

15 ottobre 2007 0:00

## Telecom e i dialer

di [Claudia Moretti](#)

### **La storia si ripete, nonostante leggi e delibere del Garante delle Comunicazioni. La denuncia querela e l'opposizione alla richiesta di archiviazione del Pubblico Ministero.**

Pubblichiamo una denuncia querela contro il rappresentante legale di Telecom per interruzione di pubblico servizio e per altri reati che si vogliono ravvisare nelle ormai consuete truffe ai danni degli utenti di telefonia fissa, a causa delle connessioni involontarie. Ci e' pervenuta grazie al prezioso contributo di un avvocato che ci ha scritto ed inviato il proprio lavoro, l'**avv. Domenico A. Marando** del foro di Locri. Il Pubblico Ministero ha chiesto l'archiviazione del caso non avendo ravvisato gli estremi di reato nella vicenda; l'avvocato si e' opposto con un atto che pubblichiamo, chiedendo al Giudice per le Indagini Preliminari di obbligare la Procura a formulare l'imputazione, che dovra' decidere se rinviare gli atti alla Procura oppure archiviare definitivamente il caso. Crediamo che chiunque possa provare a interpellare la magistratura penale, oltre che quella civile per i danni e per le questioni contrattuali, ce ne sono a nostro avviso tutti i presupposti. Per questo gli atti che pubblichiamo potranno servire da *modulistica* per chiunque si trovi nella medesima situazione e intenda proporre querela alla Procura del luogo dove risiede, e per opporsi all'eventuale archiviazione.

#### **DENUNCIA QUERELA**

##### **Alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di**

Io sottoscritto ....., nato a..... il....., e residente in ..... alla via....., C.F..... titolare dell'utenza telefonica n. .... e con contratto stipulato con Telecom Italia spa

Premesso che:

- in data ..... 2007 mi è pervenuta la bolletta telefonica relativa al 4 bimestre 2007 e per l'importo di € ....;
- a prima vista, l'importo mi è sembrato esagerato;
- in relazione al traffico telefonico di cui faccio uso e soprattutto in relazione alle opzioni contrattuali che ho sottoscritto: "Teleconomy Quando Vuoi" e "Teleconomy Internet", la mia bolletta bimestrale non dovrebbe superare mai € 80?;
- nel leggere i dettagli del consumo, vi ho trovato la sorpresa, la voce: A Satellitari internazionali, telefonate 2 e per un tempo pari 17,07 minuti e per un costo complessivo di € ....;
- ho immediatamente telefonato al 187, numero del servizio clienti Telecom Italia per chiedere spiegazioni in merito;
- l'operatore mi ha risposto: "si tratta di n. 2 telefonate internazionali effettuate a Globalstar, il cui prefisso inizia con 00881++++++ " ;
- successivamente, ho scoperto il raggio di cui sono stata vittima per l'ennesima volta: connessione internet verso il sito "GLOBALSTAR B";
- ho provveduto a inoltrare reclamo scritto alla Telecom Italia spa, ma senza alcun esito;
- ho provveduto a pagare l'importo riportato in bolletta, decurtata dalla somma contestata;
- comunicare tramite il telefono è ormai un diritto sacrosanto riconosciuto da tutti gli Stati del mondo;
- una volta stipulato il contratto, la mancata fornitura del servizio di telefonia costituisce interruzione di pubblico servizio e può compromettere seriamente la vita di relazione di qualsiasi persona;
- con decreto del 2 marzo 2006 n. 145, pubblicato in Gazzetta Ufficiale in data 10 aprile 2006, il ministero delle Comunicazioni ha emanato il Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo, con il chiaro e lodevole intento di limitare le truffe ai danni del consumatore, fiorite nel corso degli ultimi anni da parte di gestori di servizi a pagamento di vario genere. Fra questi i maledetti dialers o i numeri speciali satellitari;
- attualmente è in atto una truffa pianificata su tutto il territorio nazionale, ai danni di tutti gli utenti di telefonia di rete fissa;
- Ormai le bollette gonfiate da telefonate o connessioni internet hanno raggiunto tutti, ma proprio tutti: utenze pubbliche e private;
- il gestore della telefonia si sente protetto ed invulnerabile in relazione alla lentezza della giustizia ed alla consapevolezza che difficilmente un utente si sobbarca le spese di un processo civile (lento, costoso, incomprensibile, cavilloso e bisognevole di assistenza tecnica), a fronte di 30 o 50 euro di truffa patita;

- la buona fede nelle trattative, nell'esecuzione e nell'interpretazione del contratto, sembra sia definitivamente tramontata;
- la truffa regna sovrana e viene evidenziata dalla stessa telecom con l'allegato alla fattura e al bollettino di pagamento dove si legge: telecomnews: AVVISI AGLI UTILIZZATORI DI INTERNET: "Segnaliamo la possibilità di truffe da parte di alcuni fornitori di informazione ai danni di chi naviga in internet, realizzate facendo compiere automaticamente al computer, all'insaputa dell'utilizzatore, connessioni verso numerazioni..".

Per quanto sopra,  
chiedo

l'intervento della S.V.I. affinché voglia ordinare, alla telecom italia spa in persona del legale rappresentante pro tempore, l'immediato ripristino della linea telefonica, perchè trattasi di interruzione di pubblico servizio, e il reato non venga portato ad ulteriori conseguenze.

Chiedo di essere informato dello sviluppo e dell'esito della richiesta di Giustizia che precede ex art. 408 e segg c.p.p..

Allego alla presente:

Fotocopia ricevute di pagamento

firma

## OPPOSIZIONE ALLA RICHIESTA DI ARCHIVIAZIONE

Tribunale di Locri

Ufficio del Giudice per le indagini preliminare

opposizione alla richiesta di archiviazione

Il sottoscritto avv. .... a ....residente in....., titolare dell'utenza telefonica n. ...., con contratto stipulato con la società Telecom Italia- parte offesa nel procedimento penale n.....contro ignoti per il reato di truffa.

Vista la richiesta di archiviazione presentata in data ..... dal P.M....., con il presente atto

### **propone opposizione**

avverso la richiesta anzidetta, chiedendo la prosecuzione delle indagini ed in ogni caso instando perché il sig Giudice Ill.mo voglia rigettare la richiesta ed ordinare la formulazione dell'imputazione a carico delle persone responsabili, per i sottoelencati motivi.

Il P.M. reputa che i fatti denunciati non integrano la fattispecie di alcun reato e in particolare quello di truffa, per questi motivi:

- 1) riconduce l'episodio al fenomeno dell'utente internet che si vede addebitare sulla bolletta telefonica somme corrispondenti al prezzo di un collegamento realizzato con un server diverso da quello abituale;
- 2) presuppone l'accettazione del collegamento e della offerta del servizio con consapevolezza;
- 3) sostiene che le tecniche adoperate dall'operatore del servizio non raggiungono la soglia degli artifici e raggiri per la configurabilità dell'ipotesi del reato in contestazione.

### **Ciò premesso, si osserva:**

La richiesta del P.M. fa seguito esclusivamente alla lettura, forse frettolosa, dell'atto di denuncia-querela, ma non un solo atto di indagine è stato esperito. Il P.M. non ha pensato minimamente all' "**arma del delitto**" ai c.d. "**dialer**", non ha fatto alcuna ricerca su internet per conoscere e valutare il fenomeno nella sua attuale dimensione; non ha ritenuto necessario consultare la polizia delle comunicazioni.

Sarebbe bastato collegarsi, ad esempio, al sito dell'A.D.U.C. (<http://www.aduc.it/>) o ad uno dei tanti "forum" della rete (es. clicca qui ([http://dilatua.aduc.it/forum/contro+dolore+morte+chiudere+porte+niente\\_3367.php](http://dilatua.aduc.it/forum/contro+dolore+morte+chiudere+porte+niente_3367.php))) per rendersi conto del fenomeno e delle dimensioni che di giorno in giorno assume. Il dialer (dall'inglese to dial = comporre), è quel programma per computer di pochi kilobyte che crea una connessione ad Internet, a un'altra rete di calcolatori o semplicemente a un altro computer tramite la comune linea telefonica o un collegamento ISDN.

Ora è bene sapere che un dialer è un programma che **altera i parametri della connessione a Internet**, cambiandone soprattutto il numero telefonico e sostituendolo con un **numero a pagamento maggiorato** su prefissi come il costosissimo **899** (in Italia) o prefissi internazionali, dove parte di quello che si paga per la telefonata viene girato dall'operatore telefonico (Telecom Italia, Albacom, eccetera) a una terza persona o società:

quella che appunto dissemina i dialer.

Il dialer sarebbe di per sé uno strumento **lecito** del commercio via Internet. Per esempio, una società potrebbe usarlo per offrire consulenze o informazioni per telefono e farsi pagare per questi servizi direttamente tramite la bolletta del chiamante, senza dover scomodare carte di credito, fatture e quant'altro. Purtroppo, però, questo strumento viene **abusato**, nel senso che viene offerto spessissimo in modo **disonesto**, ossia facendo di tutto per **rendersi invisibile e nascondere i costi di connessione**.

Se il programma si comportasse onestamente, dichiarando in modo non ambiguo quanto costa il servizio, **il meccanismo sarebbe perfettamente accettabile**: il consumatore **inequivocabilmente avvisato** che decide **consapevolmente** di pagare **anche centoquaranta euro l'ora** per ricette, musica, suonerie o donnine (sono questi, principalmente, i servizi offerti tramite i dialer), ha il sacrosanto diritto di farlo (i soldi sono i suoi e ci fa quel che gli pare). L'unica eccezione è costituita dai servizi a carattere erotico e pornografico su numerazione 166, 144 e 899, che sono **vietati** dalla legge.

Purtroppo la maggior parte dei dialer è confezionata in modo **ingannevole** e ogni giorno si ripresenta sulla rete telematica sempre più sofisticato e pericoloso. Il dialer è un fantasma che colpisce in maniera invisibile e dal quale non ci si può difendere.

- Salvaguardare l'utente telefonico da accessi indesiderati attraverso la linea telefonica è responsabilità esclusiva del gestore, posto che *"Il contratto di utenza telefonica è inquadrabile come un rapporto di Fornitura-appalto continuativo di servizi, ai sensi dell'articolo 1577 del c.c., al quale sono applicabili in quanto compatibili le norme dell'appalto e quelle relative al contratto di somministrazione, per cui gli obblighi del gestore non si risolvono esclusivamente nella fornitura tecnica del servizio telefonico e delle apparecchiature connesse, ma anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni e attacchi da parte di terzi. Ne consegue che l'utente non è tenuto a pagare bollette telefoniche, per chiamate verso il numero 166 o altri similari, avvenute non tramite telefono ma in automatico attraverso il modem utilizzato per il collegamento a internet, in presenza di un "Dialer". Solo il gestore del servizio telefonico, infatti, poteva essere (e non poteva non essere) al corrente del rischio rappresentato dai "Dialer", mentre l'utente medio, quale indubbiamente da considerare l'abbonato, non dispone normalmente delle conoscenze necessarie per evitare di cadere vittima di un "Dialer", né è grado di difendersene in modo appropriato salvo rinunciare a internet o sostituire windows con altri meno diffusi sistemi operativi. In conclusione spetta quindi al gestore garantire e proteggere la funzione internet dall'aggressione di "Dialer" spregiudicati o addirittura illegali, al di là del fatto che si tratta di servizi a valore aggiunto dai quali lo stesso gestore trae un non indifferente profitto.* (Tribunale di Genova - Sezione IV civile - Sentenza 25 gennaio-20 febbraio 2006 Giudice Marchesiello in Guida al Diritto 26 agosto 2006 n°33);

Ma vi è di più: L'episodio narrato nella denuncia-querela: **connessione internet verso il sito "GLOBALSTAR B" non è mai avvenuto né volontariamente, né involontariamente**, poiché le connessioni ad internet sono state sempre sotto osservazione. Un eventuale **dialer** avrebbe potuto agire solo ed esclusivamente con un collegamento esterno sulla linea telefonica del sottoscritto, quindi al di fuori di ogni suo vigilante controllo, poichè dalla sua utenza telefonica, nel periodo relativo alla contesta bolletta telefonica, non è mai partita una connessione automatica o "volontaria" ad internet verso numeri sconosciuti.

P.Q.M.

Si chiede dunque che l'Ill.mo Signor Giudice per le indagini preliminari presso il Tribunale di Locri voglia respingere la richiesta di archiviazione della notizia di reato, formulata in data 24/9/2007 dal Pubblico Ministero, ordinare allo stesso di formulare l'imputazione a carico dei responsabili dei fatti denunciati, con ogni conseguente formalità di rito, previa fissazione di udienza camerale ai sensi dell'art. 410, 3° co c.p.p.

Ai fini della prosecuzione delle indagini preliminari, si chiede che la Procura provveda:

- 1) ad acquisire le generalità complete dei responsabili delle società coinvolte nelle c.d. "bollette telefoniche gonfiate: truffe coi numeri satellitari" precisando che il distributore in Italia dei servizi della Globalstar è Elsacom, che è una società controllata da Finmeccanica, a sua volta controllata dal ministero dell'Economia e delle Finanze, con il 32,45% (notizia ADUC);
- 2) ad acquisire informazioni sul fenomeno delle connessioni automatiche presso la polizia di Stato, presso l' A.D.U.C. (associazione per i diritti degli utenti e consumatori - <http://www.aduc.it/>), presso gli utenti del forum clicca qui ([http://dilatua.aduc.it/forum/contro+dolore+morte+chiudere+porte+niente\\_3367.php](http://dilatua.aduc.it/forum/contro+dolore+morte+chiudere+porte+niente_3367.php));
- 3) ad acquisire copia dell'interrogazione del Presidente dell' Agcom ai Ministri delle Comunicazioni e dell'Economia e Finanze (aprile 2007);
- 4) ad acquisire copia dell'intervento alla Camera dei deputati dell'on. Donatella Poretti (3 ottobre 2007).

Luogo, data

Firma