



**CODICE DI CONDOTTA PER L'OFFERTA DEI SERVIZI  
A SOVRAPPREZZO E LA TUTELA DEI MINORI**

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 contrapposti, 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 dichiarato 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 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..

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.