

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART.
13 DEL REGOLAMENTO DI PROCEDURA IN MATERIA DI SANZIONI
AMMINISTRATIVE E IMPEGNI APPROVATO CON
DELIBERA 581/15/CONS ("REGOLAMENTO")**

Versione definitiva di Teslatel S.r.l.

Numero del Procedimento

6/17/DRS

Parte del procedimento

Teslatel S.r.l.

Fattispecie contestata

Con verbale di accertamento e contestazione n. 6/17/DRS ("Contestazione"), notificato in data 15.9.2017, codesta Spett.le Autorità ("Autorità") ha avviato a carico di Teslatel S.r.l. ("Teslatel" o la "Società") il procedimento istruttorio n. 6/17/DRS ("Procedimento").

In particolare, con quel provvedimento l'Autorità ha contestato a Testatel la violazione degli obblighi previsti dall'art. 3, comma 3, 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 s.m.i. ("PNN")¹.

Secondo la Contestazione, "[...] *Teslatel S.r.l., a partire dal primo monitoraggio del mese di febbraio 2016, 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 e s.m.i., che attua, tra l'altro, il disposto dell'art. 64 del d.lgs. n. 206/2005, risulta, invece, obbligatoria l'utilizzazione di una numerazione a tariffa base*".

In particolare i servizi a cui fa riferimento la Contestazione sono i "*servizi offerti dalla società H&M per il numero 199 206 100 utilizzato per i propri contatti*" e - come emerso a seguito dell'attività di monitoraggio svolta dall'Autorità su un campione di imprese che effettuano vendite *on line* - impiegato per fornire assistenza post-vendita in merito a contratti già stipulati per via telematica.

A tal riguardo, secondo la Contestazione "*grava in capo all'operatore, titolare dei diritti d'uso, l'obbligo di utilizzare una delle categorie di numerazione di cui sopra per servizi di assistenza*

¹ Delibera n. 8/15/CIR Adozione del nuovo Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 52/12/CIR



alla clientela a valle di contratti già conclusi da un professionista, in quanto, in tale caso, il legislatore ha disposto l'associazione vincolante tra tale servizio di assistenza e la tariffa base, alla quale sono a loro volta associate unicamente le numerazioni di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., allegato A, art. 1, comma 1, lettera s)".

In sostanza, ad avviso dell'Autorità, è imputabile a Teslatel la violazione di un generale obbligo di costante vigilanza richiesta nell'assicurare il corretto utilizzo da parte dei terzi delle numerazioni alla stessa assegnate e, in particolare, *"il rispetto di quanto disposto dalla normativa vigente in tema di servizi di comunicazione elettronica a tariffa base"*.

- **PREMESSA**

Teslatel, pur convinta che non possa esserle addebitata una violazione dell'art. 3, comma 3, del PNN e per spirito collaborativo nei confronti dell'Autorità ha depositato in data 13 ottobre 2017 una preliminare proposta di impegni volta a superare i profili di illegittimità della condotta contestata.

A seguito di ciò, nel corso dell'audizione tenutasi in data 18 ottobre 2017, l'Autorità ha presentato osservazioni avanzando richieste di chiarimenti e integrazione delle misure proposte. Recependo le osservazioni e le richieste avanzate dall'Autorità con la presente proposta di impegni ("Impegni") Teslatel intende rafforzare e consolidare l'attività fino ad ora svolta - sia *ex ante* che *ex post* - per garantire il corretto utilizzo delle numerazioni di cui è titolare, in conformità alle rilevanti prescrizioni di legge e regolamentari.

A tal riguardo, preliminarmente, si osserva che Teslatel non instaura alcuna relazione commerciale diretta con i soggetti che sulle numerazioni offrono agli utenti finali i propri servizi ("Professionisti") – l'azienda H&M nel caso di specie – ma garantisce l'accessibilità alle numerazioni - in questo caso *non geografiche* - di cui è titolare tramite soggetti terzi ("Cliente/i") con cui conclude autonomi contratti. Attraverso questi ultimi consente ai propri Clienti - soggetti non dotati di autorizzazione generale da parte del Ministero dello Sviluppo Economico per l'erogazione di servizi di telecomunicazione in Italia - di mettere a disposizione dei Professionisti le numerazioni utili a fornire servizi agli utenti finali. Sono i Clienti che si impegnano contrattualmente a verificare che ciò avvenga da parte dei Professionisti nel rispetto



della rilevante normativa di riferimento, assumendo a livello contrattuale per questo una responsabilità diretta.

Il contratto che Teslatel generalmente sottoscrive con i propri Clienti (*Contratto per numerazioni non geografiche*, di seguito il "Contratto") (**doc. 1**) - e che ha sottoscritto in relazione alla numerazione 199 206 100 oggetto del presente Procedimento (cfr. **doc. 2**) - include tutte le informazioni necessarie a comprendere esattamente il perimetro entro cui si articola e deve essere garantito l'utilizzo delle numerazioni richieste dal Professionista, compresa la previsione espressa della "*chiusura immediata dell'offerta di servizio a seguito di violazione accertata dei competenti organi*", come espressamente previsto all'art. 3, comma 3, del PNN.

Ciononostante, Teslatel non si è mai sottratta al rispetto degli oneri informativi e degli obblighi a suo carico previsti dal PNN.

Teslatel, infatti, non appena ricevuta la Contestazione, ha provveduto ad eseguire autonomi controlli sulla numerazione interessata e sulla pagina internet del fornitore del servizio di assistenza clienti, riscontrando una situazione diversa da quella descritta nella Contestazione, essendo disponibile telefonicamente e indicata sulla pagina internet del Professionista una numerazione diversa da quella oggetto della Contestazione. Nonostante tale rilievo, Teslatel ha comunque provveduto a sospendere l'istradamento della numerazione oggetto del presente Procedimento verso il Cliente – come risulta dalla schermata allegata (**doc. 3**) – informandolo, con apposita comunicazione, sia della Contestazione ricevuta che della conseguente sospensione della numerazione assegnata (**doc. 4**).

Con tale condotta, Teslatel, alla luce degli accertamenti svolti dall'Autorità, ha pertanto assicurato l'immediata "*chiusura della offerta di servizio*", secondo quanto previsto all'art. 6.3 del Contratto (cfr. **doc. 1**)² in adempimento degli obblighi prescritti a carico dei titolari dei diritti d'uso delle numerazioni dall'art. 3 comma 3 del PNN. Oggi, infatti, la numerazione di cui Teslatel è titolare e che l'Autorità ha accertato essere stata indebitamente utilizzata per la fornitura di servizi per cui deve essere prevista una "tariffa base", non è più disponibile .

Indagini a campione vengono, inoltre, svolte monitorando così l'utilizzo da parte dei Professionisti delle numerazioni di cui Teslatel è titolare e che sono state assegnate ai Clienti. A

²Contratto per numerazioni non geografiche – Art. 6 Rapporti giuridici nascenti dal Contratto - 6.3 [**OMISSIS**].



tal riguardo si rileva che, nonostante l'attività fino ad ora svolta a campione sulle numerazioni assegnate, con particolare riferimento ai codici 199 oggetto del presente Procedimento può permanere in alcuni casi la difficoltà di verificare con carattere di immediatezza il corretto utilizzo dei suddetti codici, rispetto a quanto previsto dalla normativa applicabile ai servizi di assistenza *post-vendita*. Ciò, tenuto conto che al Professionista è consentito l'utilizzo e la tariffazione di tali codici come mezzi di comunicazione nella fase *ante-vendita*, precedente alla conclusione del contratto.

Teslatel mantiene, inoltre, costante nei confronti dei Clienti il proprio contributo informativo e di allerta rispetto ad ogni modifica o intervento legislativo rilevante, al fine di adempiere correttamente agli obblighi di vigilanza in conformità a quanto previsto all'art. 3, comma 3, del PNN.

In questo senso, con apposita comunicazione contenente un *alert* normativo (**doc. 5**) i Clienti sono stati informati dell'attuazione nel nostro ordinamento della direttiva 2011/83/UE e, in particolare, dell'art. 21 che ha trovato recepimento nell'art. 64 del D.lgs. 21/2014, definendo le modalità che devono essere utilizzate dal professionista per la fornitura di assistenza ai consumatori mediante numero di telefono, escludendo in particolare, l'addebito di importi aggiuntivi alla c.d. "tariffa base". A tal riguardo, come riconosciuto dall'Autorità, "*l'onere di informazione e di adeguamento alle nuove norme, che recepiscono la direttiva 2011/83/UE, incombe [a] unicamente sui professionisti e non anche sui fornitori di comunicazione elettronica, che mettono a disposizione dei professionisti, loro clienti, le proprie numerazioni*"³. Tuttavia, a seguito di tale intervento, l'Autorità ha definito un nuovo insieme di numerazioni - a "tariffa base" - in cui oggi rientrano categorie di numerazioni già disciplinate dal PNN.

Teslatel, consapevole degli obblighi che sulla stessa incombono in qualità di titolare delle numerazioni, ha tempestivamente informato con la comunicazione citata (*cf.* doc. 5) i propri Clienti della modifica intervenuta e del suo contenuto; in particolare segnalando l'obbligo del professionista di assicurare ai consumatori, a valle della conclusione dei contratti, un servizio di assistenza *post-vendita* tramite una linea telefonica senza alcun costo aggiuntivo. Ciò, è stato

³ "Consultazione pubblica concernente "Modifica del 'piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa' di cui alla delibera n. 52/12/CIR, limitatamente alla determinazione delle numerazioni corrispondenti alla nozione di 'tariffa base' - avvio del procedimento e consultazione pubblica", indetta con delibera n. 721/13/CIR del 12 dicembre 2013, pubblicata sul sito web dell'Autorità in data 7 gennaio 2013" Allegato 1 alla Delibera n. 55/14/CIR, p. 11.



fatto per richiamare l'attenzione dei propri Clienti al rispetto di tale previsione nei contratti in essere e in quelli futuri con i Professionisti al momento della commercializzazione delle numerazioni assegnate. Rimane tuttavia, fermo l'impegno contrattualmente assunto dai Clienti di assicurare direttamente la conformità dei servizi sulle numerazioni richieste, alle condizioni indicate dalla normativa di riferimento tenuto conto delle indicazioni ricevute.

Ciò premesso, si espongono nel dettaglio gli Impegni che vengono proposti all'Autorità, manifestando sin d'ora la propria disponibilità ad eventualmente integrarli ai sensi dell'art. 13, comma 5, del Regolamento.

- **DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI**

MISURE ORGANIZZATIVE ¥ COMPORTAMENTALI ¥ RAFFORZAMENTO DELL'ATTIVITÀ DI VIGILANZA SUL CORRETTO UTILIZZO DELLE NUMERAZIONI DEL PNN

Le misure che vengono proposte possono essere qualificate in misure tanto organizzative che comportamentali, e coinvolgeranno sia gli strumenti di verifica preliminare che il livello e le tecniche del controllo successivo alla concessione in uso delle numerazioni di cui Teslatel è titolare, con l'obiettivo di rafforzare e consolidare processi già in atto.

Come di seguito illustrato, gli Impegni riguardano in particolare i seguenti profili:

- a) verifica preliminare della conformità del servizio per il quale Teslatel riceve richiesta di assegnazione della numerazione;
- b) verifica successiva della conformità del servizio per il quale Teslatel riceve richiesta di assegnazione della numerazione ("*monitoraggio proattivo*");
- c) misure informative e di vigilanza attivate direttamente da Teslatel con scadenze predeterminate.

I. MISURE ORGANIZZATIVE

IMPEGNO N. 1

Per garantire il massimo livello di diligenza nella sorveglianza sulla conformità alle prescrizioni del PNN dell'uso delle numerazioni di cui è titolare, Teslatel intende implementare un sistema informatico di "*monitoraggio proattivo*" che consentirà, una volta assegnata una o più



numerazioni al Cliente, la verifica costante del corretto adempimento degli obblighi di sorveglianza assunti contrattualmente dal Cliente, da un lato, e la correttezza del loro concreto utilizzo da parte del Professionista, dall'altro.

Tale sistema, permetterà di attivare una vigilanza costante e di registrare e conservare internamente i risultati della stessa per singola numerazione e/o Cliente.

Di seguito, come richiesto, si riportano gli aspetti più rilevanti della procedura interna che sarà implementata, compatibilmente con le capacità tecniche e le caratteristiche strutturali della Società, per organizzare e gestire l'attività di "*monitoraggio proattivo*" in termini di risorse dedicate, tempistiche di intervento, gestione delle informazioni raccolte.

In particolare, una risorsa interna già attiva nella gestione del "*provisioning dei servizi*" e nella cura dei rapporti con le autorità pubbliche competenti si occuperà direttamente di:

- a) verificare con cadenza mensile le concrete modalità di utilizzo di circa 100 numerazioni scelte a campione tra quelle **già assegnate** da Teslatel ai propri Clienti;
- b) verificare le concrete modalità di utilizzo di ogni **nuova attivazione** secondo le seguenti tempistiche: dopo 1 settimana, dopo 1 mese, dopo 3 mesi, dopo 6 mesi dall'attivazione della numerazione interessata.

In particolare contattando direttamente la numerazione oggetto di verifica Teslatel avrà cura di verificare se:

- a) l'annuncio fonico sul costo addebitabile per la chiamata è compatibile con quanto previsto dalle disposizioni applicabili ai servizi a sovrapprezzo;
- b) il contenuto del servizio è compatibile con quanto dichiarato in fase contrattuale dal Cliente e dal Professionista e, nel caso di servizi erogati alla clientela privata, che sulla numerazione non vengano offerti servizi post-vendita.

All'esito dell'attività di verifica compiuta per ogni numerazione controllata, saranno registrati e conservati - in un *data base* all'uopo costituito - i dati relativi alla numerazione, al Cliente a cui la numerazione è stata assegnata, al servizio fornito e all'attività di verifica compiuta (*id est* esito, eventuali anomalie).

Nel caso in cui dalle verifiche effettuate emergano non conformità nell'utilizzo di una o più numerazioni, saranno tempestivamente informati gli organi direttivi della Società e verrà inviata



ai singoli Clienti apposita segnalazione indicando nella stessa un termine entro cui il Cliente dovrà sanare l'anomalia riscontrata gestendo autonomamente con il Professionista la regolarizzazione del servizio fornito. In assenza di tale attività di ripristino da parte del Cliente, Teslatel provvederà alla sospensione della numerazione medesima.

Le condizioni contrattuali verranno opportunamente integrate al fine di rendere edotto il Cliente delle modalità di sorveglianza esistenti, degli obblighi previsti e delle conseguenze in caso di mancato adempimento.

II. MISURE COMPORTAMENTALI

Teslatel per garantire il massimo livello di diligenza nella sorveglianza sulla conformità dell'uso delle numerazioni di cui è titolare alle prescrizioni del PNN, intende rafforzare le misure di verifica della conformità del servizio per il quale riceve richiesta di assegnazione della numerazione. Ciò sarà concretamente realizzato attraverso, da un lato, un sistema di vigilanza diretta da parte di Teslatel (*cf.* Impegno n. 1 "*monitoraggio proattivo*"), dall'altro, attraverso la previsione di obblighi più stringenti in capo ai Clienti, sull'adempimento dei quali Teslatel svolgerà, comunque, un controllo per assicurarsi che sia effettivamente osservato quanto gli stessi si sono impegnati a rispettare sottoscrivendo il Contratto. Gli Impegni di seguito illustrati si inseriscono nell'ambito delle misure comportamentali da adottare.

IMPEGNO N. 2

Un'apposita dichiarazione che consenta di compiere una prima verifica circa la conformità dell'utilizzo della numerazione alla legislazione e regolamentazione vigente, inclusa quella relativa alla protezione dei consumatori, dovrà essere rilasciata dal Professionista e inviata dal Cliente a Teslatel per poter dar corso all'attivazione della numerazione richiesta.

A tal fine, le condizioni contrattuali saranno opportunamente integrate al fine di rendere edotto il Cliente di tale obbligo e delle conseguenze in caso di mancato adempimento. Per supportare il Cliente, il modulo che dovrà essere sottoposto al Professionista sarà predisposto da Teslatel - secondo il modello che si allega (**doc. 6**) - e che andrà ad integrare la documentazione contrattuale sottoscritta dal Cliente medesimo.

IMPEGNO N. 3

Relativamente ai Professionisti che offrono servizi di assistenza ai consumatori, Teslatel provvederà ad ampliare il contenuto dell'annuncio fonico che, conformemente a quanto previsto



dall'art. 5 comma 4 del PNN, deve precedere l'accesso e quindi la tariffazione dei servizi a sovrapprezzo e/o di numero unico, con un avviso specifico che inviti il consumatore a non proseguire qualora intenda ricevere un servizio di assistenza post-vendita che rientra in quelli compresi nella nozione di "tariffa base", secondo le relative disposizioni legislative e regolamentari.

Come richiesto, si precisa che l'annuncio a seguito dell'integrazione proposta conterrà l'indicazione della numerazione a "tariffa base" a disposizione del consumatore per usufruire del servizio di assistenza post-vendita. A tal fine, l'annuncio vocale sarà integrato, prima di ogni altra informazione, con la seguente formulazione "*per informazioni relative al tuo acquisto chiama il numero [...]. per tutto il resto rimani in linea*").

IMPEGNO N. 4

Uno specifico obbligo di reportistica relativo all'utilizzo delle numerazioni assegnate sarà inserito nel Contratto a carico dei Clienti.

In particolare, il Cliente sarà tenuto ad inviare a Teslatel, sia al momento di conclusione del Contratto – prima dell'attivazione della numerazione - che successivamente, con cadenza annuale, una scheda riferibile ad ogni singola numerazione ("Scheda Numerazione") che è stata assegnata ai Professionisti.

La Scheda Numerazione dovrà riportare a) i dati del Cliente; b) gli estremi della numerazione c) la descrizione del servizio fornito attraverso la numerazione assegnata. A tal fine, si allega il modello di Scheda Numerazione che andrà ad integrare la documentazione contrattuale messa a disposizione del Cliente (**doc. 7**).

Pertanto, al momento della sottoscrizione del Contratto Teslatel sarà in grado di verificare la legittimità dell'uso preventivato della numerazione richiesta, sia in base a quanto dichiarato dal Cliente con la Scheda Numerazione di cui al presente impegno (*cf.* doc. 7), sia in base alla dichiarazione rilasciata dal Professionista e inviata a Teslatel dal Cliente come previsto in attuazione dell'Impegno n. 2 (*cf.* doc. 6).

Successivamente, l'invio annuale della Scheda Numerazione consentirà a Teslatel di monitorare il corretto utilizzo di tutte le numerazioni assegnate ai propri Clienti, tenuti a garantire, quindi, in modo proattivo l'adempimento degli obblighi assunti livello contrattuale.



Inoltre, si rileva come i dati raccolti saranno confrontati con quanto risulterà dall'attività di monitoraggio compiuta direttamente da Teslatel in attuazione dell'Impegno n. 1. La presenza di più di tre (3) risultati discordanti, tra quanto dichiarato dal Cliente e quanto rilevato da Teslatel autonomamente, potrà comportare a discrezione di quest'ultima la risoluzione del relativo Contratto.

Le condizioni contrattuali saranno opportunamente integrate al fine di rendere edotto il Cliente dell'obbligo previsto e delle conseguenze in caso di mancato adempimento.

IMPEGNO N. 5

Inserire nei contratti l'obbligo in capo ai Clienti di inviare ai Professionisti un *alert* sulle modifiche della regolamentazione rilevante per il corretto utilizzo delle numerazioni del PNN (c.d. *alert* normativo). Il Cliente dovrà fornire a Teslatel prova dell'avvenuto invio dell'*alert* normativo al Professionista.

Tenuto conto che Teslatel, come esposto e documentato nella Premessa, già svolge un'attività di tempestivo aggiornamento dei propri Clienti sulle modifiche normative e regolamentari che hanno un impatto diretto sull'utilizzo delle numerazioni di cui è titolare e che sono assegnate ai Clienti conformemente al Contratto, attraverso l'attuazione di tale impegno sarà altresì possibile verificare il corretto adempimento degli obblighi contrattuali di sorveglianza assunti dai Clienti sul corretto utilizzo delle numerazioni da parte dei Professionisti. In particolare, sarà possibile acquisire la certezza che l'*alert* normativo che ai Clienti viene già inviato da Teslatel, giunga sino al termine della catena, vale a dire al Professionista che in ultima istanza si interfaccia con l'utente finale.

Con riferimento al contenuto dell'*alert* normativo oggetto del presente impegno, si rimanda al contenuto del **doc. 5** - già allegato alla proposta preliminare di impegni del 13 ottobre *u.s.* - che rappresenta uno schema tipo degli *alert* normativi che Teslatel già invia ai propri Clienti e che, in attuazione del presente impegno, i Clienti invieranno ai Professionisti per assicurare vieppiù il rispetto della normativa vigente da parte di ogni soggetto coinvolto.

Le condizioni contrattuali saranno opportunamente integrate al fine di rendere edotto il Cliente dell'obbligo previsto e delle conseguenze in caso di mancato adempimento.

IMPEGNO N. 6

Costituzione di un'Unità di Monitoraggio esterna ("UdM") con il compito di vigilare sulla concreta attuazione delle misure proposte. Teslatel sarà tenuta ad inviare ogni due (2) mesi alla

UdM un proprio report sull'attuazione delle misure proposte ("Report"). Il Report dovrà contenere:

- a) una *summary* dell'attività svolta per adempiere agli Impegni assunti;
- b) in dettaglio l'indicazione, delle anomalie se riscontrate e delle azioni compiute;
- c) la documentazione a supporto di quanto dichiarato (e.g. e mail; dichiarazioni, comunicazioni; report sull'attività di monitoraggio proattivo).

Ricevuto il Report contenente la documentazione a supporto l'UdM verificherà le informazioni e la documentazione ricevuta eventualmente chiedendo a Teslatel chiarimenti e/o integrazioni. L'attività svolta dall'UdM troverà la propria sintesi nel documento di Check List di cui si allega un modello esemplificativo (**doc. 8**).

Con cadenza semestrale, inoltre, per un periodo di complessivamente due (2) anni dall'accettazione dei presenti Impegni, le Check List elaborate dall'UdM - unitamente ad una sintesi dei Report inviati all'UdM predisposta da Teslatel – saranno inviati all'Autorità a supporto, come richiesto, dell'attività di vigilanza dalla stessa compiuta sull'attuazione delle misure proposte dalla Società.

L'UdM sarà composta [*OMISSIS*].

Per la concreta implementazione delle misure organizzative il termine è di 30 giorni dall'accettazione degli Impegni. Per la modifica dei contratti e la predisposizione di tutte delle misure comportamentali (*id est* misure informative e di vigilanza) il termine è di 25 giorni dall'approvazione degli Impegni.

Eventuale periodo di validità

Le misure organizzative e comportamentali proposte, volte a rafforzare il livello di diligenza impiegato nell'adempire agli obblighi previsti dall'art. 3, comma 3, del PNN, avranno carattere permanente, fatta salva la cessazione da parte di Teslatel del servizio in questione.

- **CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTASTI NELL'AVVIO DEL PROCEDIMENTO**



Teslatel ritiene che sussistano i presupposti di ammissibilità degli Impegni proposti.

È, infatti, prevista l'adozione di misure idonee a consolidare il controllo cui Teslatel è tenuta in qualità di soggetto titolare delle numerazioni del PNN, nonché a rimuovere le conseguenze anticompetitive e antiregolatorie della condotta contestata, migliorando le condizioni di concorrenza nel settore.

Le misure proposte invero assicurano, rafforzandolo, il ruolo attivo di Teslatel nel garantire la fornitura all'utenza finale di servizi in maniera conforme alle prescrizioni legislative /regolamentari e rinforzano la garanzia di un corretto confronto concorrenziale con gli altri operatori che offrono analoghi servizi sul mercato, prevenendo situazioni di scarsa trasparenza a beneficio della vivacità dell'offerta e della qualità dei servizi offerti all'utente finale. Ciò anche al fine di evitare che la violazione della normativa regolamentare vigente possa costituire un indebito vantaggio competitivo nei confronti dei concorrenti.

Sia le misure organizzative, che i nuovi obblighi in capo ai Clienti garantiscono, infatti, il costante esercizio di un controllo attivo e diretto da parte di Teslatel, rafforzando allo stesso tempo la collaborazione con i Clienti - che rimangono in ogni caso direttamente responsabili del servizio fornito.

La costante attività di *monitoring* che le misure organizzative e comportamentali proposte realizzano consente, inoltre, interventi tempestivi sia in via preventiva - nella fase che precede l'assegnazione della numerazione al Cliente - sia in quella successiva alla sua commercializzazione.

In sostanza, le misure proposte rendono maggiormente strutturata quella sistematica verifica sugli utilizzi delle numerazioni assegnate che non può che conformare l'attività svolta da Teslatel allo standard della "*massima diligenza possibile*" richiesto ai titolari dei diritti d'uso ai sensi dell'art. 3, comma 3, PNN.

Si tratta, invero, di misure dirette a rafforzare l'impegno di Teslatel - oltre quanto già dalla stessa posto in essere - nell'attività di vigilanza sul corretto utilizzo delle numerazioni perseguendo in modo efficace l'obiettivo di contrastare e vanificare eventuali tentativi di abuso.

In tal senso, gli Impegni descritti appaiono dunque proporzionali e pertinenti rispetto all'addebito contenuto nella Contestazione e, in quanto tali, caratterizzati da concretezza ed



efficacia, perfettamente calibrati sui prospettati profili di illegittimità della condotta contestata, quindi, idonei a superare in modo stabile ed efficace le censure sollevate.

* * *

Si confida che le misure contenute nella presente proposta definitiva di Impegni siano valutate favorevolmente da questa spett.le Autorità come idonee a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze della condotta contestata e siano pertanto approvate, ai sensi dell'art. 12 comma 6 del Regolamento, con conseguente deliberazione dell'Autorità di *i*) sospensione del Procedimento sanzionatorio avviato con la Contestazione fino alla verifica dell'effettiva attuazione degli Impegni; e *ii*) successiva archiviazione del Procedimento, fermo restando che nella denegata ipotesi in cui l'Autorità non ritenesse di approvare gli Impegni proposti, si chiede sin da ora la ripresa del procedimento in atto con la fissazione di un termine di 30 giorni per la produzione di memorie, scritti difensivi e per la richiesta della Società di essere sentita in merito a quanto precede.

Il presente formulario contiene informazioni commerciali riservate e/o confidenziali che non devono essere divulgate a terzi salvo che, delibandone l'ammissibilità, codesta Spett.le Autorità non lo sottoponga a market test.

Si producono i seguenti documenti:

- doc. 1** Contratto per numerazioni non geografiche (italiano)
- doc. 2** Contratto per numerazioni non geografiche sottoscritto in relazione alla numerazione 199 206 100
- doc. 3** Schermata sospensione dell'instradamento
- doc. 4** Informativa al Cliente
- doc. 5** Alert normativo inviato ai Clienti
- doc. 6** Dichiarazione del Professionista
- doc. 7** Dichiarazione-Report Utilizzo numerazione Cliente
- doc.8** Check List - Unità di Monitoraggio -

Con osservanza,

