

Versione confidenziale

Spett.le Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
Direzione reti e servizi di comun. elettroniche
Ufficio vigilanza e controversie
Via Isonzo, 21
00198 – Roma

*c.a. Gent. Dott.ssa Arianna Novello
Responsabile del procedimento*

Via e-mail agli indirizzi: agcom@cert.agcom.it e a.novello@agcom.it

Oggetto: Vs. ATTO DI CONTESTAZIONE n. 1/24/DRS // Proposta definitiva di impegni di Telecom Italia Sparkle S.p.A.

Premessa

Con atto di contestazione n. CONT. N. 1/24/DRS (“Contestazione”), notificato in data 16.1.2024, codesta Spett.le Autorità (“AgCom”) ha contestato alla scrivente società (“TIS”) la violazione di alcune disposizioni del vigente piano di numerazioni nazionale di cui alla Delibera n. 8/15/CIR (“PNN”) per aver consentito alla:

- società albanese VOIP Albano l’uso di risorse di numerazione mobili italiane, senza aver verificato la sua legittimazione;
- società britannica Marfox analoga condotta, oltre che l’uso di dette numerazioni al di fuori del territorio nazionale.

In entrambi i casi si contesta altresì a TIS la violazione dell’art. 70, codice delle comunicazioni elettroniche, per aver stipulato contratti di interconnessione con soggetti esteri, non debitamente autorizzati nel paese di residenza.

In sostanza, si imputa a TIS di aver consentito – quale operatore di transito - a soggetti esteri il c.d. *spoofing* telefonico, ossia l’alterazione delle informazioni contenute nel campo CLI (*Calling Line Identification*), con l’effetto di impedire al soggetto che riceve la chiamata l’esatta individuazione della linea chiamante. Ciò sarebbe avvenuto

attraverso l'utilizzo illegittimo di numerazioni nazionali, anche geografiche, dentro o fuori il territorio italiano.

TIS, convinta che non possa esserle addebitata alcuna delle violazioni oggetto della Contestazione, in data 15 febbraio 2024, ha depositato la propria memoria difensiva ("Memoria difensiva") fornendo a questa Spett.le Autorità una più precisa ricostruzione dei fatti relativi ai rapporti con le due menzionate società estere, dimostrando la propria estraneità alle irregolarità contestate.

Inoltre, con spirito collaborativo, e facendo proprio l'esito del confronto avuto con l'Autorità nel corso della audizione del 15 marzo 2024, senza alcun riconoscimento di responsabilità, TIS ha presentato, altresì, una proposta preliminare di impegni nel rispetto di quanto previsto all'art. 13, comma 1, Allegato. A, del *Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*, di cui alla Delibera n. 286/23/CONS ("Regolamento").

A seguito di ciò, nel corso delle successive audizioni, tenutesi in data 9 aprile, 23 aprile e 13 maggio 2024, l'Autorità ha presentato osservazioni sulla proposta di impegni di TIS, avanzando richieste di chiarimenti e integrazione delle misure proposte.

Eseguiti i necessari approfondimenti tecnici e recependo le osservazioni e le richieste avanzate da questa Spett.le Autorità, TIS presenta la propria proposta definitiva di impegni ("Impegni"), con la quale intende consolidare il proprio interesse a garantire all'utenza finale – per quanto di sua competenza – la massima tutela nei confronti di possibili condotte abusive da parte di operatori terzi ai quali TIS offre servizi di transito internazionale.

Pertanto, con ogni riserva difensiva, TIS espone nel dettaglio a codesta Spett.le Autorità gli Impegni che vengono proposti.

Impegno 1 – Integrazione contrattuale

1.a) Al fine di scoraggiare, in un'ottica di prevenzione dei comportamenti illeciti, l'uso non conforme della disciplina sul CLI, TIS si impegna a introdurre nei nuovi contratti di interconnessione per il transito voce internazionale (nonché in caso di rinnovo di quelli esistenti), una clausola

contrattuale che espressamente preveda: (i) il diritto di TIS di bloccare il traffico in transito verso numerazioni nazionali qualora tali chiamate non rispettino le specifiche tecniche relative al CLI di cui all'Impegno n. 3, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e internazionale applicabile; nonché (ii) il diritto di TIS di risolvere il contratto in caso di gravi, reiterate e ravvicinate violazioni della normativa regolamentare applicabile e delle predette specifiche tecniche relative al CLI. TIS provvede in particolare (informando per conoscenza l'UdM): (a) a inoltrare all'operatore interconnesso una diffida alla prima grave violazione riscontrata; e (b) a risolvere il contratto in caso di continue, gravi, reiterate e ravvicinate violazioni.

Per la concreta attuazione delle misure di cui all'Impegno 1.a.) il termine è di 45 giorni dall'accettazione degli Impegni.

1.b.) L'attuazione dell'Impegno 1.a.) con riferimento ai contratti già in essere, avverrà secondo quanto indicato nell'Impegno 4.c.

Impegno 2 – Integrazione delle verifiche sui titoli autorizzatori

Al fine di limitare il rischio di dichiarazioni inesatte/incomplete sui titoli autorizzatori posseduti, in relazione ai nuovi contratti di interconnessione per il transito voce internazionale (nonché in caso di rinnovo di quelli esistenti), TIS si impegna inoltre a:

2.a.) consultare, in via autonoma, al momento della sottoscrizione dei nuovi contratti di interconnessione per il transito voce internazionale con operatori stabiliti nell'UE (nonché in caso di rinnovo di quelli esistenti), il *data base* delle autorizzazioni generali "GADB" gestito dal BEREC. In caso di assenza in detto *data base*, TIS si impegna a non sottoscrivere il contratto. In tal caso, al fine della sottoscrizione del contratto, TIS procederà ad effettuare ulteriori verifiche nel contraddittorio con la controparte e, eventualmente, si potrà avvalere delle facoltà di cui al successivo punto 2.b.);

2.b.) richiedere, al momento della sottoscrizione dei nuovi contratti di interconnessione per il transito voce internazionale con operatori non stabiliti nell'UE (nonché in caso di rinnovo di quelli esistenti), una specifica dichiarazione sul possesso della eventuale conferente autorizzazione nazionale per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica. Tale dichiarazione prevederà, altresì, (i) l'obbligo di produrre la certificazione rilasciata dall'autorità di regolamentazione competente del paese in cui opera il cliente attestante il possesso del titolo autorizzatorio su richiesta di TIS; (ii) la facoltà di TIS di risolvere il rapporto (e/o TIS si impegna a non sottoscrivere il relativo contratto), tanto in caso di dichiarazione scorretta, quanto in caso di mancata risposta alla richiesta documentale di TIS.

Con l'obiettivo di ulteriormente rafforzare le misure di vigilanza e intervento già in essere nei confronti dei propri partner commerciali, l'Impegno di cui al punto 2.b.) andrà ad integrare le procedure già attuate e gestite dalla funzione interna *TIS Fraud Management*, nelle ipotesi di reiterati casi di sospetto *spoofing* segnalati da un operatore di terminazione e troverà immediata applicazione - unitamente a quanto previsto dal successivo Impegno 3 – in caso di segnalazione da parte dell'Autorità.

Per la concreta attuazione delle misure di cui all'Impegno 2 il termine è di 45 giorni dall'accettazione degli Impegni.

2.c.) TIS procede altresì a verificare il possesso delle autorizzazioni da parte dei soggetti interconnessi con cui TIS ha già sottoscritto un contratto, selezionati dall'UdM, secondo quanto stabilito nell'Impegno 4.c.).

Impegno 3 – Integrazione delle procedure tecniche di intervento

TIS, per quanto di competenza di un operatore internazionale di transito, in aggiunta a quanto già implementato per il monitoraggio del traffico ricevuto e in transito da operatori internazionali verso numerazioni nazionali, al fine di vigilare sul corretto formato del CLI, si impegna a verificare per singola interconnessione internazionale e per singolo cliente, le seguenti istanze di centrale:

- a) blocco delle chiamate senza il formato E 164;
- b) blocco delle chiamate che si presentano con + 39 area code (a titolo di esempio 06) senza *subscriber number*;
- c) blocco delle chiamate che si presentano con totale assenza del campo CLI;
- d) blocco delle chiamate che si presentano solo con + 39.

Per la concreta attuazione delle misure di cui all'Impegno 3 il termine è:

- entro il 1° maggio 2024 per le misure di cui alla lettera c); e
- entro il 1° ottobre 2024 per le misure di cui alla lettera a); b) e d).

Impegno 4 – Costituzione Unita di Monitoraggio

4.a.) TIS si impegna a costituire un'Unità di Monitoraggio ("UdM") con il compito di vigilare sulla concreta attuazione degli Impegni. TIS sarà tenuta ad inviare alla UdM un proprio report semestrale sull'attuazione delle misure proposte ("Report"). L'UdM sarà composta da due rappresentanti di TIS e un membro dell'Autorità.

4.b.) Con cadenza semestrale, per un periodo di complessivamente due (2) anni dall'accettazione dei presenti Impegni, il Report - discusso e verificato dall'UdM - sarà inviato all'Autorità a supporto dell'attività di vigilanza dalla stessa compiuta sull'attuazione delle misure proposte dalla Società.

4.c.) In particolare, l'UdM ha il compito di attuare l'Impegno 1.a) con riferimento ai contratti già in essere. A tal fine, TIS condividerà anche con l'UdM la lista degli operatori attivi sul servizio voce internazionale, già inviata all'AgCom, e, sulla base di essa, definirà un ragionevole piano di lavoro volto a individuare i rapporti in essere su cui intervenire, per paese di riferimento, secondo un ordine di priorità che può tener conto di particolari criticità evidenziate dall'Autorità in relazione ai fenomeni di *spoofing*. In base al piano di lavoro condiviso, TIS informerà i partner commerciali così individuati di quanto previsto dall'Impegno 1.a.), provvedendo a proporre loro i termini e le condizioni della integrazione contrattuale ivi prevista. I Report semestrali

forniranno un resoconto specifico sull'esito delle attività compiute in relazione a detti rapporti, oggetto di revisione secondo il piano di lavoro stabilito.

Si confida che le misure contenute nella presente proposta di Impegni siano valutate favorevolmente da questa Spett.le Autorità e siano pertanto approvate, ai sensi dell'art. 17, comma 6, del Regolamento, in quanto idonee a rafforzare – per quanto di competenza di un operatore di transito – le misure di monitoraggio sull'interconnessione transfrontaliera e garantire il più alto grado possibile di tutela dell'utenza finale, rimuovendo, al contempo, le conseguenze delle condotte contestate.

La Società si riserva di trasmettere altresì una versione non confidenziale del presente documento.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Avv. Antonino Cali