

**DELIBERA N. 227/23/CONS**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA  
SOCIETÀ FASTWEB, AI SENSI DELL'ART. 14-BIS DEL DECRETO LEGGE 4  
LUGLIO 2006, N. 223, IN RELAZIONE AL PROCEDIMENTO  
SANZIONATORIO AVVIATO CON ATTO DI CONTESTAZIONE N. 1/23/DTC**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 13 settembre 2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, (di seguito l’Autorità);

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

VISTA la legge 7 agosto del 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di seguito denominato *Codice*;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 207, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

VISTO il decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, recante “*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*” convertito con modifiche nella legge 24 novembre 2006, n. 286;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104 recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009 n. 69, recante delega al Governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTO l’art. 14-bis, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante “*Integrazione dei poteri dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle*

*sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 437/22/CONS e di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 1/23/DTC, del 23 febbraio 2023, notificato in data 28 febbraio 2023 alla società Fastweb S.p.A. (di seguito la “Società” o “Fastweb”), per non aver rispettato gli obblighi previsti dal Piano nazionale di numerazione, di cui alle delibere nn. 8/15/CIR e 157/18/CIR, in materia di utilizzo delle numerazioni 199 e per non aver fornito i documenti richiesti dall’Autorità;

VISTA la nota del 30 marzo 2023 con cui Fastweb ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art.13 del *Regolamento*, e ha chiesto di essere sentita in audizione, tenutasi in data 9 maggio 2023;

VISTA la nota del 19 aprile 2023 con cui Fastweb ha trasmesso la proposta di impegni definitivi, successivamente modificata in data 30 maggio 2023;

VISTA la decisione del Consiglio, resa all’esito della riunione del 15 giugno 2023, con cui la proposta di impegni presentata da Fastweb è stata ritenuta ammissibile ai sensi dell’art. 14, comma 3, del *Regolamento*;

VISTA la determina direttoriale n. 2/23/DTC, del 30 giugno 2023, con cui la proposta di impegni è stata pubblicata sul sito dell’Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it) ai fini della prevista consultazione pubblica;

VISTI gli esiti della consultazione pubblica conclusasi in data 30 luglio 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il fatto e la contestazione**

Con atto di contestazione n. 1/23/DTC, del 25 febbraio 2023, notificato il successivo 28 febbraio 2023, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Fastweb per la violazione dell’art. 3, commi 3 e 4, del Piano nazionale di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR, in combinato disposto con gli artt. 1, comma 1, lett. s) e 5, comma 4-*bis*, del medesimo Piano nazionale, nonché dell’art. 30, comma 10, del d.lgs. n. 259/2003, come rifiuto dal d.lgs. n. 207/2021, per aver utilizzato le numerazioni 199 in associazione a servizi per i quali risulta, invece, obbligatorio l’utilizzo di una numerazione a tariffa base e per non aver fornito, nei termini e secondo le modalità prescritti, la documentazione richiesta dall’Autorità.

La contestazione in parola fa seguito alle verifiche svolte dall’Autorità circa l’utilizzo, da parte della società (*omissis*) e dell’operatore che ha ceduto in uso tale numerazione alla suddetta società, ossia Fastweb, della numerazione 199 (*omissis*) per il servizio di assistenza post-vendita (“Servizio Clienti (*omissis*)).

Al fine di appurare l'effettiva tariffazione delle chiamate rivolte al servizio di assistenza post-vendita, l'Ufficio competente ha effettuato diverse telefonate, con un numero mobile associato a un contratto (*omissis*), alla numerazione 199 (*omissis*), constatando come tali chiamate al detto servizio di assistenza non siano tariffate con una tariffa base, ma a sovrapprezzo.

A tale riguardo, si è rilevato che, nella fattura di (*omissis*), è riportato che il costo massimo della chiamata da telefono fisso, senza scatti alla risposta, è di 15 €cent/min (IVA inclusa), mentre i costi delle chiamate da telefono cellulare dipendono dall'operatore utilizzato. La stessa Fastweb ha poi riferito che l'attuale prezzo al chiamante da rete fissa, IVA esclusa, è pari a 0 €cent di *set up*, 11,88 €cent/*peak* e 4,65 €cent *off peak*.

## 2. Quadro normativo e regolamentare

La direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, prevede all'art. 21 quanto segue: *“1. Gli Stati membri garantiscono che, qualora il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non sia tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista. 2. Il primo comma lascia impregiudicato il diritto degli operatori di servizi di telecomunicazione di applicare una tariffa per dette telefonate”*.

Il Codice del consumo di cui al d.lgs. n. 206/2005, all'art. 64, come modificato dal d.lgs. n. 21/2014 recante *“Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE”* con il quale è stata trasposta la suddetta direttiva nell'ordinamento nazionale, prevede (Comunicazione telefonica) che *“Qualora il professionista utilizza una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non è tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista, fermo restando il diritto dei fornitori dei servizi di comunicazione elettronica di applicare una tariffa per dette telefonate”*.

Con la delibera n. 55/14/CIR, concernente *“Integrazione al “piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa” di cui alla delibera n. 52/12/CIR – definizione di comunicazione telefonica a tariffa di base”*, sono state introdotte nel Piano nazionale di numerazione (o PNN) le norme che attuano il predetto d.lgs. n. 21/2014.

Il vigente Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR, allegato A, art. 1, comma 1, lettera s), prevede quanto segue: *“Comunicazione elettronica a tariffa di base: comunicazione elettronica effettuata mediante l'uso, conforme alle corrispondenti norme e non discriminatorio rispetto ad altre numerazioni della medesima tipologia, di una o più numerazioni appartenenti a una delle seguenti categorie:*

- 1) numerazione prevista per servizi offerti gratuitamente agli utenti in base a disposizioni di legge o regolamentari (come, ad esempio, i numeri per servizi di assistenza clienti “customer care” dei fornitori dei servizi di comunicazione elettronica);
- 2) numerazione geografica;
- 3) numerazione per servizi di comunicazione telefonica nomadici;
- 4) numerazioni per servizi di comunicazioni mobili e personali;
- 5) numerazione per servizi di addebito al chiamato nazionali e internazionali, purché sia garantita la possibilità di chiamate originate da reti fisse o mobili nazionali;
- 6) numeri verdi internazionali universali (UIFN), purché sia garantita la possibilità di chiamate originate da reti fisse o mobili nazionali”.

Ai sensi dell’art. 3, comma 3, del PNN, **“i soggetti titolari di diritti d’uso di numerazione sono responsabili del corretto utilizzo della numerazione loro assegnata in conformità con le prescrizioni del presente piano. Tali soggetti sono pertanto tenuti a garantire, con il costante impiego della massima diligenza possibile, la conformità dei servizi offerti alle prescrizioni del presente provvedimento e ad ogni altra normativa pertinente alle numerazioni di cui sono titolari dei diritti d’uso, fatta salva la responsabilità che le norme in materia di pubblicità e televendite attribuiscono ad altri soggetti. I titolari dei diritti di uso informano i soggetti che offrono i servizi su numerazioni da loro messe a disposizione sulle norme da rispettare per il corretto utilizzo delle stesse numerazioni”**.

In base al comma 4, **“In ogni caso, è fatto divieto, oltre che ai soggetti assegnatari di numerazione, anche ai soggetti che offrono servizi su numerazioni messe a disposizione dagli assegnatari ed agli utenti finali di utilizzare le numerazioni in maniera difforme da quanto definito nel presente piano di numerazione, sia con riferimento ai servizi svolti sulle numerazioni sia per quanto riguarda la struttura stessa della numerazione...”**.

Coerentemente con quanto sopra, il comma 10 dell’articolo 4 prevede che **“nel caso di portabilità di numeri assegnati su base singolo numero, la titolarità del diritto d’uso e l’onere del pagamento dei contributi inerenti il diritto d’uso spetta al fornitore di servizi recipient”**.

Con delibera n. 133/18/CIR, recante **“Atto interpretativo e di indirizzo in merito all’obbligo specifico di diligenza massima, di cui all’articolo 3, comma 3, del piano di numerazione allegato alla delibera n. 8/15/CIR”**, l’Autorità ha stabilito delle misure sulla base di un principio di coerenza (le misure prospettate scaturiscono dagli impegni di Telecom Italia, Teslatel e Colt, selezionando ed estendendo al mercato le misure sostanzialmente comuni ai tre soggetti), proporzionalità (i controlli richiesti in capo all’operatore sono proporzionali alla base clienti e alla dimensione dell’operatore), ragionevolezza (non si impongono obblighi gravosi in capo agli operatori), e non discriminazione (tutto il mercato viene posto sullo stesso piano).

In tale ottica, tali misure stabiliscono un insieme minimo di condotte che sono funzionali all’espletamento dell’obbligo di verifica che grava in capo all’operatore assegnatario dei numeri e che l’Autorità ritiene idoneo e auspicabile in attuazione dell’articolo 3, comma 3 del PNN.

In particolare, si ritiene necessario che gli operatori si conformino al seguente indirizzo interpretativo:

- a) aggiornamento dei modelli contrattuali relativi alla concessione in uso delle numerazioni sui codici 199/848/899 ai propri clienti, precisando, in un apposito articolo, il divieto per il cliente di fornire, attraverso tali numerazioni, assistenza post-vendita in caso di contratti già conclusi e l'obbligo di utilizzare per tali attività numerazioni a "tariffa base";
- b) modifica delle condizioni contrattuali per i clienti che già utilizzano numerazioni 199/848/899 ovvero per i clienti già attivi che richiedono una nuova numerazione, attraverso la sottoscrizione di un modulo, redatto ai sensi del d.P.R. n. 445/2000, recante la dichiarazione espressa di non fornire assistenza «post contrattuale» su numerazioni non a tariffa base;
- c) per i nuovi clienti che sottoscrivono nuovi contratti per servizi associati alle numerazioni con i codici di cui sopra, sottoscrizione obbligatoria del modulo di cui al punto sub b);
- d) trasmissione, da parte dei clienti già attivi, della dichiarazione debitamente sottoscritta di cui al punto sub b) entro un termine ragionevole (ad esempio di 30 giorni decorrenti dalla scadenza del termine accordato per recedere di cui alla legge n. 40/2007);
- e) invio, da parte dell'operatore, alla scadenza di un termine ragionevole (ad esempio 20 giorni dalla scadenza del termine di cui al punto sub d), di una seconda comunicazione/*alert* ai clienti inadempienti, con l'invito a sanare la loro posizione in un termine ragionevole (ad esempio 10 giorni);
- f) dopo il secondo sollecito inevaso dell'operatore di cui al punto precedente:
  - sospensione dell'uso della numerazione e, dopo un periodo ragionevole senza che sia sopraggiunta alcuna sanatoria da parte del cliente, recesso/risoluzione di diritto del contratto;
- g) in alternativa alla misura di cui al punto f), avvio di un monitoraggio attivo, al fine di chiarire la natura del servizio prestato. L'attività di monitoraggio prevede:
  - o la chiamata alla numerazione del cliente/azienda interessato;
  - o la registrazione audio con correlata archiviazione digitale.
- h) i clienti/professionisti che, ad esito del monitoraggio, risultano non in regola con la normativa saranno oggetto di diffida ad adempiere entro un certo termine (ad esempio 30 giorni). Tale diffida riguarderà la richiesta al cliente di inviare la dichiarazione e di cessare la condotta non in linea con la normativa. In assenza di riscontro positivo alla diffida, sospensione della numerazione e, dopo un periodo ragionevole senza che sia sopraggiunta alcuna sanatoria da parte del cliente, successiva risoluzione contrattuale.

Per quanto riguarda la tariffazione nel tempo di attesa, si richiama che la delibera n.157/18/CIR ha integrato l'art.5 del PNN con l'aggiunta del co. 4 bis, il quale prevede che *[p]er i servizi a pagamento forniti tramite telefonate verso numerazioni non geografiche diverse da quelle di cui all'art. 1, comma 1, lett. j), che prevedono la risposta*

*al cliente da parte di una persona fisica o un risponditore automatico (Interactive Voice Response) o comunque la fornitura di una prestazione, la tassazione della chiamata ha inizio solo dal momento della risposta dell'operatore del centro servizi oppure dall'inizio della fornitura del contenuto tramite risponditore automatico o della specifica prestazione. Ai fini dell'avvio della tassazione della chiamata il centro servizi è responsabile dell'invio del "criterio di risposta" all'operatore di comunicazione elettronica tramite il quale eroga il servizio (assegnatario della NNG chiamata o recipient della stessa). Tale messaggio informativo è predisposto e inviato, nei tempi e nella forma, secondo le specifiche tecniche previste. L'operatore di comunicazione elettronica che riceve tale messaggio è responsabile del trattamento dello stesso, incluso l'inoltro, laddove applicabile, verso l'operatore a valle, secondo le specifiche tecniche vigenti.*

*L'eventuale messaggio fonico informativo antecedente la risposta del centro servizi è gratuito per il chiamante. Il centro servizi, dopo l'invio del "criterio di risposta", eroga il proprio servizio senza introdurre attese per il chiamante o pause.*

In relazione alle disposizioni sopra richiamate, è stato accertato che Fastweb ha utilizzato le numerazioni 199 in associazione a servizi per i quali, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera s) del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR, risulta, invece, obbligatorio l'utilizzo di una numerazione a tariffa base.

Infatti, sebbene l'assegnatario della numerazione sia TIM S.p.A., la responsabilità sul rispetto del PNN ricade, a seguito di NP, sull'utilizzatore del numero sulla base di quanto previsto dagli artt. 3, 4 e 5 del PNN sopra richiamati.

In capo all'operatore, titolare dei diritti d'uso (se del caso come *recipient* in seguito a portabilità), grava infatti l'obbligo di monitorare l'utilizzo della numerazione non geografica concessa in uso e di assicurarne la conformità al quadro normativo e regolamentare vigente, come puntualmente declinato dall'atto di indirizzo citato.

Fastweb, pertanto, nei termini di cui sopra, non risulta aver rispettato gli obblighi previsti dall'art. 3, commi 3 e 4, in combinato disposto con l'art. 1, comma 1, lettera s) del Piano nazionale di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e con l'atto di indirizzo citato.

Per altro verso, dalle attività di monitoraggio svolte è emerso, altresì, che la tassazione della chiamata è iniziata dalla fornitura di un messaggio promozionale ed è proseguita durante le indicazioni fornite per effettuare la selezione dell'opzione nell'albero dell'IVR, quindi ben prima della risposta dell'operatore dedicato all'assistenza cliente, come disposto dall'art. 5, comma 4-*bis* della delibera n. 8/15/CIR.

Da ultimo, Fastweb non ha allegato, nei termini stabiliti, il contratto richiesto.

### **3. La proposta di impegni presentata da Fastweb**

A valle della contestazione Fastweb, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 13 del *Regolamento*, ha presentato, nei termini regolamentari, una proposta preliminare di impegni e poi la proposta definitiva in data 30 maggio 2023, dopo essere stata ascoltata in audizione in data 9 maggio 2023.

Il contenuto della proposta di impegni è stato pubblicato con la determina direttoriale n. 2/23/DTC, del 30 giugno 2023, in pari data sul sito *web* dell’Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

Si riporta di seguito il testo degli impegni nella sua versione definitiva.

### ***Impegno I - Attività di monitoraggio attivo***

*Fastweb si impegna ad effettuare un’attività di monitoraggio attivo nei confronti di (omissis) relativamente alle modalità di tariffazione adottate da parte di quest’ultima nell’eventualità in cui dovesse ripristinare l’erogazione di propri servizi sulla numerazione 199. (omissis).*

*L’impegno ha carattere di stabilità, ferma restando la facoltà di Fastweb di implementare diverse modalità nella misura in cui saranno consentite da evoluzioni regolamentari e normative, ed è dichiaratamente inteso a migliorare le condizioni di concorrenza e rimuovere le conseguenze anticompetitive dell’asserito illecito e, soprattutto, ha un effetto pro-competitivo, in quanto idoneo a stimolare corrette condizioni di concorrenza ed effetti emulativi da parte dei competitor sul mercato che potrebbero essere indotti a replicare le modalità di monitoraggio attivo adottate da Fastweb, amplificando così l’effetto positivo della misura a porzioni sempre più ampie del mercato.*

### ***Impegno n. II - Ulteriore attività di vigilanza attiva***

*Fastweb si impegna a effettuare una specifica ulteriore campagna di informazione e sensibilizzazione nei confronti di (omissis), utile per tutte le numerazioni che essa detiene, volta a ribadire le modalità di corretta tariffazione.*

*Anche tale misura - già in corso di implementazione - ha carattere di stabilità e ha un effetto pro-competitivo, in quanto idonea a stimolare effetti emulativi da parte dei competitor sul mercato che potrebbero essere indotti a replicare le modalità di vigilanza attiva adottate da Fastweb, amplificando così l’effetto positivo della misura a porzioni sempre più ampie del mercato.*

### ***Impegno n. III - Ulteriore attività di monitoraggio per numerazioni 199 o a sovrapprezzo***

*Fastweb si impegna a svolgere un’attività ulteriore di monitoraggio attivo nei confronti dei propri clienti che abbiano in uso numerazioni 199 o comunque a sovrapprezzo.*

*Nel dettaglio, l’attività di monitoraggio sarà volta alla verifica del rispetto da parte dei clienti degli obblighi di corretto utilizzo e tariffazione di tali tipologie di numerazione, anche con specifico riguardo alla mancata tariffazione nel tempo di attesa.*

*L’attività di monitoraggio prevede lo svolgimento di controlli a campione effettuati in modo da coprire nell’arco di un anno il totale delle numerazioni 199 e 89 in stato attivo date in uso da Fastweb a propri clienti.*

*I controlli a campione, secondo le modalità indicate dalla delibera n. 133/18/CIR, saranno svolti se del caso anche con la partecipazione dell’Autorità e sono diretti a confermare la correttezza dell’operato di Fastweb nell’adempimento dell’attività di vigilanza di sua competenza in qualità di operatore recipient della numerazione.*

*Fastweb redigerà un report dopo i primi sei mesi e un report finale circa il monitoraggio svolto.*

*L'impegno ha un effetto pro-competitivo in quanto idoneo a stimolare corrette condizioni di concorrenza ed effetti emulativi da parte dei competitor sul mercato, poiché questi ultimi potrebbero essere indotti a replicare le modalità di monitoraggio e verifica sulla corretta attuazione delle previsioni del Piano nazionale di numerazione adottate da Fastweb, amplificando così l'effetto positivo della misura a porzioni sempre più ampie del mercato.*

*L'impegno - che sarà attuato successivamente all'accoglimento da parte dell'Autorità della proposta di impegni - ha inoltre carattere di stabilità, ferma restando la facoltà di Fastweb di implementare diverse modalità nella misura in cui saranno consentite da evoluzioni regolamentari e normative.*

#### **Impegno n. IV - Unità di monitoraggio**

*Fastweb si impegna, ai sensi dell'articolo 13, comma 5, del Regolamento di cui alla delibera n. 581/15/CONS, a costituire una struttura indipendente per il monitoraggio della corretta esecuzione degli impegni, con l'incarico di fornire all'Autorità un resoconto semestrale sull'attuazione degli stessi, per un periodo di un anno a decorrere dalla loro approvazione. Con riferimento alla composizione ed alle modalità di funzionamento dell'organismo di vigilanza, Fastweb propone una struttura indipendente appositamente costituita, convocata in esito all'accoglimento degli impegni, composta - fermo restando diverse indicazioni da parte dell'Autorità - da tre membri: un funzionario designato dall'Autorità, un esponente designato da Fastweb ed un esponente di un soggetto terzo designato di comune intesa fra l'Autorità e Fastweb. Quanto al funzionamento della struttura, saranno previste nel corso dei dodici mesi di validità dell'attività di vigilanza riunioni periodiche con frequenza almeno quadrimestrale nell'ambito delle quali verrà verificata, sulla scorta di report forniti da Fastweb e ferma la possibilità da parte della Struttura di richiedere approfondimenti istruttori, la corretta implementazione degli impegni. La struttura indipendente redigerà una relazione della propria attività di vigilanza da trasmettere all'Autorità in esito ad ogni riunione.*

*La misura risponde all'esigenza di agevolare il monitoraggio da parte dell'Autorità sull'attuazione di quanto previsto dal Piano nazionale di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e, in particolare, dagli artt. 3, comma 3, e 5, comma 4-bis, ha una funzione di garanzia circa la stabilità dell'impegno nel tempo e assolve allo scopo di consentire un continuo, costruttivo dialogo sulle corrette modalità di implementazione degli obblighi.*

Avuto riguardo alle azioni intraprese dalla Società preliminarmente o in concomitanza con la notifica degli impegni si rappresenta quanto segue.

La Società ha comunicato l'avvenuta cessazione della condotta dovuta alla rinuncia, da parte di (*omissis*), all'utilizzo della numerazione oggetto di contestazione per il servizio di assistenza in parola.

A tal proposito, Fastweb ha sottolineato come l'**impegno n. I** proposto rappresenta in ogni caso una condotta proattiva idonea a risolvere le criticità riscontrabili



nell'eventualità in cui (*omissis*) dovesse in futuro ripristinare l'erogazione di propri servizi sulla numerazione 199 (*omissis*).

La circostanza che (*omissis*) abbia cessato la numerazione in esame fa sì che, secondo la Società, anche la condotta relativa alla presunta mancata vigilanza da parte di Fastweb in merito all'utilizzo da parte di (*omissis*) della numerazione 199 (*omissis*) sia da ritenersi cessata o, meglio, mai verificata.

A parere della Società, le misure che formano oggetto degli impegni proposti, inoltre, sono finalizzate a garantire agli utenti la corretta tassazione della chiamata alle numerazioni a sovrapprezzo come quella in esame e, regolando *pro futuro* le modalità con cui Fastweb si impegna a effettuare il monitoraggio e la vigilanza relativamente all'utilizzo di tali numerazioni, introducono uno strumento ulteriormente utile a far considerare cessata qualunque condotta, anche futura.

L'accoglimento della proposta di impegni avrà, peraltro, come conseguenza l'individuazione di uno *standard* qualitativo delle modalità di monitoraggio e vigilanza ritenute corrette dall'Autorità, il che avrà un effetto favorevole per la concorrenza, nonché, secondo logiche emulative, l'effetto di eliminare le criticità eventualmente riscontrate dall'Autorità sull'intero mercato.

Gli impegni, dunque, secondo la Società non solo sono ammissibili, ma anche di auspicabile attuazione per l'effettivo perseguimento degli obiettivi di tutela sottesi alle previsioni regolamentari richiamate dall'Autorità e dalla stessa ritenute violate nel presente procedimento.

Sotto diverso profilo, Fastweb ha evidenziato che, anche a seguito dell'adozione della delibera n. 133/18/CIR, al fine di ottemperare a quanto precisato dall'Autorità nel proprio *atto interpretativo e di indirizzo in merito all'obbligo specifico di diligenza massima*, ha già avviato una campagna sistematica di verifica e monitoraggio in merito al corretto utilizzo da parte dei propri clienti delle numerazioni cedute in uso. Tale attività ha previsto - e prevede tutt'ora - l'invio periodico di informative a clienti aziende al fine di ricordare a questi ultimi le previsioni regolamentari cui attenersi nell'utilizzo di numerazioni come quella in esame e la richiesta di autocertificazione con la quale gli stessi attestino di essere in regola con la normativa di utilizzo delle numerazioni avute in uso da Fastweb.

Per quanto concerne **l'impegno II**, consistente nell'attuazione di una specifica ulteriore campagna di informazione e sensibilizzazione nei confronti di (*omissis*), utile per tutte le numerazioni che essa detiene e volta a ribadire le modalità di corretta tariffazione, la Società ha rappresentato che tale misura è già in corso di implementazione. Anche tale misura ha, secondo Fastweb, carattere di stabilità e ha un effetto pro-competitivo, in quanto idonea a stimolare effetti emulativi da parte dei *competitor* sul mercato che potrebbero essere indotti a replicare le modalità di vigilanza attiva adottate da Fastweb, amplificando così l'effetto positivo della misura a porzioni sempre più ampie del mercato.

Da ultimo, in ordine **all'impegno n. III**, relativo a un'attività ulteriore di monitoraggio attivo nei confronti dei propri clienti che abbiano in uso numerazioni 199 o comunque a sovrapprezzo, la Società ha chiarito che essa sarà volta alla verifica del rispetto da parte dei clienti degli obblighi di corretto utilizzo e tariffazione di tali tipologie

di numerazione, anche con specifico riguardo alla mancata tariffazione nel tempo di attesa.

L'attività di monitoraggio prevederà lo svolgimento di controlli a campione effettuati in modo da coprire nell'arco di un anno il totale delle numerazioni 199 e 89 in stato attivo date in uso da Fastweb a propri clienti, a riprova della correttezza dell'operato di Fastweb nell'adempimento dell'attività di vigilanza di sua competenza in qualità di operatore *recipient* della numerazione.

L'impegno ha, secondo la Società, un effetto pro-competitivo in quanto idoneo a stimolare corrette condizioni di concorrenza ed effetti emulativi da parte dei competitor sul mercato, poiché questi ultimi potrebbero essere indotti a replicare le modalità di monitoraggio e verifica sulla corretta attuazione delle previsioni del Piano nazionale di numerazione adottate da Fastweb, amplificando così l'effetto positivo della misura a porzioni sempre più ampie del mercato.

L'impegno - che sarà attuato successivamente all'accoglimento da parte dell'Autorità della proposta di impegni - ha inoltre, secondo la Società, carattere di stabilità, ferma restando la facoltà di Fastweb di implementare diverse modalità nella misura in cui saranno consentite da evoluzioni regolamentari e normative.

Anche la misura IV, secondo la Società, risponde all'esigenza di agevolare il monitoraggio da parte dell'Autorità sull'attuazione di quanto previsto dal Piano nazionale di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e, in particolare, dagli artt. 3, comma 3, e 5, comma 4-*bis*.

#### **4. La consultazione pubblica**

Nella riunione del 15 giugno 2023, il Consiglio dell'Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Fastweb e ne ha deliberato l'ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica.

Pertanto, con determina direttoriale n. 2/23/DTC, del 30 giugno 2023, la proposta di impegni è stata pubblicata in pari data sul sito *web* dell'Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

La consultazione si è conclusa in data 30 luglio 2023 e non sono pervenute osservazioni da parte di soggetti terzi.

#### **5. Le valutazioni conclusive dell'Autorità sugli impegni**

Si osserva, in via preliminare, che attraverso l'esercizio del potere sanzionatorio l'Autorità garantisce la punibilità delle condotte poste in essere dalle imprese in violazione delle disposizioni normative e/o regolamentari in materia di comunicazioni elettroniche (nel caso di specie è stata accertata la violazione di norme poste a tutela degli utenti, parti contrattualmente deboli rispetto al professionista che fornisce il servizio).

In questo quadro, deve essere valutata la possibilità, riconosciuta dall'art. 13 del Regolamento, in applicazione di quanto disposto dall'art. 14-*bis* del decreto-legge 4

luglio 2006, n. 223, convertito in legge n. 248/2006, concessa alle imprese, alle quali sia stata contestata una violazione in materia di fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, di presentare una proposta di impegni nell'ambito di un procedimento sanzionatorio.

In tale prospettiva, l'art. 14 del Regolamento condiziona l'ammissibilità degli impegni al ricorrere di determinate circostanze, imponendo che essi non debbano essere generici, carenti di serietà o presentati per finalità dilatorie o di carente contenuto, mentre l'art. 17, comma 1, ne prevede l'approvazione *“se la proposta sia idonea a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregolarie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure”*. In tal caso, in base al comma 6 dell'art. 17, l'organo collegiale *ne ordina l'esecuzione rendendoli obbligatori per l'operatore proponente e delibera la sospensione del procedimento sanzionatorio fino alla verifica dell'effettiva attuazione degli impegni*.

Nella fattispecie in esame, gli impegni sono stati presentati nell'ambito di un procedimento sanzionatorio avviato per la violazione di precisi obblighi in ordine all'utilizzo della numerazione 199 (*omissis*) in associazione a servizi – quale un servizio di assistenza post-vendita - per i quali risulta, invece, obbligatorio l'utilizzo di una numerazione a tariffa base e per non aver fornito, nei termini e secondo le modalità prescritti, la documentazione richiesta dall'Autorità.

Nella riunione del 15 giugno 2023, il Consiglio dell'Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Fastweb e ne ha deliberato l'ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica, atteso che le misure risultano idonee a soddisfare i requisiti indicati dagli artt. 13 e 14, dell'Allegato A, alla delibera n. 437/22/CONS, recante *“Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»”*.

### ***Sull'ammissibilità della proposta di impegni***

Come noto, ai fini dell'ammissibilità degli impegni, va preliminarmente valutata la sussistenza dei requisiti di cui all'art. 13, commi 1 e 5, del predetto *Regolamento*, che comportano che l'operatore possa presentare una proposta di impegni purché abbia **cessato la condotta** oggetto di contestazione e abbia previsto la costituzione di una funzione di vigilanza in capo a una struttura indipendente.

La condotta contestata consiste nell'aver utilizzato la numerazione 199 (*omissis*) in associazione a servizi – quale un servizio di assistenza post-vendita - per i quali risulta, invece, obbligatorio l'utilizzo di una numerazione a tariffa base e per non aver fornito, nei termini e secondo le modalità prescritti, la documentazione richiesta dall'Autorità.

Nella fattispecie in esame, la numerazione 199 (*omissis*), di cui è risultata assegnataria Fastweb e ceduta in uso a (*omissis*), è stata utilizzata per il servizio di assistenza post-vendita di tale ultimo operatore prevedendo una tariffazione a sovrapprezzo in luogo di quella base.

La Società, nella proposta preliminare di impegni, ha dato atto della previa cessazione della condotta, atteso che la numerazione in questione non è più utilizzata da (*omissis*).

Analogamente, unitamente alla memoria difensiva, Fastweb, in merito al mancato riscontro alla richiesta di documenti della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, ha prodotto anche il contratto di cessione in uso della numerazione a (*omissis*).

Sotto diverso profilo, ai fini dell'ammissibilità risulta soddisfatto il requisito richiesto dal comma 5 dell'art. 13 del *Regolamento*, posto che la Società ha previsto la costituzione di una apposita unità di monitoraggio deputata alla verifica della corretta attuazione degli impegni proposti.

### ***Sulla valenza degli impegni in ottica di maggior tutela degli utenti e pro-competitiva***

Nel merito dei singoli impegni presentati si osserva quanto segue.

Le misure contenute negli **impegni nn. I e II** risultano apprezzabili, atteso che Fastweb, in un'ottica di vigilanza preventiva, ha dimostrato la concreta volontà di verificare costantemente l'utilizzo della numerazione oggetto di contestazione che, seppure allo stato cessata, potrebbe essere riutilizzata da (*omissis*), nonché di estendere tale monitoraggio anche alle altre numerazioni detenute sempre da (*omissis*).

Le misure di cui all'**impegno n. III** appaiono non solo attuative di quanto già previsto dalla delibera n. 133/18/CIR, recante "*Atto interpretativo e di indirizzo in merito all'obbligo specifico di diligenza massima, di cui all'articolo 3, comma 3, del piano di numerazione allegato alla delibera n. 8/15/CIR*", con cui l'Autorità ha stabilito un *set* di misure minime funzionali all'espletamento dell'obbligo di verifica che grava in capo all'operatore assegnatario dei numeri ai fini dell'attuazione dell'art. 3, comma 3, del PNN, ma presentano un *quid pluris* costituito dalla scelta di effettuare un monitoraggio attivo nei confronti dei propri clienti che abbiano in uso non solo numerazioni 199, ma anche altre tipologie di numerazioni a sovrapprezzo (quindi anche 89x).

Infatti, la delibera n. 133/18/CIR prevede una vigilanza da parte degli operatori nei confronti dei propri clienti (Professionisti) secondo due binari alternativi:

1. **aggiornamento dei modelli contrattuali** relativi alla concessione in uso delle numerazioni sui codici 199/848/899 ai propri clienti, precisando, in un apposito articolo, il divieto per il cliente di fornire, attraverso tali numerazioni, assistenza post-vendita in caso di contratti già conclusi e l'obbligo di utilizzare per tali attività numerazioni a "tariffa base"; sottoscrizione di un modulo, redatto ai sensi del d.P.R. n. 445/2000, recante la dichiarazione espressa di non fornire assistenza «post contrattuale» su numerazioni non a tariffa base da inviare all'operatore. In caso contrario, previa diffida, sospensione dell'uso della numerazione e successiva risoluzione contrattuale;
2. **in alternativa alla misura di cui sopra, avvio di un monitoraggio attivo**, al fine di chiarire la natura del servizio prestato. L'attività di monitoraggio prevede: la chiamata alla numerazione del cliente/azienda interessato; la registrazione audio

con correlata archiviazione digitale. In caso di irregolarità si prevede la sospensione della numerazione fino alla risoluzione contrattuale.

Si osserva, pertanto, che il monitoraggio attivo si pone come alternativo, laddove Fastweb si impegna a svolgerlo in ogni caso.

Inoltre, il monitoraggio, in aggiunta al tema assistenza post-vendita in caso di contratti già conclusi e l'obbligo di utilizzare per tali attività numerazioni a "tariffa base", riguarderà anche il divieto di fatturazione del tempo di attesa in caso di risponditore automatico.

Infine, la periodicità dei controlli a campione e l'impegno a completare, nell'arco di un anno, le verifiche sulla totalità delle numerazioni attualmente attive e in uso ai propri clienti, oltre a essere migliorativi dell'atto di indirizzo sopra citato, che non specifica la frequenza e la numerosità del campione di numeri da monitorare, attestano la serietà degli impegni proposti da Fastweb e, pertanto, si rivelano utili a una migliore e maggiormente efficace attuazione degli obblighi regolamentari con conseguenti positive ricadute in termini di uso corretto delle numerazioni assegnate e applicazione delle tariffazioni appropriate a seconda dei servizi erogati.

La misura, pertanto, complessivamente comporta un indubbio valore aggiunto rispetto alla tutela dell'utenza finale onde evitare possibili addebiti ingiustificati.

Parimenti, l'eventuale pubblicazione degli impegni costituirà una *best practice* e un riferimento per gli altri operatori, i quali saranno indotti ad alzare la soglia della qualità delle proprie attività di monitoraggio sui numeri a pagamento ceduti in uso.

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni presentati da Fastweb in data 19 aprile 2023, così come successivamente modificati, con particolare riferimento alla versione da ultimo sottoposta all'Autorità in data 30 maggio 2022, risultano, a una valutazione complessiva, idonei a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregulatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure, le quali vanno a migliorare le attuali previsioni regolamentari di cui al citato Atto di indirizzo e, per l'effetto, comportano anche tangibili e sostanziali benefici per l'utenza finale;

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Art. 1**

#### **(Approvazione degli impegni di Fastweb)**

1. Gli impegni presentati in data 30 maggio 2023 dalla società Fastweb S.p.A., con sede legale in Piazza Adriano Olivetti, 1 – 20139 Milano, ai sensi dell'art. 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono

approvati e resi obbligatori per la Società nei termini sopra descritti e allegati al presente provvedimento di cui formano parte integrante e sostanziale.

2. L'Autorità esamina con cadenza periodica l'attuazione degli impegni per un periodo di 12 mesi.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all'atto di contestazione n. 1/23/DTC è sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. La società Fastweb S.p.A. è gravata dell'obbligo di realizzare quanto previsto nel documento definitivo di impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato (Allegato A) al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla Società.
5. Ai sensi dell'art. 18, comma 3, del *Regolamento* allegato alla delibera n. 437/22/CONS, l'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli stessi, la sanzione ai sensi dell'art. 30 del *Codice* per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui all'art. 17, comma 6, del citato *Regolamento* e la continuazione del procedimento sanzionatorio per la violazione precedentemente contestata. Tali disposizioni trovano applicazione anche qualora l'organo collegiale accerti che l'approvazione degli Impegni sia stata determinata da informazioni fornite dall'operatore e successivamente rivelatesi gravemente incomplete, oppure colpevolmente inesatte o fuorvianti.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 13 settembre 2023

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba