

Frodi in Internet: quali difese per il cittadino

Gilberto Nava

Dipartimento Vigilanza e Controllo

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Competenze dell'AGCOM

- Il fenomeno delle frodi in Internet assume dimensioni rilevanti nel corso del 2002, a seguito dell'utilizzo improprio delle numerazioni dedicate all'accesso ad Internet (numeri che iniziano con la cifra 7);
- Tali numeri, ai sensi della delibera 6/00/CIR dell'8 giugno 2000, erano dedicati ad impieghi connessi all'accesso ad Internet (dial-up)
- Dalle segnalazioni ricevute a partire dalla fine del 2001 si è invece rilevato che molte di queste numerazioni erano utilizzate per l'offerta di servizi a valore aggiunto su Internet, con tariffazione elevata (fino a 5 Euro/minuto)
- In molti casi le chiamate verso tali numerazioni avvenivano attraverso "autodialer", installati abusivamente sui computer degli utenti, che effettuavano automaticamente e ripetutamente chiamate verso numerazioni in decade 7 a tariffazione elevata

Gli interventi dell'Autorità (1)

- L'Autorità, al fine di evitare il diffondersi di tali fenomeni a carattere fraudolento, ha ritenuto opportuno circoscrivere ulteriormente sul piano regolamentare le possibilità di utilizzo delle numerazioni dedicate ad Internet (decade 7)
- L'art. 4, comma 1 della delibera 9/02/CIR del 26 giugno 2002 ha infatti disposto che: “La numerazione per servizi Internet, in conformità con il piano di numerazione nazionale è utilizzabile esclusivamente per l'accesso alla rete Internet. E' fatto divieto di fornire prodotti e servizi per il tramite dell'addebito all'utente del traffico svolto indirizzato a dette numerazioni”
- Con tale disposizione è stato pertanto vietato qualsiasi tipo di fornitura di servizi a valore aggiunto sulle numerazioni in decade 7

Gli interventi dell'Autorità (2)

- A seguito dell'adozione della delibera 9/02/CIR, l'AGCOM ha richiamato in due occasioni (ottobre e novembre 2002) tutti gli operatori all'applicazione della predetta disposizione
- Inoltre l'AGCOM ha richiesto la collaborazione della Polizia delle Comunicazioni, trasferendo a questa le segnalazioni pervenute, al fine di effettuare le necessarie indagini
- A seguito delle indagini effettuate dalla Polizia delle Comunicazioni, nel 2003 sono stati avviati diversi procedimenti amministrativi sanzionatori nei confronti degli operatori titolari di numerazioni in decade 7 utilizzate in difformità da quanto previsto dalla delibera 9/02/CIR
- Inoltre, nel maggio 2002, l'Autorità aveva emanato la delibera 78/02/CONS, che definiva gli obblighi in capo agli operatori in tema di blocco selettivo delle chiamate e individuava le numerazioni da includere in tale servizio (tra le quali le numerazioni che iniziano con 709)

Gli interventi dell’Autorità (3)

- Nel luglio del 2003, infine, a seguito di un ulteriore incremento del fenomeno, anche in deroga alle disposizioni vigenti, l’AGCOM ha introdotto nuove norme con la delibera 9/03/CIR, relativa al piano di numerazione nazionale. Con tale delibera:
 - Sono state definite in modo esclusivo le numerazioni attraverso le quali possono essere forniti servizi a sovrapprezzo; tali numerazioni possono essere bloccate su richiesta dell’utente
 - E’ stato fatto divieto di fornire servizi a sovrapprezzo su numerazioni diverse da quelle indicate
 - Sono state fissate delle soglie di prezzo massimo per diverse numerazioni non geografiche, tra le quali le numerazioni in decade 7

Gli interventi dell'Autorità (4)

- Le numerazioni per servizi a sovrapprezzo sono oggi le seguenti:
 - Numerazione per servizi a tariffazione specifica (144, 166, 892, 899)
 - Numerazione per servizi interattivi in fonia (163, 164)
 - Numerazione per servizi di chiamate di massa (0369, 0769, 0878)
 - Numerazione per servizi di informazione abbonati (12XY)
- Sono state fissate delle soglie di prezzo anche per alcune di queste numerazioni (144, 166, 892, 0369, 0769)
- Gli utenti possono richiedere il servizio di blocco permanente delle chiamate in modalità permanente o in modalità controllata dall'utente (con codice PIN di attivazione/disattivazione)

Soglie di prezzo fissate dall'AGCOM

| Articolo del Piano di Numerazione | Numerazione | Quota massima alla risposta (euro) | Prezzo minutorio massimo (euro) |
|--|-------------|---|---------------------------------|
| Art. 11 - Numerazioni per servizi Internet | 701-702 | 0,1 | Prezzo delle chiamate locali |
| | 709 | 0,1 | 0,06 |
| Art. 17 - Numerazione per servizi di Addebito ripartito | 840-841 | 0,10 (quota fissa) | - |
| | 847-848 | 0,1 | Prezzo delle chiamate locali |
| Art. 18 - Numerazioni per servizi di numero unico | 199 | 0,12 | 0,26 |
| Art. 19 - Numerazioni per servizi di numero personale | 178 | 0,15 | 0,35 |
| Art. 21 - Numerazioni per servizi a tariffazione specifica | 892 | 0,3 | 1,5 |
| | 144-166 | 0,656 | da 0,2293 a 1,3118 |
| Art. 23 - Numerazioni per servizi di chiamate di massa | 0369-0769 | Prezzo delle chiamate geografiche interurbane | |

Strumenti di tutela dell'utenza

- Gli strumenti di tutela dell'utenza consistono essenzialmente nei servizi di blocco selettivo delle chiamate
- L'offerta del servizio di blocco selettivo delle chiamate è regolamentata dalle seguenti disposizioni:
 - Codice delle comunicazioni elettroniche: l'art.60, comma 2 prevede che le imprese designate per la fornitura del servizio universale debbano fornire alcuni servizi, tra i quali quello di “Sbarramento selettivo delle chiamate in uscita (servizio gratuito): Prestazione gratuita alla quale l'abbonato, previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, può impedire che vengano effettuate chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri.”
 - Delibera 78/02/CONS dell'AGCOM: definisce le numerazioni che devono essere obbligatoriamente incluse nei servizi di blocco selettivo delle chiamate;
 - D.M. 385/95: impone l'obbligo di un servizio di blocco permanente gratuito per le numerazioni utilizzate per servizi audiotex e videotex, da fornire gratuitamente su richiesta dell'utente

La delibera 78/02/CONS

- La delibera 78/02/CONS, coerentemente con le disposizioni vigenti, individua gli obblighi in capo agli operatori e le numerazioni da includere nel servizio di blocco selettivo
 - Per gli operatori di accesso diretto è previsto l'obbligo di fornire il servizio di blocco selettivo per le numerazioni individuate dall'Autorità (a seguito dell'entrata in vigore del Codice delle comunicazioni elettroniche tale obbligo resta in capo alla sola Telecom Italia)
 - Gli operatori di accesso diretto sono tenuti ad informare gli abbonati, in forma scritta, chiara e comprensibile, riguardo alla disponibilità della prestazione del blocco selettivo di chiamata, inclusa l'opzione di cui al comma 1 del presente articolo, nonché i contenuti di dettaglio e le modalità per aderire alla propria offerta ed attivarla
 - Per gli operatori di accesso indiretto è previsto l'obbligo di informare gli abbonati riguardo alla disponibilità della prestazione del blocco selettivo di chiamata nonché, in tal caso, ai contenuti di dettaglio e alle modalità per aderire alla propria offerta e attivarla

Numerazioni e chiamate da includere nel blocco selettivo di chiamata

1. Chiamate verso numerazioni internazionali (quelle per le quali viene premesso il codice di accesso internazionale "00");
2. Chiamate verso servizi di tariffa premio (144, 166);
3. Chiamate verso servizi non geografici a tariffazione specifica (892, 899);
4. Chiamate verso servizi di numero personale (178);
5. Chiamate verso servizi interattivi in fonia (163, 164);
6. Chiamate verso servizi di addebito ripartito (840, 841, 847, 848);
7. Chiamate verso servizi Internet a tariffazione specifica (709);
8. Chiamate verso servizi interni di rete (prima cifra 4 o 1) - esclusi quelli cui l'abbonato ha aderito mediante la sottoscrizione di un contratto - il cui prezzo minutorio è superiore o uguale a 0,22931 Euro al minuto (I.V.A. esclusa) ed il cui prezzo alla risposta è superiore o uguale a 0,06559 Euro (I.V.A. esclusa) od il cui prezzo complessivo, a forfait o per una chiamata di durata fino a quattro minuti, è superiore o uguale a 1 Euro (I.V.A. esclusa);
9. Chiamate verso servizi da operatore che consentono di effettuare uno o più dei tipi di chiamate, di cui ai punti da 1) a 8) suddetti, tramite operatore

I servizi di blocco selettivo offerti dagli operatori

- Attualmente il blocco selettivo delle chiamate è offerto da Telecom Italia, operatore incaricato della fornitura del servizio universale, in due modalità:
 - Modalità permanente: servizio gratuito di blocco delle chiamate dirette verso numerazioni 144, 166, 899, 709
 - Modalità controllata dall'utente: servizio a pagamento (13,63 Euro per l'attivazione + 2,17 Euro/mese di abbonamento) – Il servizio consente l'attivazione e la disattivazione del blocco selettivo attraverso un codice PIN per le seguenti chiamate:
 - interurbane
 - internazionali
 - verso i cellulari
 - verso i seguenti numeri: 12, 412, 144 (il 144 è normalmente disabilitato), 166, 1652, 170, 4175, 4176, 178, 892, 899, 163, 164 e 709.
- Gli altri operatori di accesso diretto offrono tutti dei servizi di blocco selettivo delle chiamate, nella maggior parte dei casi a titolo gratuito

In questi giorni ...

- Dopo gli interventi dell’Autorità, gli operatori di servizi a valore aggiunto stanno ricominciando ad utilizzare numerazioni internazionali per l’offerta di servizi Internet a valore aggiunto. L’utilizzo di numerazioni internazionali è oggetto di rapporti multilaterali tra stati ed è regolata dalla Convenzione ITU
- Con l’entrata in vigore del Codice delle comunicazioni elettroniche l’AGCOM ha chiesto a Telecom Italia di offrire a titolo gratuito un servizio di blocco selettivo che includa tutte le numerazioni previste dalla delibera 78/02
- Il Ministero delle Comunicazioni sta concludendo l’iter di modifica del D.M. 385/95 relativo all’offerta di servizi a sovrapprezzo