

**Contestazione n. 1/18/DRS  
Proposta definitiva di impegni TIM  
in relazione al**

*“Verbale di accertamento e contestazione alla società Telecom Italia S.p.a. per violazione degli obblighi di cui all’art. 3, comma 3 e all’art. 1, comma 1, lett. s), del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e riunione con il procedimento sanzionatorio n. 5/17/DRS”*

**Roma, 7 marzo 2018**

## Premessa

Il presente documento descrive il contenuto della proposta definitiva di impegni che Telecom Italia (TIM) presenta, ai sensi della delibera 581/15/CONS, a fronte della Contestazione n. 1/18/DRS recante “Verbale di accertamento e contestazione alla società Telecom Italia S.p.a. per violazione degli obblighi di cui all’art. 3, comma 3 e all’art. 1, comma 1, lett. s), del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e riunione con il procedimento sanzionatorio n. 5/17/DRS”.

## 1 Contesto

Il 15 settembre 2017 è stata notificata a TIM la contestazione n. 5/17/DRS per violazione degli obblighi di cui all’art. 3, comma 3 e all’art. 1, comma 1, lettera s) del Piano di numerazione (delibera n. 8/15/CIR) in relazione a tre numerazioni su codice 199, due delle quali poi risultate oggetto di portabilità verso altro operatore.

In riferimento al numero in disponibilità di TIM, la contestazione riguarda la “*violazione degli obblighi previsti dall’art. 3, comma 3, in combinato disposto con l’art. 1, comma 1, lettera s) del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., che attua il disposto dell’art. 64 del d.lgs. n. 206/2005*”. In particolare è relativa ad un cliente/azienda [omissis] che avrebbe usato una numerazione su codice 199 per fornire informazioni post-contrattuali invece di ricorrere all’utilizzo di una numerazione a «tariffa base».

Il 13 ottobre 2017 TIM ha presentato la propria memoria difensiva nella quale ha rappresentato di aver provveduto ad informare i propri clienti, tra i quali [omissis], circa le condizioni di utilizzo delle numerazioni date loro in uso, in coerenza al relativo obbligo in capo agli operatori titolari dei diritti d’uso delle numerazioni, con più di una modalità ed, in particolare tramite:

- Apposita comunicazione in fattura a tutti i clienti utilizzatori di numerazioni con codice 199 e 84X;
- Comunicazione nel proprio sito web, nell’area di riferimento per la clientela interessata, della medesima informativa, che a tutt’oggi è presente nel sito.

In tale memoria TIM ha rappresentato che il proprio operato è stato pienamente in linea con le disposizioni regolamentari vigenti che attribuiscono all’Operatore titolare della numerazione l’onere di informare i propri clienti sull’obbligo di utilizzare le numerazioni nel pieno rispetto della normativa applicabile. Tale normativa dispone che il titolare dei diritti d’uso garantisca “*con il costante impiego della massima diligenza possibile la conformità dei servizi offerti alle prescrizioni*”<sup>1</sup> della Delibera 8/15/CIR senza tuttavia definire specifiche azioni.

Il 24 ottobre 2017 si è svolta l’audizione tra TIM ed AGCom nel corso della quale è stato approfondito l’utilizzo del numero in argomento da parte di [omissis].

Il 16 gennaio 2018 è stata notificata a TIM la contestazione n. 1/18/DRS per violazione degli obblighi del PNN in relazione a una numerazione su codice 899. Tale contestazione riunisce il procedimento

---

<sup>1</sup> V. articolo 3, comma 3, Delibera 8/15/CIR.

sanzionatorio relativo alla contestazione n. 5/17/DRS e fissa un termine unico per entrambi i procedimenti a centocinquanta giorni dalla notifica della nuova contestazione.

In relazione alla numerazione su codice 899, di cui alla contestazione n. 1/18/DRS, si rappresenta che la stessa è appartenente alla categoria dei servizi a sovrapprezzo regolamentati dal DM 145/06 (Regolamento sui servizi a sovrapprezzo) che in modo stringente impone obblighi e adempimenti in capo ai titolari delle numerazioni e ai loro clienti. In particolare l'articolo 17, prevede che il cliente/azienda (centro servizi) rilasci una dichiarazione attestante la tipologia e le caratteristiche del servizio fornito.

Si ritiene, pertanto, che il servizio in parola non rientri tra quelli per i quali risulta obbligatorio l'utilizzo di una numerazione a tariffa base.

In relazione alla cessazione della condotta contestata per il numero *[omissis]*, la scrivente conferma il completamento delle attività relative al Numero Verde di *[omissis]*.

Per quanto sopra, a seguito della contestazione n. 1/18/DRS, TIM – pur ritenendo che le proprie condotte siano state in linea con le disposizioni regolamentari vigenti che attribuiscono all'Operatore titolare della numerazione l'onere di informare i propri clienti sull'obbligo di utilizzare le numerazioni nel pieno rispetto della normativa applicabile – con l'intento di confermare il massimo spirito di collaborazione nei confronti dell'Autorità, a seguito della proposta preliminare di impegni, presentata in data 15 febbraio u.s., presenta la proposta definitiva di impegni nel seguito illustrata, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni, approvato con delibera n. 581/15/CONS, per le numerazioni su codice 199 e 848.

In tale spirito proattivo vanno letti gli impegni di seguito indicati, che TIM intende pianificare quali strumenti utili a garantire ulteriormente il corretto utilizzo delle numerazioni di cui è titolare.

TIM intende infatti rendere ancora più capillare ed incisiva la sua attività d'informazione e verifica, rafforzando l'utilizzo di strumenti volti a sensibilizzare maggiormente e in maniera più diretta, i singoli clienti/azienda e assolvendo in tal modo, e in maniera sempre più incisiva, agli obblighi derivanti dal PNN.

TIM auspica altresì che AGCom, alla luce della presente proposta di impegni e delle indicazioni che fornirà il mercato a seguito del processo di consultazione pubblica (v. anche Determina 1/18/DRS), definisca linee guida valide per tutti gli operatori al fine di evitare che l'assunzione di impegni da parte di alcuni operatori determini alterazioni di natura competitiva solo a svantaggio di questi ultimi.

## **2 La proposta di impegni di TIM**

### **Impegno N.1**

TIM intende procedere all'aggiornamento dei modelli contrattuali relativi alla concessione in uso delle numerazioni sui codici 199/848 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".

Tale attività si concluderà entro 30 giorni dalla data di approvazione della presente proposta di impegni.

Ai nuovi clienti che sottoscriveranno i contratti per servizi associati alle numerazioni con codici 199/848 verrà proposta anche la sottoscrizione dell'autodichiarazione di cui all'impegno n. 2.

[omissis].

### **Impegno N. 2**

TIM intende inviare ai propri clienti/azienda in consistenza, che utilizzano le numerazioni non geografiche su codici 199/848, una comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali con raccomandata A/R [omissis]. Tale comunicazione recherà in allegato:

- Le condizioni contrattuali aggiornate, con esplicito richiamo agli obblighi normativi in capo ai clienti/azienda per il corretto utilizzo delle numerazioni sui suddetti codici;
- Un facsimile in bozza di dichiarazione con il quale il cliente, ai sensi del D.P.R. 445/2000, dovrà dichiarare espressamente di non fornire assistenza «post contrattuale» su numerazioni non a tariffa base. Il cliente dovrà provvedere, entro 30 giorni a decorrere dalla scadenza del termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso a seguito della modifica delle condizioni contrattuali, a trasmettere tale dichiarazione debitamente sottoscritta alla casella di servizio appositamente prevista da TIM.

Trascorso il suddetto termine, TIM provvederà ad inviare una seconda comunicazione ai clienti inadempienti, invitandoli a sanare la loro posizione nel termine dei successivi 10 giorni.

### **Impegno N. 3**

TIM intende effettuare un'attività di monitoraggio attivo al termine del processo indicato all'impegno n. 2, individuando i clienti che non avranno ottemperato alla richiesta di invio della dichiarazione anche entro la seconda scadenza indicata. L'attività di monitoraggio prevede:

- la chiamata alla numerazione del cliente/azienda interessato;
- la registrazione audio con correlata archiviazione digitale.

Tale attività di monitoraggio riguarderà un numero massimo di 20 numerazioni su codici 199/848 al mese, fino ad esaurimento delle numerazioni per le quali i clienti/azienda non avranno fornito l'apposita dichiarazione.

I clienti/azienda che risulteranno non in regola con la normativa saranno oggetto di diffida ad adempiere entro il termine di 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, TIM darà seguito a quanto contrattualmente previsto in tema di sospensione della numerazione ed eventuale risoluzione contrattuale.

### **Impegno N. 4**

Al fine di mantenere l'Autorità aggiornata in merito all'ottemperanza ai suddetti impegni n. 2 e 3, TIM si impegna a fornire una reportistica all'Autorità contenente:

- i risultati delle comunicazioni inviate ai clienti e delle relative dichiarazioni valide ricevute entro 30 giorni dalla chiusura del processo di cui agli impegni 2 e 3;

- gli esiti del monitoraggio sui clienti/azienda che non abbiano fornito la dichiarazione nei termini previsti all'impegno n. 2;
- per effetto del monitoraggio di cui all'Impegno n. 3, l'elenco dei clienti in linea con la normativa e dei clienti ai quali, in conseguenza di un uso delle numerazioni non conforme alla normativa, sia stata sospeso l'accesso a tali numerazioni o sia stato risolto il contratto.

## **Impegno N. 5**

TIM si rende disponibile a costituire una Unità di Monitoraggio (UdM) con funzione di vigilanza sugli impegni assunti e i relativi tempi di attuazione. Tale UdM sarà costituita da rappresentanti delle funzioni aziendali regolatoria e legale, in grado di garantire imparzialità e indipendenza.

In particolare, tale UdM avrà il compito di monitorare le attività svolte dalle funzioni commerciali ai fini della verifica di ottemperanza agli impegni sopra descritti e di verificare:

- la quantità delle lettere inviate;
- i riscontri dei clienti;
- l'andamento del piano di monitoraggio attivo;
- l'attuazione delle azioni conseguenti.

TIM ritiene che gli impegni proposti siano idonei ad incidere in maniera sostanziale sulla propria capacità di controllo e sulla responsabilizzazione dei propri clienti/azienda circa il corretto utilizzo delle numerazioni, rendendo ancora più efficace e strutturato l'operato già consolidato da TIM in questo ambito.

Le misure proposte, rappresentano, infatti, un adeguato mix di strumenti organizzativi e di processo - dei quali TIM intende farsi carico - che si ritiene possano certamente conseguire l'obiettivo di limitare drasticamente e, auspicabilmente, eliminare del tutto dal mercato in questione comportamenti distorsivi.

Ciò in quanto esse appaiono idonee a costituire - attraverso l'effetto incrociato del rafforzamento del controllo da una parte e della massima responsabilizzazione degli utilizzatori dall'altra - un contesto virtuoso di pieno rispetto della normativa vigente sull'utilizzo delle numerazioni.

Per i motivi sopra rappresentati, TIM ritiene pertanto che sussistano tutti i presupposti per l'ammissibilità dei suddetti impegni da parte dell'Autorità.