

LE FRODI SUI SERVIZI A SOVRAPPREZZO

I SERVIZI DI INFORMAZIONE

Il crescente sviluppo del mercato dei “servizi di informazione”, frutto di un lungo processo di convergenza tra servizi di telecomunicazioni, strumenti informatici e multimediali, ha sicuramente aperto, negli anni, uno scenario nuovo per le telecomunicazioni.

Un punto di svolta "rivoluzionario" che ha coinciso con l'affermazione di ***Internet.***

Grazie allo sviluppo del mercato multimediale è stato possibile realizzare grandi iniziative commerciali ed avviare numerose nuove opportunità sul mercato.

Un mercato di dimensioni mondiali, focalizzato sulla piena “libertà di rete”, che ha portato con sé, prevedibilmente, anche una serie di rischi, con forti ricadute sul consumatore finale.

LE FRODI INFORMATICHE

- Nell'ambito del mercato multimediale e delle opportunità di business sviluppatesi, sono emersi casi di truffa da parte di alcuni fornitori di informazione ai danni di chi naviga in rete. Il fenomeno successivamente riconosciuto come vera e propria frode informatica, è noto come **“trojan horse”** o **“dialers”**.
- Il cliente inizia una normale connessione internet attraverso il numero abitualmente utilizzato per connettersi al proprio ISP;
- Dopo un periodo di navigazione, la connessione si chiude e subito dopo (circa 15/20 secondi) inizia una connessione ad un numero a sovrapprezzo;
- La connessione viene, effettuata, di norma, con un software che il cliente, in maniera a volte inconsapevole, scarica dalla rete e che, in modo automatico, chiude la normale connessione e ne avvia una, ben più costosa.

TELECOM ITALIA E IL “FENOMENO DELLE FRODI”

Tra la fine del 2002 ed il mese di Giugno 2003 il fenomeno delle frodi informatiche si è particolarmente concentrato su Numerazioni 709, vale a dire Numerazioni esclusivamente dedicate all’accesso a “Servizi Internet”.

Le Numerazioni 709 sono state attivate da altri Operatori (OLO) diversi da Telecom Italia.

Telecom Italia non ha attiva né ha mai attivato alcuna Numerazione 709.

Telecom Italia, quale operatore d’accesso, è obbligata sia ad interconnettere la sua rete a quella degli OLO che ospitano tali servizi, sia a raccogliere il traffico destinato verso tali numerazioni.

Telecom Italia è obbligata inoltre a fatturare e ad incassare per conto degli OLO assegnatari di tali numerazioni quanto dovuto dai clienti finali fruitori di tali servizi; tale fatturazione deve avvenire con evidenza separata e dettagliata sullo stesso Conto in cui vengono fatturati l’abbonamento ed il traffico.

TELECOM ITALIA E IL “FENOMENO DELLE FRODI”

Tra la fine del 2002 e il 1° semestre 2003, si sono registrati numerosi casi di traffico “anomalo” verso numerazioni 709 assegnate ad altri Operatori, riconducibili a fenomeni di possibili frodi perpetrate ai danni della clientela per mezzo del meccanismo meglio noto come “*Trojan horse*” o “*dialer*”.

I nostri sistemi antifrode hanno costantemente monitorato il *trend* del fenomeno tramite sistemi di controllo del traffico anomalo vale a dire traffico superiore al consumo medio del cliente oppure con importo particolarmente elevato per singola conversazione o per conversazioni verso direttrici specifiche.

Nonostante **il fenomeno abbia investito solamente una parte dei dialers**, avendo ben presente la estrema correttezza della gran parte dei dialers che contribuiscono correttamente allo sviluppo del mercato dei servizi e nonostante **il fenomeno abbia coinvolto solamente una parte della clientela** avendo ben presente che una cospicua parte sia soddisfatta dei servizi, **Telecom Italia ha deciso di intervenire**

TELECOM ITALIA E IL “FENOMENO DELLE FRODI”

In considerazione della crescente attenzione al fenomeno da parte dei Media e della clientela, Telecom Italia ha, così, segnalato l’anomalia alle Autorità competenti, evidenziando come elemento di caratterizzazione del fenomeno e della sua crescita

- **la totale inconsapevolezza da parte degli utenti Internet della possibilità di “incursioni” sul proprio Pc, ovvero**
- **l’utilizzo troppo spesso “facile” di Internet da parte degli utenti nel non prestare attenzione a forme di cautela (es. evitare di scaricare programmi con estensione.exe, installare programmi nodialers, attivare la disabilitazione numerica), oppure sulla non esaustività delle informazioni sulle condizioni economiche applicate che dovrebbero essere presenti sulle schermate rese disponibili dai Content Provider nella fase di accesso ai servizi**

TELECOM ITALIA E IL “FENOMENO DELLE FRODI”

Telecom Italia ha, quindi, deciso di intervenire “autonomamente” adottando su tutto il territorio nazionale una procedura operativa temporanea per la gestione di tutti i reclami per addebiti “709” in via differenziata e prioritaria.

La procedura adottata da Telecom Italia a decorrere dal 23 maggio 2003 nasce con l'obiettivo di agevolare, con estrema immediatezza e "pro cliente", la trattazione di tale tipologia di reclami attraverso l'utilizzo di una modalità *ad hoc* che consente al cliente che segnala una presunta frode di risolvere, in via temporanea e dietro presentazione di una serie di documenti, il proprio reclamo.

INTERVENTI A TUTELA DEI CLIENTI (1/2)

Il cliente che intende contestare eventuali addebiti presenti nel proprio "Conto Telecom" riconducibili a servizi forniti attraverso numerazioni 709 e derivanti da un non volontario utilizzo del servizio stesso e/o da presunti raggiri di tipo informatico subiti nel corso di navigazione in Internet, deve:

1. inoltrare formale reclamo, per iscritto, all'indirizzo indicato nell'intestazione della fattura o al numero verde fax dell'Unità Territoriale di Customer Care competente indicando come motivo di contestazione che "gli addebiti derivano da un non volontario utilizzo del servizio e da presunti raggiri di tipo informatico subiti nel corso di navigazione in Internet";
2. effettuare il pagamento degli importi (inclusa IVA) non contestati utilizzando lo specifico conto corrente istituito per la tipologia di incassi parziali, inviando copia della quietanza di avvenuto pagamento parziale della fattura in cui erano presenti gli addebiti non riconosciuti;
3. sporgere denuncia alle Forze dell'Ordine, tra cui la Polizia Postale, precisando il numero della fattura, le numerazioni e gli importi addebitati oggetto di contestazione per presunta frode.

INTERVENTI A TUTELA DEI CLIENTI (2/2)

Quale ulteriore intervento a tutela della clientela ricordiamo che, a decorrere dal 1° giugno 2003 è possibile richiedere ai nostri front-end commerciali, il servizio gratuito di "Autodisabilitazione permanente" anche per le numerazioni 709, già disponibile per il blocco della chiamate verso le numerazioni 166, 899.

- **Disabilitazione permanente** verso le numerazioni 144, 166, 899 e 709. Il servizio è gratuito e deve essere richiesto al 187 (utenti residenziali) al 191 (utenti affari)
- **Disabilitazione a chiave numerica**, con un codice personale fornito da Telecom Italia all'utente che richiede tale servizio, che permette di bloccare le chiamate verso: prefissi internazionali, prefissi diversi dal proprio distretto, cellulari (decade 3) e le numerazioni 12, 412, 144, 163, 164, 166, 1647, 170, 4176, 178, 709, 899 e 892. Il servizio costa 2,17 € al mese, più il contributo attivazione pari a 13,63 €

UN DATO QUANTITATIVO DEL FENOMENO

Dal 23 maggio ad oggi, Telecom Italia, si è trovata a gestire complessivamente circa 290.000 segnalazioni, con una media di 30.000 a settimana – tra reclami telefonici e reclami scritti – per addebiti non riconosciuti dai clienti finali per servizi associati a numerazioni 709.

Il fenomeno ha raggiunto punte massime superiori a 40.000 reclami registrati tra la fine del mese di giugno ed il successivo mese di luglio 2003.

PIANO DI NUMERAZIONE NAZIONALE

In relazione all'evolversi delle esigenze del mercato il **1 agosto 2003** l'AGCOM ha approvato con **Delibera 9/03/CIR** il Piano di Numerazione nel settore delle telecomunicazioni, disciplinando, tra le altre numerazioni, anche:

- *i servizi a sovrapprezzo, forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, mediante l'uso di specifiche numerazioni per l'accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento: 144, 166, 899 e 892;*
- *I servizi internet 70X dedicati esclusivamente all'accesso in modalità "dial-up".*

SERVIZI INTERNET 70X

La decade 7 è la numerazione esclusivamente dedicata all'accesso ai servizi internet comprendenti il trasporto e la gestione della chiamata telefonica commutata destinata ad un Internet Service Provider (ISP)

- il codice 700 è un vero e proprio numero verde. In questo caso infatti il collegamento al POP dell'ISP è gratuito per l'utente che naviga in internet;
- i codici 701 e 702 vengono fatturati a prezzo analogo a quello di una comune chiamata in ambito locale più un importo massimo alla risposta 0,10 €cent.
- il codice 709 a “tariffazione specifica” è fatturato al prezzo massimo della quota variabile minutaria (0,06 €cent) più la quota fissa alla risposta 0,10 €cent.
- Sarà cura dell'operatore che origina la chiamata, comunicare a Telecom Italia la modalità di fatturazione da associare al servizio di transito al variare dei numeri chiamati (a cascata o direct billing). Nel caso di fatturazione “a cascata” Telecom Italia è obbligata a fornire agli OLO - che ne abbiano fatto richiesta - il servizio di fatturazione verso i clienti finali.

ESTENSIONE DEL FENOMENO DELLE FRODI

Nelle ultime settimane Telecom Italia ha rilevato, attraverso un continuo monitoraggio della rete, uno spostamento del traffico sulla rete da direttrici autorizzate per Internet verso Numerazioni geografiche.

Al riguardo la Delibera 9/03/CIR, all'articolo 20 comma 2, fa esplicito divieto di offerta di servizi a sovrapprezzo su numerazioni differenti da quelle autorizzate per Internet.

E' evidente quindi che, stiamo già assistendo ad una migrazione dei fenomeni fraudolenti su altre numerazioni, migrazione da cui è prevedibile l'origine di nuovi reclami e motivi di contestazione da parte dei clienti finali.

ESTENSIONE DEL FENOMENO DELLE FRODI

A fronte di tale nuovo scenario e della previsione a breve di un'estensione repentina del fenomeno delle frodi per effetto delle migrazioni verso altre numerazioni geografiche e non geografiche, è evidente che

- Telecom Italia non può sbarrare l'accesso del cliente verso numerazioni geografiche posto che ciò equivarrebbe all'interruzione del servizio telefonico;
- Telecom Italia non intende intervenire autonomamente per introdurre modalità e procedure atte a gestire in modo differenziato dagli ordinari strumenti, i reclami dei clienti;
- Telecom Italia ritiene, invece, essenziale intervenire in modo definitivo su tale fenomeno:
 - aumentando il grado di consapevolezza e sensibilizzazione del consumatore sui rischi che un utilizzo inconsapevole o superficiale di Internet può comportare;
 - invitando le Autorità di Regolamentazione ad introdurre nel Regolamento di prossima emanazione regole stringenti e puntuali per interventi rapidi di vigilanza e controllo, idonei ad evitare dall'origine tali fenomeni.