carattere sociale-informativo), il messaggio di cui al comma 1 contiene esclusivamente i sottoelencati dati informativi nel rispetto del seguente ordine:

- a) nome o ragione sociale del centro servizi;
- b) costo di tutte le informazioni e/o prestazioni, al minuto o forfetario ovvero per unita' di quantita' di informazione in kbyte, comprensivo di IVA;
- c) tipologia delle informazioni o prestazioni fornite;
- d) nel caso di servizi di consulenza professionale, identita', qualifica professionale, iscrizione all'ordine professionale, ove prevista da specifiche norme, ed eventuale funzione ricoperta.

14. Nel caso di diffusione televisiva dei predetti servizi, le emittenti radiotelevisive nazionali e locali, ovvero i fornitori di servizi associati, nel caso della televisione digitale, sono tenuti a comunicare al pubblico, qualunque sia il mezzo utilizzato, in modo esplicito e chiaramente leggibile, i seguenti dati informativi:

- a) la natura del servizio a sovrapprezzo, la durata massima e gli eventuali divieti previsti per i minori;
- b) il costo del servizio, minutarario o forfetario, comprensivo di IVA;

c) dati del fornitore di informazioni o prestazioni, completi di un recapito / indirizzo in Italia, nel caso di imprese non aventi sede legale nel territorio nazionale.

Art. 13.

Erogazione e durata del servizio

1. Il servizio a sovrapprezzo e' erogato solo dopo l'esplicita accettazione da parte dell'utente finale, fatta eccezione per i servizi di carattere sociale-informativo di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a).

2. La durata massima dei servizi a sovrapprezzo non supera i limiti di tempo previsti dal contratto in essere tra l'operatore titolare della numerazione ed il centro servizi.

Art. 14.

Condizioni economiche di offerta

1. Le condizioni economiche di offerta dei servizi a sovrapprezzo sono proporzionate all'effettiva erogazione dei servizi, salvo quanto disposto dal presente decreto. In ogni caso qualora sia prevista, oltre la tariffa minutaria, un costo fisso alla risposta, quest'ultimo puo' essere addebitato solo dopo il consenso dell'utente.

2. I servizi a sovrapprezzo destinati ai minori sono erogati con modalita' forfettaria e non superano l'importo complessivo di 2,75 euro, IVA inclusa. Il predetto importo puo' essere rideterminato dal Ministro delle comunicazioni con proprio decre-

to.

3. Le condizioni economiche di offerta al pubblico dei servizi a sovrapprezzo sono comunicate conformemente a quanto previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche.

Art. 15.

Fatturazione

1. L'importo addebitato, nei limiti massimi previsti dal presente decreto, e' comprensivo del prezzo relativo al trasporto, all'instradamento, alla gestione della chiamata e alla fornitura delle informazioni o prestazioni.

2. Il fornitore del servizio di comunicazione elettronica addebita ai propri abbonati gli importi di cui al comma 1, sull'importo prepagato o in fattura nei limiti di cui al comma 6.

3. La documentazione della fatturazione riporta gli importi relativi ai servizi a sovrapprezzo separati da quelli relativi ad altri servizi, con l'indicazione del relativo operatore titolare della numerazione.

4. Sia nel caso della modalita' minutaria che nel caso della modalita' forfetaria, la tassazione di un servizio a sovrapprezzo e' avviata, solo dopo il riconoscimento da parte del centro servizi dell'esplicita accettazione da parte dell'utente finale di cui all'articolo 13, comma 1, fatta eccezione per i servizi di carattere sociale-informativo di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a).

5. Ai sensi dell'articolo 14, comma 3, ove tecnicamente possibile, l'addebito e' subordinato all'effettiva erogazione del servizio.

6. L'importo massimo che puo' essere addebitato per ogni comunicazione, secondo le modalita' del comma 2, e' fissato in 12,50 euro, IVA esclusa. Per servizi il cui addebito superi tale importo massimo sono previste modalita' di fatturazione direttamente a cura del centro servizi. Tali importi non possono essere fatturati dal fornitore di servizi di comunicazione elettronica.

7. Entro 12 mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento, i fornitori dei servizi di comunicazione elettronica comunicano agli abbonati la possibilita' di ottenere, mediante richiesta dell'abbonato al servizio di assistenza dell'operatore, il blocco delle chiamate verso le numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo nel caso in cui venga superato un tetto massimo mensile di spesa per tali servizi, determinato nelle due soglie massime, a scelta, pari a 50 euro oppure a 100 euro. La mancata opzione per una delle predette soglie determina l'assenza di un tetto massimo mensile di spesa per tali servizi.

8. Le informazioni di cui ai commi 6 e 7 sono fornite:

a) ai nuovi abbonati al momento della stipula dei contratti o dell'adesione al servizio;

b) ai vecchi abbonati, mediante un comunicato, accompagnato da un modulo di adesione, inserito nel primo invio utile della documentazione di fatturazione, da ripetersi nelle successive fatturazioni con cadenza almeno annuale, o, in caso di servizi prepagati, mediante una comunicazione personalizzata, con la medesima cadenza.

9. Il comma 7 non si applica ai servizi di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a).

10. Le disposizioni di cui al comma 7 non si applicano nel caso in cui l'apparato terminale utilizzato dall'utente sia dotato di codice personalizzato (PIN) ovvero la linea d'abbonato utilizzata per accedere ai servizi a sovrapprezzo sia stata dotata gratuitamente di blocco selettivo di chiamata.

Capo IV - ATTIVAZIONE DEI SERVIZI A SOVRAPPREZZO

Art. 16.

Uso delle numerazioni e delle infrastrutture

1. Ai fini dell'offerta al pubblico di servizi a sovrapprezzo, l'operatore titolare della numerazione usa in proprio numeri o infrastrutture ovvero cede gli stessi in uso al centro servizi.

2. I centri servizi che ricevono in uso uno o più numeri ovvero infrastrutture dall'operatore titolare della numerazione non possono cedere gli stessi a terzi.

3. Gli strumenti di selezione automatica (dialer), eventualmente utilizzati per l'accesso ai servizi a sovrapprezzo forniti tramite Internet, devono avere caratteristiche tecniche tali da permetterne il controllo da parte dell'utente finale chiamante. Il dialer non deve configurarsi automaticamente come modalità di connessione principale né deve generare, in modo automatico, connessioni ripetute alla numerazione su cui viene erogato il servizio a sovrapprezzo.

4. Gli operatori titolari della numerazione predispongono ed aggiornano un database pubblico, consultabile anche sul loro sito web, contenente le seguenti informazioni: generalità del

centro servizi e del/ dei fornitori di informazioni o prestazioni, tipologia del servizio a sovrapprezzo offerto e numeri associati o indirizzi IP per l'accesso al servizio stesso. Il database aggiornato e' inviato al Ministero delle comunicazioni - (Direzione generale per i servizi di comunicazione elettronica e di radio-diffusione) con periodicit  trimestrale.

5. I fornitori di servizi di comunicazione elettronica predispongono ed aggiornano un database pubblico, consultabile anche sul loro sito web, con le indicazioni del prezzo definito per ciascuna numerazione configurata sulla propria rete. Il database e' inviato al Ministero delle comunicazioni - (Direzione generale per i servizi di comunicazione elettronica e di radiodiffusione) con periodicit  trimestrale.

6. Il Ministero delle comunicazioni provvede a tenere un elenco completo, pubblico e disponibile sul sito web del Ministero stesso, che raccoglie le informazioni di cui ai commi 4 e 5.

7. In occasione degli aggiornamenti del piano nazionale di numerazione, gli operatori titolari della numerazione verificano la conformita' al suddetto piano dei numeri utilizzati o ceduti in uso ai centri servizi. In caso di modifica di tali codici, e' adottata la procedura di cui al comma 6 dell'articolo 17.

Art. 17.

Dichiarazione

1. Ai fini dell'offerta al pubblico dei servizi a sovrapprezzo, gli operatori titolari della numerazione, entro una settimana dalla cessione in uso di uno o piu' numeri al centro servizi:

a) comunicano al Ministero delle comunicazioni i numeri ceduti in uso al centro servizi ovvero gli indirizzi IP nel caso di connessione ad Internet con modalita' «packet switched»;

b) allegano alla comunicazione la dichiarazione con data e firma del rappresentante legale del centro servizi comprendente tutti i seguenti elementi che lo riguardano:

1) il nome, la denominazione o la ragione sociale;

2) la sede legale e operativa;

3) le generalita' del responsabile legale del centro servizi pro-tempore nonche' gli estremi che permettono di contattare rapidamente il responsabile e di comunicare direttamente ed efficacemente con lo stesso, compreso l'indirizzo di posta elettronica;

4) il numero di iscrizione al repertorio delle attivita' economiche, REA, o al registro delle imprese o altro titolo equivalente valido negli altri Paesi dell'Unione europea;

5) il numero della partita IVA o altro numero di identificazione, considerato equivalente nell'ambito dell'Unione europea e dello Spazio economico europeo qualora il centro servizi eserciti un'attivita' soggetta ad imposta;

6) il nome, la denominazione o la ragione sociale del o dei fornitori di informazioni o prestazioni di cui il centro servizi si avvale;

7) i numeri ricevuti in uso dall'operatore titolare della numerazione ovvero gli indirizzi IP nel caso di connessione ad Internet;

8) la descrizione del servizio a sovrapprezzo che il centro servizi intende fornire sulla base delle tipologie di cui all'arti-

colo 3; nel caso di servizi destinati ai minori, la descrizione del servizio con dettagli riguardo alla finalita', al contenuto e alla durata;

9) nel caso di servizi a sovrapprezzo riguardanti una consulenza professionale, l'indicazione del titolo professionale e lo Stato in cui e' stato rilasciato nonche' dell'ordine professionale o istituzione analoga, presso cui il consulente e' iscritto e il relativo numero di iscrizione;

10) nel caso di servizi a sovrapprezzo riguardanti concorsi o manifestazioni a premio, l'indicazione della conformita' al decreto del Presidente della Repubblica n. 430 del 2001;

11) l'impegno al rispetto degli obblighi previsti dal presente regolamento.

2. Gli operatori titolari della numerazione verificano la completezza e la correttezza dei dati riportati nella dichiarazione e non attivano i numeri ceduti in uso ovvero le infrastrutture prima di trenta giorni dalla data di riscontro del ricevimento della dichiarazione da parte del Ministero delle comunicazioni.

3. Al fine di consentire una piu' attenta verifica dei contenuti nel caso di servizi a sovrapprezzo accessibili ai minori, il termine di trenta giorni di cui al comma 2 e' esteso a sessanta giorni.

4. I centri servizi hanno sede in uno dei Paesi dell'Unione europea o dello Spazio economico europeo.

5. I centri servizi comunicano all'operatore titolare della numerazione qualsiasi modifica dei dati contenuti nella dichiarazione di cui al comma 1, lettera b), intervenuto successivamente alla data di presentazione della medesima, entro una settimana dall'avvenuta variazione.

6. Gli operatori titolari della numerazione comunicano al Ministero delle comunicazioni, entro una settimana, qualsiasi modifica dei dati di cui al comma 5.

7. Nel caso di variazione di cui al comma 1, lettera b), punti 7 e 8, i centri servizi predispongono una nuova dichiarazione che l'operatore titolare della numerazione invia al Ministero delle comunicazioni con le modalita' di cui al comma 1.

8. L'operatore titolare della numerazione comunica al Ministero delle comunicazioni, entro una settimana, eventuali variazioni dei servizi conseguenti a cessazione ovvero alla portabilita' del numero.

Art. 18.

Responsabilita'

1. Il centro servizi, ovvero il fornitore dei contenuti, se diverso dal centro servizi, e' responsabile del contenuto dei servizi a sovrapprezzo e della sua conformita' alle disposizioni del Capo II e delle informazioni obbligatorie di cui agli articoli 12, 13, 15 comma 4 e 17.

2. Il fornitore di servizi di comunicazione elettronica e' responsabile del trasporto, dell'instradamento, della gestione della chiamata e dell'osservanza delle disposizioni di cui agli articoli 15, 19 e 24, comma 2.

3. L'operatore titolare della numerazione e' responsabile dell'osservanza delle disposizioni di cui agli articoli 14, 16, 17 e 21, comma 5. E' compito dell'operatore raccogliere la dichiarazione sui contenuti dei servizi redatta sotto la responsabilita'

del centro servizi, ovvero del fornitore dei contenuti.

Art. 19.

Blocco selettivo di chiamata

1. I fornitori di servizi di comunicazione elettronica offrono ai propri abbonati l'opzione del blocco selettivo di chiamata associata ai servizi a sovrapprezzo, ad esclusione di quelli relativi ai servizi di informazione abbonati, forniti attraverso le specifiche numerazioni.

2. I fornitori di servizi di comunicazione elettronica informano gli abbonati, in forma scritta, chiara e comprensibile, riguardo alla disponibilit  della prestazione del blocco selettivo di chiamata di cui al comma 1 nonch  alle modalit  per aderire alla propria offerta e attivarla. L'adesione alla fornitura del blocco selettivo di chiamata, il recesso e le variazioni contrattuali per includere, escludere o variare una o pi  opzioni sono rese accessibili e praticabili per gli abbonati, attraverso procedure semplici, e chiare.

3. Le informazioni di cui al comma 2 sono fornite:

a) ai nuovi abbonati al momento della stipula dei contratti o dell'adesione al servizio;

b) ai vecchi abbonati, mediante un comunicato inserito nel primo invio utile della documentazione di fatturazione, da ripetersi nelle successive fatturazioni con cadenza almeno annuale, o, in caso di servizi prepagati, mediante una comunicazione personalizzata, anche via sms ove applicabile, con la medesima cadenza.

4. In caso di richiesta di blocco selettivo di chiamata, il codice personalizzato (PIN) per abilitare ovvero disabilitare le chiamate verso numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo e' inviato o comunque portato a conoscenza dell'abbonato richiedente con apposita comunicazione riservata.

Capo V - CONTROLLI E SANZIONI

Art. 20.

Vigilanza e controllo

1. I competenti organi della Polizia postale e delle comunicazioni e del Ministero delle comunicazioni hanno il compito della vigilanza e del controllo sul corretto espletamento del servizio in relazione a quanto contenuto nelle informazioni obbligatorie di cui all'articolo 12 dei servizi a sovrapprezzo e su quelli di tipologia ad essi assimilabili svolti su collegamenti individuati da numerazioni internazionali.

2. Gli operatori titolari della numerazione, i centri servizi ed i fornitori di servizi di comunicazione elettronica sono tenuti a permettere agli organi di polizia di cui al comma 1 l'accesso alle sedi ed alla documentazione onde consentire l'effettuazione dei controlli volti ad accertare che l'attivita' sia svolta in conformita' alle disposizioni previste dal presente decreto.

Art. 21.

Sanzioni per i centri servizi

1. Il Ministero delle comunicazioni e' competente ad applicare le sanzioni a carico dei centri servizi in caso di violazione delle disposizioni di cui al Capo II e agli articoli 12, 15, comma 4, e 17.

2. Nei casi di cui al comma 1, il Ministero delle comunicazioni contesta la violazione al centro servizi diffidandolo ed assegnando un termine di sette giorni per le giustificazioni. Trascorso tale termine, o qualora le giustificazioni risultino inadeguate, sono applicate le sanzioni di cui al comma 3, motivate anche in ragione delle giustificazioni addotte.

3. Nei casi di cui al comma 1, il Ministero delle comunicazioni applica le seguenti sanzioni:

a) sospensione dell'accesso alla rete del servizio a sovrapprezzo, per un periodo di un mese;

b) disattivazione dell'accesso alla rete del servizio a sovrapprezzo nei casi piu' gravi.

4. Nel caso di reiterate e gravi violazioni nell'offerta di servizi a sovrapprezzo, in numero non inferiore a tre, nell'arco temporale di 12 mesi, il Ministero delle comunicazioni irroga la sanzione di cui al comma 3, lettera b), per tutti i servizi a sovrapprezzo offerti dal centro servizi con l'uso di qualunque numerazione.

5. L'operatore titolare della numerazione, nei casi di cui al comma 3, lettere a) e b), sospende ovvero disattiva le connessioni entro 48 ore dalla ricezione di apposita segnalazione da parte

del Ministero delle comunicazioni.

Art. 22.

Sanzioni per gli operatori titolari della numerazione e per i fornitori di servizi di comunicazione elettronica

1. Le sanzioni irrogate dal Ministero delle comunicazioni e dall'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni nei confronti di operatori titolari della numerazione e di fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche sono definite nel Codice delle comunicazioni elettroniche citato nelle premesse.

Capo VI - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PUBBLICITA'

Art. 23.

Pubblicita'

1. Le emittenti radiotelevisive nazionali e locali sono tenute al rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 26, del decreto-legge 23 ottobre 1996, n. 545, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 dicembre 1996, n. 650.

2. La pubblicita' relativa ai servizi a sovrapprezzo, qualunque sia il mezzo utilizzato, non contiene elementi offensivi per la dignita' delle persone, evocanti discriminazioni razziali, di sesso o di nazionalita', offensivi di convinzioni religiose ed ideali. La pubblicita', inoltre, non deve indurre a comportamenti pregiudizievoli per la salute, la sicurezza e l'ambiente. Essa evita ambiguita' ed omissioni che possano indurre in errore l'uten-

te finale riguardo alle caratteristiche ed al prezzo del servizio a sovrapprezzo.

3. Qualunque sia il mezzo utilizzato, la pubblicit  indica in modo esplicito e chiaramente leggibile:

a) la natura del servizio a sovrapprezzo, la durata massima e gli eventuali divieti previsti per i minori;

b) il costo del servizio, minutorio o forfetario, comprensivo di IVA;

c) dati del fornitore di informazioni o prestazioni, completi di un recapito/indirizzo in Italia nel caso di imprese non aventi sede legale nel territorio nazionale;

d) il rispetto delle disposizioni di cui al decreto del Presidente della Repubblica n. 430 del 2001, nel caso di servizi connessi a manifestazioni a premio.

4. La pubblicit  relativa ai servizi che offrono informazioni o consulenze indica chiaramente la qualifica professionale dell'esperto o esperti del fornitore di informazioni o prestazioni.

5. La pubblicit  inviata direttamente agli abbonati, tramite chiamate telefoniche, fax, messaggi SMS, MMS, posta elettronica o altri servizi di comunicazione elettronica, e' consentita previo consenso espresso dell'interessato.

Capo VII - DISPOSIZIONI FINALI

Art. 24.

Servizi internazionali

1. Per i servizi internazionali il Ministero delle comunicazioni applica gli articoli 34, comma 2, e 35 della legge 31 gennaio 1996, n. 61, concernente la ratifica della costituzione dell'Unione internazionale delle telecomunicazioni (UIT).

2. Le numerazioni riferite a servizi internazionali, definiti all'articolo 1, comma 1, lettera i), mediante le quali sono erogati servizi a sovrapprezzo non conformi alle disposizioni del Capo II, sono sospese dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica entro 48 ore dalla ricezione di una specifica richiesta del Ministero delle comunicazioni.

3. Le numerazioni internazionali differenti da quelle individuate per erogare servizi a sovrapprezzo internazionali, definiti all'articolo 1, comma 1, lettera i), non possono essere utilizzate per la fornitura di detti servizi.

4. Ai servizi a sovrapprezzo internazionali si applicano le disposizioni di cui agli articoli 15 e 19.

Art. 25.

Protezione dei dati personali e tutela della privacy

1. I fornitori dei servizi a sovrapprezzo non devono violare la riservatezza dell'utente finale ed i servizi sono strutturati in modo da evitare l'invasione della sfera privata dell'utente fina-

le stesso.

2. Le informazioni personali, compresi nomi ed indirizzi, raccolte attraverso i servizi a sovrapprezzo, non possono essere utilizzate se non per finalità strettamente connesse al servizio fornito, nei limiti consentiti dalle leggi in vigore.

3. La fornitura dei servizi a sovrapprezzo avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e tutela della privacy.

Art. 26.

Comitato

1. Entro trenta giorni dall'entrata in vigore del presente regolamento e' istituito un comitato permanente presieduto da un rappresentante del Ministero delle comunicazioni, di cui fanno parte rappresentanti dell'Autorita' per le Garanzie nelle Comunicazioni, della Polizia postale e delle comunicazioni, degli operatori titolari della numerazione, dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica, delle Associazioni dei centri servizi e delle Associazioni dei consumatori, con il compito di redigere codici di autoregolamentazione ispirati ai principi del presente regolamento.

Art. 27.

Reclami

1. Presso il Ministero delle comunicazioni e' istituito uno sportello unico telematico con il compito di raccogliere i reclami

degli utenti dei servizi a sovrapprezzo e di interessare i relativi organi istituzionali competenti in materia.

Art. 28.

Norme transitorie

1. Gli operatori titolari della numerazione provvedono, entro sessanta giorni dall'entrata in vigore del presente regolamento, ad adeguare la documentazione preesistente, relativa ai soggetti cui sono stati ceduti in uso numeri o infrastrutture per l'offerta di servizi assimilabili ai servizi a sovrapprezzo, come definiti all'articolo 1, alle disposizioni di cui all'articolo 17.

Art. 29.

Abrogazioni

1. Alla data di entrata in vigore del presente regolamento sono abrogati:

a) il decreto del Ministro delle poste e delle telecomunicazioni 13 luglio 1995, n. 385;

b) il decreto ministeriale 28 febbraio 1996, recante «Disposizioni e criteri generali per l'applicazione del decreto-legge 26 febbraio 1996, n. 87»;

c) il decreto del Ministro delle poste e delle telecomunicazioni 26 maggio 1998, concernente disposizioni sui servizi audiotex pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 136 del 13 giugno 1998.

Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, e' inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica ita-

liana. E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.

Roma, 2 marzo 2006 Il Ministro: Landolfi

Visto, il Guardasigilli: Castelli

Registrato alla Corte dei conti il 5 aprile 2006 Ufficio di controllo atti Ministeri delle attività produttive, registro n. 2, foglio n.14

DELIBERA CONSIGLIO NAZIONALE DEGLI UTENTI DEL 7 DEL 16 OTTOBRE 2006

TELEFONIA MOBILE E MINORI

1. Minori, diritti e tutela

Gli sviluppi tecnologici in atto nel campo della telefonia mobile – in particolare per quanto riguarda le sinergie con internet e l'adozione di sistemi DVB-H di videofonia – contribuiscono ad accrescere le opportunità comunicative anche per le nuove generazioni e, al tempo stesso, ripropongono in termini nuovi la questione della tutela degli utenti e in particolare dei minori. Le ulteriori evoluzioni prevedibili per i prossimi anni e il numero sempre maggiore di persone coinvolte, richiedono una forte e ampia consapevolezza sociale e la costante attenzione dei soggetti chiamati a garantire i diritti dei cittadini.

Pertanto, in questi nuovi contesti vanno riaffermati i diritti dei minori anche nel campo della comunicazione, tra i quali ricordiamo – sempre con riferimento alle loro capacità cognitive ed espressive e al loro livello di evoluzione e di formazione – quelli all'uso degli strumenti di comunicazione, all'espressione, mediante questi mezzi, della propria opinione; alla conoscenza del mondo e, non certamente ultimo, quello alla sicurezza anche dai rischi di induzione a comportamenti illeciti o di accesso a contenuti nocivi e indesiderati. (cfr anche il documento del

Cnu “Per una Carta dei diritti dei bambini e dei ragazzi in rete”, approvata il 18 settembre 2002)

2. Ruolo dei genitori

In questo campo è essenziale il ruolo dei genitori e, più in generale, di quanti sono chiamati a svolgere funzioni educative. La maggiore sicurezza di bambini e ragazzi dall’accesso a contenuti illegali o nocivi deve essere perseguita anche attraverso un potenziamento delle conoscenze e delle capacità dei genitori, finalità su cui devono convergere sia le istituzioni pubbliche sia gli stessi operatori, evitando l’uso distorto a fini commerciali delle nuove possibilità tecnologiche.

3. Compiti del CNU

E’ all’interno di questo sistema di principi che si muove l’interesse per tale materia del Consiglio Nazionale degli Utenti, in quanto organismo chiamato dalla legge costitutiva (L. 31 luglio 1997, n. 249, art. 1, comma 28) ad «*esprimere pareri e formulare proposte all’Autorità, al Parlamento e al Governo*» e agli altri organismi pubblici e privati competenti «*su tutte le questioni concernenti la salvaguardia dei diritti e le legittime esigenze dei cittadini, quali soggetti attivi del processo comunicativo, promovendo altresì iniziative di confronto e di dibattito su detti temi*». Fra tali questioni sono richiamate l’«*affermazione dei diritti e della dignità della persona*» e le «*particolari esigenze dei minori*»

4. *L'indagine conoscitiva*

4.1. Il CNU, sulla base di segnalazioni pervenute e di trasmissioni televisive, ha rilevato i rischi della campagna promozionale messa in atto da un Gestore di telefonia mobile. L'offerta del menù dei servizi non soltanto non garantiva compiutamente i minori dal rischio di accedere a materiale comunemente indicato come "contenuti sensibili" – vale a dire immagini sia fisse che in movimento a dichiarato «contenuto erotico-sessuale» e «suscettibili di ledere l'integrità psichica e morale del minore» e di «rappresentare una minaccia, anche indiretta, alla sua sicurezza o di indurlo in errore per mezzo di ambiguità e sfruttamento della sua naturale credulità» (dal Codice di condotta e di autoregolamentazione firmato dalle già ricordate Imprese del settore il 6 febbraio 2005) - ma ne incentivava addirittura la produzione in proprio da parte degli utenti, offrendo la ricarica gratuita del proprio telefonino in cambio di proprie fotografie ammiccanti o esplicitamente *sexy* da mettere in rete.

Allo scopo di far attivare le opportune e urgenti misure di sicurezza il CNU ha avviato, perciò, un ciclo di audizioni con i quattro operatori di telefonia mobile (*H3g, Vodafone, Wind e Telecom-Tim*), al fine di acquisire sistematici elementi di conoscenza in merito alle misure organizzative e tecnologiche adottate da detti operatori allo scopo di ottemperare a quanto previsto dalle leggi e dai codici di condotta in materia di tutela dei minori. Le audizioni del CNU si sono svolte presso la sede dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nei giorni 25 maggio 2006 (*H3g*), 12 giugno (*Vodafone*) e 17 luglio (*Telecom-*

Tim e Wind).

4.2. Da queste audizioni e dagli approfondimenti operati in materia sono emerse:

carenze e lacunosità dell'attuale sistema di regole di riferimento (norme e codici di autoregolamentazione);

adozione da parte degli operatori di sistemi e modalità tra loro differenti di tutela dei minori e di "*parental control*", nessuno dei quali assicura pienamente, in termini di misure adottate e/o di modalità di informazione agli utenti, il rispetto dei requisiti di sicurezza necessari.

Va inoltre considerato che :

il problema della tutela dei minori tenderà a crescere in modo esponenziale con i nuovi apparati, che altro non sono che veri e propri PC tascabili;

i servizi cosiddetti "*a contenuti sensibili*" (erotici o porno) rappresentano un *business* rilevante per i gestori;

tra gli strumenti di tutela dei minori è attualmente prevista la possibilità, da parte del genitore, di disattivare i servizi a contenuto sensibile. Questo espediente è tuttavia inficiato dal fatto che nessun gestore ha pubblicizzato in modo opportuno ed efficace questa possibilità, rimasta quindi sostanzialmente sconosciuta ai genitori. Inoltre, con l'attuale normativa il genitore può disattivare il servizio al momento dell'acquisto dell'apparato, ma il minore può riattivarlo con una semplice telefonata.

L'impegno dei gestori di "*allegare il codice di condotta ai contratti stipulati con terzi per i servizi a sovrapprezzo sulla propria rete unitamente alla eventuale sospensione dei servizi*

in caso di non rispetto del codice”, non risulta sia mai stato attuato.

Tutto ciò richiede, per un verso, una riconsiderazione del sistema di regole (norme e codici di condotta e autoregolamentazione) e, per un altro, la definizione di standard di sicurezza più precisi e verificabili.

5. Carenza di norme

5.1. L’attuale assetto normativo si presenta, in sostanza, carente rispetto alle esigenze di tutela dei minori (*“Oggettivamente piuttosto lacunoso e ambiguo”* secondo uno degli Operatori consultati), in particolare, per quanto riguarda la sinergia tra il livello normativo (che deve prevedere principi e limiti generali sufficientemente espliciti ed univoci, assieme alle relative sanzioni) e il livello dell’autoregolamentazione e dei codici di condotta (nel quale tali principi e limiti generali dovrebbero declinarsi attraverso una più precisa definizione degli impegni in ordine alle misure operative necessarie).

5.2. Nel dettaglio, il Decreto n. 145/2006, art. 4 e 5,;
contiene indicazioni vaghe e di incerta definizione sui criteri valoriali ai quali devono attenersi le informazioni o prestazioni destinate ai minori;

non indica principi e standard generali sui sistemi per la tutela dei minori da adottare da parte degli operatori;

infine (art. 5, comma 2), rimanda per l’osservanza degli im-

pegni da parte degli operatori di telefonia mobile a Codici di condotta e di autoregolamentazione (senonché l'unico esistente [del 6 febbraio 2005] non prevede alcuna misura incisiva nel caso di inadempienza), nonché ad un costituendo Comitato (art. 26) per il quale non sono esplicitamente previsti altri compiti se non quello della redazione dei suddetti codici.

la mancanza di una pur minima sanzione consente, se non un'elusione, un mancato rispetto delle norme;

5.3. Va rilevato che il citato Codice di condotta sottoscritto dai quattro operatori di comunicazioni mobili, nella parte relativa agli strumenti per la tutela dei minori (art. 5) prevede un insieme di misure che lasciano ampi margini di aggiramento, laddove invece sarebbe necessario prevedere un reticolo a maglie strette di strumenti di controllo, diversi e convergenti.

Inoltre, laddove si tratta degli organi di garanzia (art. 8) e delle misure di autodisciplina (art. 9) si rimane nell'ambito della più assoluta autoreferenzialità (in sostanza, gli operatori giudicano da se stessi le proprie condotte) e della inesistente previsione di misure correttive, ovvero di sanzioni.

Nella elaborazione dell'attuale codice, infine, sono stati esclusi sia le associazioni private (dei consumatori, di tutela dell'utenza e dei minori) sia l'istituzione pubblica Consiglio Nazionale degli Utenti.

6. Limiti dei codici di autoregolamentazione ai fini della tutela dei minori

In definitiva, l'assetto di regole (norme e codici di autoregolamentazione) attualmente esistente nel campo dei servizi di telefonia mobile in relazione alle esigenze di tutela dei minori:

si limita a contenere generiche e spesso vaghe affermazioni di principio, senza una precisa definizione delle misure da adottare per la tutela dei minori da contenuti potenzialmente nocivi o indesiderati (art. 4, comma 4);

non definisce un sistema sanzionatorio efficace e tale da esercitare un reale effetto dissuasivo, sia per l'inadeguata entità delle sanzioni previste che per la trasparenza e la certezza delle procedure;

non prevede organi di garanzia con caratteri di autonomia e "terzietà", in grado di garantire trasparenza e indipendenza nelle valutazioni (art. 26);

inadeguato e subalterno sembra essere il ruolo dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Ministero delle Comunicazioni sulla tutela dei minori riferito sia alla TV sia ai servizi a valore aggiunto della telefonia in genere.

7. Rispetto della dignità della persona

7.1. Al di là, però, degli aspetti tecnici e dei dispositivi di asserita garanzia circa l'uso, sempre più molteplice e diffuso sia tra i più giovani sia dagli adulti, dei videofonini e anche al di là dei possibili limiti giuridici posti (o da porre) dalle leggi, dai

regolamenti e dalla autoregolamentazione della materia, di cui si dirà più avanti, il Consiglio Nazionale degli Utenti non può fare a meno di far emergere dinanzi alla pubblica opinione, alle Istituzioni e alle Autorità italiane ed europee la questione del rispetto sia della dignità umana della persona (che la Legge 249 esplicitamente richiama) sia dell'etica, che non possono essere ignorate nelle relazioni commerciali né accantonate o ritenute superabile in virtù delle richieste del mercato. In una società bene ordinata, quest'ultimo non può avere l'ultima parola né tanto meno essere considerato un valore assoluto.

Ciò che il CNU ha potuto constatare, anche nelle accurate audizioni delle Imprese che, su licenza dello Stato, gestiscono, utilizzando un bene comune, il servizio di telefonia mobile – rivolta agli adulti, ma anche ai minori – è che la fornitura di immagini indicate come “contenuti sensibili” è ormai divenuta una parte importante del servizio fornito dai gestori e, in considerazione dei profitti prodotti, un campo entro cui si sviluppa una forma accentuata di concorrenza.

7.2. In modo diretto o indiretto (vale a dire fornendo questo tipo di immagini come produzione propria oppure come vettori di una produzione altrui cui – si afferma – non sarebbe possibile sottrarsi e, in ogni modo, sempre concordata fra produttore e gestore-distributore) tutte le imprese di telefonia mobile mettono i citati contenuti a disposizione della clientela, sia pure talvolta con alcune misure di garanzia e di tutela, mai assolute, contro l'uso che ne possano fare i minori. Si tratta, come è evidente – e anche se la giustificazione portata come necessitante è

la “doverosa” risposta a una richiesta del mercato – di un’attività che ha come solo fine non già il servizio all’utente, bensì un lucro assai consistente e, in questo caso, eticamente discutibile, per imprese che non possono considerare come estranee alla logica di mercato le norme di carattere etico scaturenti anche da norme cogenti nazionali e internazionali.

7.3. Il CNU ritiene pertanto doveroso, a tutela dei minori, condannare la vendita di immagini offensive, violente e pornografiche. La responsabilità sociale, che le imprese proclamano come propria scelta e che per quelle di comunicazione diventa assunzione di un ruolo di servizio di interesse generale, implica una particolare attenzione agli utenti minorenni, i quali costituiscono un pubblico quantitativamente rilevante, a cui va garantito il rispetto delle norme previste dalla legislazione italiana e dalle intese internazionali.

8. Provvedimenti necessari

8.1. Premessa e ribadita la condanna di cui al n. 7.3 di questo documento, è necessario, in termini concreti, che le aziende si impegnino o siano obbligate a un sistema che comprenda:

la formulazione di contratti più chiari, in cui siano specificati quali servizi sono disponibili solo per gli adulti e con l’avvertenza che, se il videofonino, acquisito con contratto firmato da un maggiorenne, passa nelle mani di un minore i servizi a “contenuti sensibili” di tipo pornografico, in osservanza alle leggi vigenti, vanno criptati

l'inibizione di sistemi di "aggiramento" delle limitazioni predisposte, attuato attraverso il ricorso a fornitori esterni di servizi in grado di accedere ai contenuti vietati attraverso specifiche numerazioni;

il controllo dell'accesso, attraverso le numerazioni proprie del gestore, a siti o altri servizi contenenti materiale "sensibile" o indesiderato dai genitori;

la comunicazione esplicita all'atto del contratto di vendita dei livelli di affidabilità dei sistemi di "*parental control*" adottati;

le modalità di tipo pubblicitario adeguate di informazione agli utenti, sia al momento del contratto che successivamente, laddove necessario, sui loro diritti in merito all'accesso a contenuti indesiderati;

8.2 Il CNU ritiene pertanto necessario:

che l'Autorità per la Garanzie nelle Comunicazioni assuma una delibera per cui i "contenuti sensibili" debbano essere oggetto di richiesta esplicita dell'utente nei confronti del gestore telefonico prescelto;

che l'attuale Codice di autoregolamentazione sia trasformato in normativa dell'Autorità, quindi con valore vincolante per tutti gli operatori; e che sia al più presto nominato il Garante esterno già previsto, ma ancora inesistente;

che sia prevista un'adeguata rappresentanza dell'utenza (associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori) nelle attività di monitoraggio di un mercato in via di massima espansione, i cui orizzonti sono appena immaginabili, nonché in tutti

gli organismi di garanzia;

che le sanzioni siano rapportate al profitto realizzato e sia prevista, nei casi più gravi, l'inibizione del servizio mediante la sospensione o la revoca della licenza e superando, in tal modo, il concetto dell'"autocritica" o dell'"ottemperanza con ragionevolezza", che non hanno significato concreto quando in gioco sono profitti più che ingenti;

che sia realizzata una campagna informativa nei confronti dei genitori per ricordare che, a tutela dei figli minori, è un loro diritto chiedere l'inibizione permanente dei servizi a valore aggiunto;

che il ripristino di un servizio disabilitato sia previsto solo con la digitazione di un *pin* fornito soltanto ai genitori;

che sia vietata e sanzionata la possibilità che gli operatori consentano lo *split* da un normale numero telefonico ad un numero a valore aggiunto, senza un'esplicita richiesta e analoga conferma né lo slittamento verso numeri internazionali senza che anche ciò sia una scelta specificamente deliberata;

che nell'offerta del menù d'accesso le pagine a "contenuti sensibili" siano esclusivamente esplicite opzioni del cliente (attualmente se un adulto, al momento dell'attivazione dell'apparecchio, intende rifiutare "contenuti sensibili", è costretto a rinunciare a tutti i servizi offerti dal menù: meteo, *news*, giochi di intrattenimento ecc.; sembra assurdo che argomenti tanto diversi facciano parte di un unico "pacchetto" con la formula "prendi o lascia");

Poiché, infine, dalle audizioni degli Operatori di telefonia mobile, è emerso che ciascuno di questi fa riferimento – a pro-

posito di contenuti per adulti – a differenti asserite “scale” internazionali di valutazione, eterogenee per ciò che riguarda sia i criteri che le finalità, il Consiglio Nazionale degli Utenti chiede all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di approfondire congiuntamente il tema, al fine di pervenire ad una definizione di quali siano i contenuti cosiddetti “sensibili” e quali i parametri di valutazione, per graduarne il livello di potenziale pericolosità per i minori.

AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE 15 NOVEMBRE 2006 MISURE DI SICUREZZA IN MATERIA DI TUTELA DEI MINORI DA IMPLEMENTARE SUI TERMINALI MOBILI DI VIDEOFONIA. (DELIBERAZIONE N. 661/06/CONS).

(pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 285 del 7 dicembre 2006)

L'AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Nella riunione del Consiglio del 15 novembre 2006;

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante «Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilita'». Istituzione delle Autorita' di regolazione dei servizi di pubblica utilita'»;

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

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

Visto il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, recante «Testo unico della radiotelevisione»;

Vista la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante «Approvazione della direttiva generale in materia di qualita' e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249», pubblicata

nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 21 agosto 2003, n. 193, ed in particolare l'allegato A, art. 4, comma 3, lettera e);

Vista la delibera n. 278/04/CSP del 10 dicembre 2004, recante «Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249», pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 20 gennaio 2005, n. 15, ed in particolare l'allegato A, art. 16 (Tutela dei minori);

Vista la delibera n. 216/00/CONS del 5 aprile 2000, recante «Determinazione degli standard dei decodificatori e le norme per la ricezione dei programmi televisivi ad accesso condizionato», pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 21 aprile 2000, n. 94;

Vista la delibera n. 266/06/CONS del 16 maggio 2006, recante «Modifiche al regolamento relativo alla radiodiffusione terrestre in tecnica digitale di cui alla delibera n. 435/01/CONS. Disciplina della fase di avvio delle trasmissioni digitali terrestri verso terminali mobili», pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 24 maggio 2006, n. 119, che estende le norme in materia di tutela dei minori applicate alla televisione digitale terrestre alla radiodiffusione in tecnica digitale terrestre verso terminali mobili (DVB-H);

Visto il «Codice di autoregolamentazione Tv e minori», approvato dalla Commissione per l'assetto del sistema radiotelevisivo il 5 novembre 2002 e sottoscritto dalle emittenti e dalle associazioni firmatarie il 29 novembre 2002;

Visto il «Codice di condotta per l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori» sottoscritto in data 18 ottobre 2004 dagli operatori di telefonia mobile H3G, Tim, Vodafone e Wind;

Considerati gli esiti dell'indagine conoscitiva promossa dal Consiglio nazionale degli utenti sul tema della telefonia mobile e minori, i cui risultati sono riportati nella delibera assunta dallo stesso CNU nella riunione del 16 ottobre 2006, dalla quale emerge la lacunosita' della regolamentazione ed auto-regolamentazione vigenti ed i limiti di efficacia delle misure implementate dai fornitori dei servizi al fine di precludere ai minori l'accesso ai contenuti a loro non destinati, con particolare riferimento alla carenza di un'opportuna ed efficace pubblicizzazione della possibilita', per i genitori o per chiunque eserciti, anche occasionalmente, la tutela di minori, di disattivare i servizi a contenuto sensibile;

Considerato che, alla luce della normativa vigente, i principi fondamentali del sistema radiotelevisivo rappresentati dalla liberta' di espressione e da quella di ricevere o di comunicare informazioni devono conciliarsi con il rispetto delle liberta' e dei diritti, in particolare della dignita' della persona e dell'armonico sviluppo fisico, psichico e morale del minore (art. 3, testo unico della radiotelevisione), essendo esplicitamente stabilito che i programmi trasmessi rispettino i diritti fondamentali della persona e non integrino potenziale nocumento allo sviluppo dei minori (art. 4, comma 1, lettera b), testo unico della radiotelevisione), salve le norme speciali per le trasmissioni ad accesso condizionato che

comunque impongono un sistema di controllo specifico e selettivo;

Considerato che a seguito dello sviluppo della convergenza contenuti video e trasmissioni televisive possono essere offerti, tramite le reti digitali terrestri e le reti di comunicazioni mobili e personali, anche su appositi terminali mobili (c.d. videofonini) e che, pertanto, e' opportuno che siano estese a tale tipologia di diffusione le misure precauzionali, gia' previste per la trasmissione di programmi radiotelevisivi ad accesso condizionato, per la diffusione di contenuti destinati agli adulti o che, comunque, possano nuocere allo sviluppo psichico e morale dei minori;

Avuto riguardo alle segnalazioni pervenute da alcune associazioni di consumatori per evidenziare la relativa facilita' con cui risulta possibile, tramite l'apposito terminale mobile videofonino, accedere ai contenuti per adulti e per rilevare come le precauzioni poste in essere dai fornitori del servizio spesso non siano in grado di precludere efficacemente al minore, che utilizza il terminale occasionalmente o stabilmente, l'accesso ai contenuti vietati;

Preso atto delle proposte sottoposte all'Autorita' da un fornitore di servizi audiovisivi e multimediali, volte all'introduzione di misure intese a migliorare il livello di inibizione per i minori all'accesso tramite terminali mobili videofonini ai contenuti per adulti, tra le quali, in particolare, l'introduzione di uno specifico codice d'accesso riservato ai predetti servizi;

Ritenuta la necessita' e l'urgenza, al fine di garantire un'equivalente protezione dei minori rispetto all'accesso a contenuti usufruibili con tecnologie diverse, di adottare misure minime

di sicurezza, in attesa della definizione di un complesso organico di misure di protezione dei minori dall'accesso a contenuti sensibili, da adottarsi sentite tutte le parti interessate;

Udita la relazione del commissario Stefano Mannoni, relatore ai sensi dell'art. 29 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorita';

Delibera:

Art.1

Gli operatori di comunicazioni che offrono servizi audiovisivi e multimediali, diffusi in tecnica digitale su frequenze terrestri o su reti di comunicazioni mobili e personali, destinati alla fruizione del pubblico tramite terminali mobili, il cui contenuto sia riservato ad un pubblico adulto o, comunque, possa nuocere allo sviluppo psichico e morale dei minori, devono adottare nelle offerte dei predetti servizi un sistema di protezione dei minori dall'accesso a tali contenuti avente un grado di sicurezza pari agli analoghi sistemi applicati alla diffusione di programmi radiotelevisivi ad accesso condizionato.

2. Gli operatori di cui al comma 1 devono offrire agli utenti dei servizi audiovisivi e multimediali riservati ad un pubblico adulto una modalita' / funzione di parental control che consenta di inibire stabilmente l'accesso del minore, che usa occasionalmente o permanentemente il terminale mobile, ai contenuti di cui al comma precedente. La predetta funzione dovra' risultare facilmente attivabile / disattivabile dall'utente tramite la digitazione sul proprio terminale di uno specifico codice segreto (pin),

distinto da tutti gli altri codici utilizzati sul terminale stesso per altre funzioni. Il codice dovrà essere comunicato con modalità riservate, corredato dalle avvertenze in merito alla responsabilità nell'utilizzo e nella custodia del medesimo, al contraente maggiorenne che stipula il contratto relativo alla fornitura del servizio.

3. Gli operatori di cui al comma 1 devono dare adeguata informazione della introduzione della funzione di parental control di cui al precedente comma 2 nella pubblicità dei propri servizi, diffusa con qualsiasi mezzo, nonché nelle descrizioni del servizio allegate ai moduli contrattuali o presenti sui propri siti web. La dichiarazione, da parte del fruitore del servizio, di aver ricevuto adeguata preventiva informazione circa la disponibilità della funzione di protezione deve essere oggetto di una specifica clausola contrattuale espressamente e separatamente firmata dall'utente/acquirente in sede di stipula del contratto di acquisto del servizio.

4. Gli operatori di cui al comma 1 devono conformare alle disposizioni del presente provvedimento i servizi ed i relativi contratti in essere alla data di entrata in vigore della presente delibera, prevedendo una adeguata informazione ai propri clienti e specifiche modalità di aggiornamento che consentano l'accertamento della consegna del codice (pin) di cui al precedente comma 2, al contraente maggiorenne del contratto.

5. Il mancato rispetto delle disposizioni di cui alla presente delibera comporta l'applicazione di quanto previsto dall'art. 1, comma 31 della legge 31 luglio 1997, n. 249.

La presente delibera e' pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana e nel Bolettino ufficiale e nel sito web dell'Autorita'.

La presente delibera entra in vigore il sessantesimo giorno dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

Roma, 15 novembre 2006

Il presidente: Calabro' Il commissario relatore: Mannoni

«

**CODICE DI CONDOTTA PER L'OFFERTA
DEI SERVIZI A SOVRAPPREZZO
E LA TUTELA DEI MINORI» SOTTOSCRITTO
IN DATA 18 OTTOBRE 2004
DAGLI OPERATORI DI TELEFONIA MOBILE
H3G, TIM, VODAFONE E WIND;**

Premesso che:

1. gli operatori di comunicazioni mobili riconoscono l'importanza di informare in maniera trasparente ed aggiornata la propria clientela in merito alle condizioni economiche ed alle modalità di fruizione dei servizi a sovrapprezzo offerti;

2. è importante garantire che la fruizione dei servizi a sovrapprezzo attraverso le apparecchiature terminali mobili, avvenga nel rispetto della tutela della protezione dei minori e della salvaguardia della dignità umana;

3. l'uso strettamente personale dell'apparecchiatura terminale mobile e l'ampia diffusione nel mondo mobile dei servizi di pagamento in modalità prepagata, garantiscono la tutela del consumatore sia nella corretta custodia del terminale sia nell'uso dei servizi;

4. gli operatori di comunicazioni mobili che aderiscono al presente Codice sono già dotati di sistemi e procedure interne che disciplinano la fruizione attraverso i terminali mobili dei servizi a sovrapprezzo; 5. gli operatori di comunicazioni mobili hanno, comunque, inteso dotarsi di un Codice di Condotta che

regoli la fruizione dei servizi medesimi; 6. il presente Codice di Condotta è finalizzato all'autoregolamentazione e alla tutela generalizzata del minore nell'ambito dell'uso sicuro dei servizi.

Tutto ciò premesso,

vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, concernente norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità ed istituzione delle Autorità di regolazione; vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, concernente l'istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo; vista la delibera n. 9/03/CIR dell'Autorità per le Garanzie nelle

Comunicazioni relativa al piano nazionale di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa;

visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il nuovo "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

visto il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il nuovo "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche;

considerato che:

- il diritto del minore ad uno sviluppo equilibrato e' riconosciuto dall'ordinamento giuridico nazionale ed internazionale;
- la funzione educativa, che compete comunque alla famiglia, può essere agevolata da un corretto utilizzo ed una esaustiva informazione sulla disponibilità di strumenti idonei a consentire o inibire la fruizione di servizi a contenuto sensibile sulle reti di comunicazione elettronica;
- sussiste la necessità di bilanciare i diversi diritti fondamentali eventualmente con-

trapposti, quali la tutela dei minori, il diritto all'informazione e la libertà di espressione e di manifestazione del pensiero; **gli operatori di comunicazioni mobili adottano il presente Codice di Condotta per l'autoregolamentazione e la tutela dei minori nei servizi a sovrapprezzo, e si impegnano reciprocamente a rispettarlo, adeguarlo all'evoluzione dei servizi nonché ad effettuare ogni opportuna attività necessaria a garantire l'osservanza dei principi in esso contenuti.**

Articolo 1

Definizioni

Ai fini del presente codice si intende per:

1. Codice di Condotta: codice di autoregolamentazione per l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori.

2. Operatore di comunicazione mobile: un'impresa che è autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni mobili.

3. Servizi a sovrapprezzo: servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica mediante l'uso di specifiche numerazioni che consentono l'accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni di servizi a pagamento così come definiti dalla delibera 9/03/CIR recante il piano nazionale di numerazione nel settore delle comunicazioni.

4. Servizi *children*: servizi che per la natura del loro contenuto sono rivolti ad una clientela non adulta. I servizi che rientrano in tale definizione sono di seguito elencati: Cartoni animati per bambini; Canzoni per bambini; Giochi per bambini.

5. Servizi a contenuto sensibile: si intendono servizi a dichia-

rato contenuto erotico/sessuale, ovvero quei servizi suscettibili di ledere l'integrità psichica e morale del minore o rappresentare una minaccia, anche indiretta, alla sua sicurezza e crescita o di indurlo in errore per mezzo di ambiguità e sfruttamento della sua naturale credulità. 6. Terze Parti: la persona fisica o giuridica che, con l'utilizzo di opportuni apparati, consente all'utente finale di accedere ad informazioni o prestazioni distribuite mediante le reti di comunicazione elettronica. Le Terze Parti possono operare direttamente come fornitori di informazioni o prestazioni o tramite soggetti diversi.

Articolo 2

Finalità ed oggetto

1. Il presente Codice ha lo scopo di disciplinare l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori.

Il presente Codice in particolare reca disposizioni in materia di:

Tipologia e contenuto dei servizi offerti

Strumenti per la tutela dei minori

Obblighi a carico degli aderenti

Rapporti tra operatore mobile e Terze Parti

Garanzia per l'applicazione del codice

Misure di autodisciplina

Articolo 3

Obblighi degli aderenti

1. Gli aderenti:

a) adottano, entro 6 mesi dalla sottoscrizione del presente codice, le misure necessarie a dare applicazione alle disposizioni ivi contenute, e a darne tempestiva informativa al Ministero delle Comunicazioni; b) richiamano le disposizioni del presente Codice di Condotta nella propria Carta dei servizi;

c) pubblicano nel proprio sito istituzionale, o con altri mezzi idonei, un riferimento al presente Codice di Condotta, che rimanda ad apposite pagine web di informazione sulle modalità di utilizzo degli strumenti previsti per la fruizione dei Servizi a sovrapprezzo;

d) forniscono alla propria clientela tutte le informazioni utili per poter avanzare eventuali reclami ed esercitare i propri diritti;

Articolo 4

Offerta dei servizi a sovrapprezzo

1. Gli aderenti forniscono alla clientela informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso sui servizi offerti ed in modo particolare sulle condizioni economiche e sui contenuti offerti anche mediante la previsione di un messaggio introduttivo informativo riguardo al prezzo dei servizi.

2. I Servizi a sovrapprezzo non esaltano alcuna forma di violenza fisica e morale, non offendono o sfruttano le convinzioni

morali, religiose e civili dei cittadini, né favoriscono crimini e/o infrazioni della legge, non contengono messaggi subliminali.

3. L'offerta dei servizi a sovrapprezzo deve avvenire nel rispetto della dignità umana e nel rifiuto di ogni forma di discriminazione riferita all'origine, appartenenza, effettiva o presunta, etnica, sociale, religiosa, sessuale, allo stato di salute o alle idee professate.

4. Ferma restando la responsabilità che ogni partecipante alle *chat* si assume nel manifestare liberamente il proprio pensiero, gli aderenti predispongono mezzi idonei a prevenire utilizzi impropri dei servizi di *chat*, quali ad esempio moderatori o liste di *black words*.

Articolo 5

Strumenti per la tutela dei minori

1. Nell'ambito della propria offerta di servizi a sovrapprezzo, ciascun aderente individua e rende trasparenti alla propria clientela i servizi che presentano contenuti sensibili.

2. I servizi a contenuto sensibile sono identificati con gli strumenti tecnicamente disponibili atti a renderli riconoscibili.

3. L'accesso a tali servizi deve avvenire soltanto previa informativa sulla natura del servizio.

4. Gli aderenti si impegnano a fornire ai genitori e ai tutori gli strumenti per proteggere il minore dalla fruizione di servizi a contenuto sensibile. Tali strumenti devono poter consentire almeno una delle seguenti modalità di controllo:

a. l'inibizione alla fruizione dei servizi in modalità perma-

nente almeno per i contenuti sensibili su espressa richiesta dei genitori, dei tutori, ovvero da parte delle persone che sono legittimate ad effettuare tale richiesta;

b. l'apertura dell'accesso ai servizi previa espressa richiesta dei genitori, dei tutori, ovvero da parte delle persone che sono legittimate ad effettuare tale richiesta.

Inoltre gli aderenti potranno offrire - anche a pagamento - l'accesso ai servizi in modalità controllata dall'utente, attraverso l'utilizzo di un codice personalizzato (PIN) reso disponibile solo ai genitori e ai tutori o alle persone legittimate ad effettuare tale richiesta..

5. Gli strumenti di controllo previsti al comma 4 si applicano almeno con riferimento ad archi di numerazione e/o a livello di categorie di servizi a contenuto simile e/o con riferimento ai singoli servizi offerti. Essi devono essere adeguatamente pubblicizzati alla clientela e resi facilmente e, con riferimento alle lettere a) e b) del comma 4, gratuitamente accessibili.

6. Gli aderenti si impegnano a garantire, su richiesta espressa dei genitori, dei tutori, ovvero da parte delle persone che sono legittimate ad effettuare la stessa, l'inibizione all'accesso ai servizi di *chat*, con le modalità previste ai precedenti commi 4 e 5.

7. Gli aderenti potranno utilizzare sistemi di individuazione dell'età del cliente a condizione che, nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati personali, ne venga tutelata e garantita la massima riservatezza, sicurezza e dignità.

8. Nel caso di servizi rivolti esclusivamente ai minori ("servizi *children*"), gli aderenti si impegnano a non interrompere gli stessi con inserti pubblicitari o promozionali.

Articolo 6

Rapporti tra operatore mobile e Terze Parti

1. Gli aderenti si impegnano ad allegare il presente Codice di Condotta ai contratti stipulati con le Terze Parti per l'offerta di servizi a sovrapprezzo sulla propria rete. Tali contratti prevedranno il rispetto del Codice di Condotta ad opera delle Terze Parti, pena sospensione dei servizi.

2. Su richiesta delle Autorità competenti, gli aderenti potranno in essere tutte le attività idonee al controllo dei contenuti e/o dei servizi offerti da soggetti terzi e resi accessibili dalle proprie reti.

3. Le Terze Parti dichiarano all'operatore di accesso la natura del servizio a sovrapprezzo e l'eventuale contenuto sensibile o *children* dello stesso.

4. Gli aderenti si impegnano, altresì, a portare il presente Codice a conoscenza delle Terze Parti anche mediante lo svolgimento di attività di formazione .

Articolo 7

Protezione dei dati personali e tutela della *Privacy*

1. Gli operatori, nell'offerta dei servizi a sovrapprezzo si impegnano, ciascuno per gli aspetti di rispettiva competenza, a rispettare la disciplina vigente in materia di tutela dei dati personali e di misure minime di sicurezza e ad osservare le disposizioni vigenti in materia di tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche, ivi comprese

eventuali modifiche e/o integrazioni.

2. Con particolare riferimento ai dati personali dei clienti, gli operatori si impegnano ad utilizzarli esclusivamente per finalità strettamente connesse alla fornitura dei servizi oggetto del presente codice, o per gli usi consentiti dalla legge.

Articolo 8

Organo di Garanzia

1. Gli operatori costituiscono con propri rappresentanti un Organo di Garanzia, per il coordinamento delle attività di aggiornamento e di revisione del presente Codice di Condotta, che si rendano necessarie anche in base all'evoluzione tecnologica dei servizi. A tale Organo partecipano inoltre rappresentanti del Ministero delle Comunicazioni e

della Fondazione Ugo Bordoni, tra questi ultimi è nominato il presidente.

2. L'Organo di Garanzia si riunisce su iniziativa di almeno due componenti o sulla base delle segnalazioni pervenute dalle associazioni dei consumatori, e comunque almeno una volta l'anno.

3. L'Organo di Garanzia valuta eventuali problematiche emerse in sede di applicazione del presente Codice e individua possibili soluzioni.

4. L'Organo di Garanzia predispone una relazione annuale contenente l'elenco aggiornato delle informazioni relative alle Terze Parti, ai servizi a sovrapprezzo offerti, agli eventuali servizi rivolti esclusivamente ai minori (*children*) e alle specifiche

modalità di applicazione delle misure previste dal Codice.

Articolo 9

Misure di autodisciplina

1. Chiunque ritenga fondatamente che sia intervenuta una violazione degli obblighi previsti nel presente Codice di Condotta, può segnalare al singolo operatore responsabile tale violazione inviando una comunicazione telematica all'indirizzo indicato nel sito *web* di ciascun operatore. I dati trasmessi verranno trattati in rispetto alle norme vigenti in materia di protezione dei dati personali.

2. L'operatore si impegna a rispondere alle istanze presentate e ad ottemperare a quanto ragionevolmente richiesto secondo quanto previsto dalle relative Carte dei Servizi.

Articolo 10

Adesione

1. Al presente Codice di Condotta possono aderire gli operatori mobili che intendano ottemperare agli obblighi in esso imposti.

*Consiglio Regionale della Toscana
Pubblicazione a cura di Maria Pia Perrino
Assistenza legislativa Difensore Civico regionale*

*Composizione e stampa: Centro stampa
Finito di stampare nel mese di Aprile 2008
presso il Consiglio Regionale della Toscana - Via Cavour, 2 - Firenze*