

## Proposta definitiva di impegni di Colt Technology Services S.p.A. ("Colt") ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della delibera 581/15/CONS

- Ambito di applicazione:** gli impegni si applicheranno alla numerazione per addebito ripartito 848 ed alla numerazione per servizi di numero unico o personale 199 178 di cui Colt è titolare (le "Numerazioni Colt").
- Clientela Colt:** gli impegni si applicheranno a tutti i nuovi clienti di Colt, ai nuovi ordini per le Numerazioni Colt per clienti esistenti e a tutti i clienti già esistenti alla data di approvazione degli impegni Colt. Si precisa che i clienti Colt (italiani e non) sono esclusivamente di tipo business.
- Portata pro-concorrenziale:** maggiori condizioni di trasparenza ed informazione circa le condizioni regolatorie dei servizi offerti sul mercato italiano tramite la numerazione 848, 199 e 178.
- Tempi di esecuzione:** tenuto conto della necessità di modificare i processi aziendali di Colt (centralizzati a livello europeo), i vari tempi per la completa esecuzione ed implementazione di tutti gli impegni Colt saranno soggetti alla definitiva approvazione da parte dell'Autorità ferma restando la conclusione entro giugno 2019.
- Impegno n. 1:** redazione di condizioni specifiche di contratto per la fornitura di servizi voce tramite le Numerazioni Colt (qui di seguito i "Servizi IN"). Allegato 1 contiene una bozza di condizioni specifiche applicabili ai Servizi IN ancora in corso di definizione alla data della presente proposta di impegni Colt.
- Impegno n. 2:** sottoscrizione da parte di qualsiasi cliente di Colt del modello di dichiarazione in merito all'utilizzo di ciascuna Numerazione Colt. Allegato 2 contiene il modello di dichiarazione (qui di seguito la "Dichiarazione").

Si precisa che:

- 1) la Dichiarazione sarà inserita da Colt nella documentazione contrattuale per i Servizi IN

- necessaria per l'attivazione di qualsiasi Numerazione Colt;
- 2) la firma della Dichiarazione potrà avvenire anche tramite il portale Colt utilizzato dai clienti di Colt;
  - 3) la sottoscrizione della Dichiarazione sarà richiesta per qualsiasi nuovo cliente Colt e per qualsiasi nuova Numerazione Colt richiesta da un cliente Colt già esistente.

**Impegno n. 3:**

attività di raccolta della Dichiarazione per tutti i clienti Colt (italiani e non) che già utilizzano le Numerazioni Colt.

Tale attività sarà svolta da Colt e completata entro la fine di giugno 2019 la secondo le seguenti attività/fasi:

- 1) invio di una comunicazione da parte di Colt contenente la richiesta di sottoscrizione della Dichiarazione ai clienti Colt che già utilizzano le Numerazioni Colt;
- 2) la comunicazione sarà inviata ai clienti Colt via email, posta o mediante altre modalità in corso di definizione;
- 3) la Dichiarazione sottoscritta dal cliente potrà essere inserita direttamente nel portale Colt oppure inviata via email, posta o mediante altre modalità in corso di definizione;
- 4) in caso di mancata risposta la comunicazione verrà inviata per una seconda volta al cliente Colt (secondo le modalità indicate sopra);
- 5) in aggiunta alla seconda comunicazione inviata alla cliente Colt, sono inoltre in corso di definizione altre forme di contatto e/o comunicazione con i clienti che verranno gestite direttamente dai team di vendita di Colt;
- 6) redazione ed invio di un report trimestrale all'Autorità circa l'esito della comunicazione inviata ai clienti ed indicazione dei singoli clienti Colt che non hanno sottoscritto e/o inviato la Dichiarazione;
- 7) per quanto riguarda esclusivamente i clienti per i quali Colt non ha ricevuto la Dichiarazione dopo le 5 fasi sopra indicate, Colt si dichiara disponibile ad applicare le seguenti misure alternative:
  - (i) invio di una diffida ad adempiere nei confronti del cliente Colt e in caso di mancato adempimento sospensione temporanea e/o definitiva della Numerazione Colt; oppure

- (ii) attività di monitoraggio sulle Numerazioni Colt utilizzate dal cliente al fine di chiarire la natura del servizio fornito dal cliente Colt in conformità alla regolamentazione attualmente vigente.

Resta inteso che:

- (i) in caso di monitoraggio positivo, nessuna altra azione verrà svolta da Colt;
- (ii) in caso di monitoraggio negativo e quindi una chiara ed incontestabile non conformità alla regolamentazione attualmente vigente sull'uso corretto da parte del cliente della Numerazione Colt, invio di una diffida ad adempiere da parte di Colt e in caso di mancato adempimento sospensione temporanea e/o definitiva della Numerazione Colt.

Si precisa che l'esecuzione ed il risultato delle misure alternative sopra indicate sarà dettagliatamente documentato in un apposito report che verrà inviato all'Autorità secondo delle scadenze da concordarsi con l'Autorità in sede di esecuzione degli impegni di Colt.

**Impegno n. 4:**

creazione all'interno di Colt di un'Unità di Monitoraggio composta da due membri di Colt incaricati dell'esecuzione degli impegni di Colt e da un membro dell'Autorità. I due membri di Colt dell'Unità di Monitoraggio saranno l'Avv. Giulio Brunelli (Responsabile Affari Regolamentari) ed il Dott. Alberto Monterosso (Product Marketing Manager, Voice Services).

L'Unità di Monitoraggio si occuperà di inviare i due report sulle attività svolte da Colt (report trimestrale di cui all'impegno 3, punto 6 e report di cui all'impegno 3, punto 7) per l'esecuzione degli impegni e svolgere un'analisi congiunta e dettagliato del report trimestrale di Colt.

**Impegno n. 5:**

servizio di alert "regolamentare" mediante comunicazione inserita sul portale Colt o inviata via email e posta a tutti i clienti Colt. Allegato 3 contiene esempio di alert "regolamentare" inviato da Colt ai propri clienti.

# ALLEGATO 1 – IMPEGNI COLT

## 1. CONDIZIONI APPLICABILI A SPECIFICI SERVIZI

Le presenti Condizioni Applicabili a Specifici Servizi si applicano a tutti i Contratti di Servizio riguardanti i Servizi IN.

## 2. DEFINIZIONI

2.1 Nelle presenti Condizioni Applicabili a Specifici Servizi,

“Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali” è il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003;

“Condizioni Applicabili a Specifici Servizi” o “Condizioni Specifiche” sono le presenti condizioni applicabili ai Servizi IN secondo quanto indicato nel Modulo d’Ordine;

“Condizioni Generali” sono le condizioni che si applicano a tutti i Contratti di Servizio conclusi con noi e costituiscono uno dei documenti integranti il Contratto di Servizio;

“Numerazioni Colt” .....

“Servizi IN” è un portafoglio di servizi di telefonia inbound, che comprende Colt Freephone, Colt Shared Cost e Colt Premium Rate. Tramite i Servizi IN i chiamanti contattano un numero di accesso al servizio (SAN) non geografico e la telefonata viene successivamente instradata verso qualsiasi destinazione nel mondo, in base ai parametri impostati dall’utente (cliente Colt). La scelta del tipo di numero di accesso al servizio determina il costo della telefonata a carico dei chiamanti (gratuito, parziale o totale). Inoltre, per alcuni tipi di numero, si riceverà da Colt una parte dei ricavi.

2.2 Nelle presenti Condizioni Specifiche, i termini riportati in maiuscolo, che non siano definiti all’articolo 2.1 che precede, hanno il significato indicato nell’articolo 2 (“Definizioni”) delle Condizioni Generali.

2.3 Nelle presenti Condizioni Specifiche, salvo che il contesto non richieda diversamente: (a) i titoli sono presenti solo per convenienza e non incidono sull’interpretazione; (b) dove sia appropriato, le parole che denotano il singolare includono il plurale, e viceversa, e le parole che introducono un genere includono l’altro genere; (c) il riferimento a qualsiasi documento, inclusa ogni legge o disposizione normativa è relativo al documento in tal data modificato, esteso o integrato; e (d) le parole “include” e “includendo” devono intendersi come fossero seguite dalla frase “senza limitazione”.

2.4 In caso di contraddizione tra qualsiasi documento integrante un Contratto di Servizio, si applicherà l’ordine di prevalenza che segue, ove i documenti elencati per primi prevalgono su quelli elencati successivamente: (a) l’Accettazione dell’Ordine; (b) il Modulo d’Ordine; (c) le Condizioni Applicabili a Specifici Servizi; (d) le Condizioni Generali; (e) lo SLA e (f) la relativa Descrizione del Servizio.

## 3. RAPPORTI GIURIDICI TRA LE PARTI ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI IN

3.1 Tutti gli eventuali provvedimenti normativi, amministrativi e regolamentari riguardanti i Servizi IN e

le Numerazioni Colt utilizzate per la fornitura di detti servizi saranno automaticamente recepiti in sede contrattuale, previa eventuale analisi delle relative modalità attuative.

3.2 Colt si riserva il diritto di non accettare, a suo insindacabile giudizio, il Modulo d’Ordine debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente nei seguenti casi: (i) qualora il Cliente sia già risultato inadempiente nei confronti di Colt; (ii) qualora il Cliente risulti nell’elenco di cui alla legge del 17 febbraio 1955, n. 77 e/o si trovi in stato di insolvenza o Colt, a suo insindacabile giudizio, non ritenga il Cliente affidabile; (iii) qualora il Cliente risulti assoggettato a procedure esecutive, fallimentari o simili; (iv) qualora il Cliente non consegni a Colt la documentazione indicata al successivo articolo 4.

3.3 Alla ricezione del Modulo d’Ordine debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente, Colt provvederà a: (i) accertare la fattibilità tecnica della fornitura dei Servizi IN; (ii) comunicare al Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento delle Comunicazioni la Numerazione 89x assegnata al Cliente ed allegare la dichiarazione con data e firma del rappresentante legale del Cliente di cui al successivo articolo 4. Resta inteso che Colt non potrà attivare la Numerazione 89x prima di 30 giorni dalla data di riscontro del ricevimento della dichiarazione sottoscritta dal Cliente da parte del Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento delle Comunicazioni secondo quanto previsto all’articolo 17, comma 2, del Regolamento sui servizi a sovrapprezzo; (iii) richiedere l’apertura della Numerazione Colt esclusivamente agli operatori con i quali Colt ha raggiunto un accordo per l’apertura della Numerazione Colt. Resta inteso che Colt non ha alcuna responsabilità nei confronti del Cliente circa la mancata e/o ritardata apertura della Numerazione Colt presso gli operatori dalla cui rete si accede alla Numerazione Colt o la chiusura da parte di detti operatori dell’accesso ai servizi offerti dal Cliente tramite la Numerazione Colt.

3.4 Le Parti si danno atto reciprocamente che Colt, nella prestazione dei Servizi IN si limita esclusivamente a mettere a disposizione del Cliente la Numerazione Colt le strutture tecniche di sua competenza, necessarie per l’espletamento dei Servizi IN.

3.5 I contenuti dei servizi offerti dal Cliente mediante la Numerazione Colt dovranno essere coerenti con la normativa e la regolamentazione vigente. I servizi offerti al pubblico mediante la Numerazione Colt vengono, dunque, erogati solo con il consenso espresso dell’utente finale ed in virtù di un rapporto giuridico che si instaura direttamente ed esclusivamente tra l’utente finale ed il Cliente. Solo quest’ultimo, pertanto, è responsabile dei contenuti e delle modalità di esecuzione dei servizi offerti mediante la Numerazione Colt sia nei confronti dell’utente finale che di Colt e dei terzi.



3.6 Le Parti convengono, altresì, espressamente che il Cliente risponde dell'esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dalle Condizioni Specifiche e da atti normativi e/o regolamentari, anche nel caso in cui la Numerazione Colt e/o i Servizi IN siano, a qualsiasi titolo, utilizzati da terzi, anche contro la volontà del Cliente.

3.7 L'attività di controllo sui contenuti e sulle modalità di svolgimento dei servizi a sovrapprezzo offerti dal Cliente tramite l'utilizzo dei Servizi IN e della Numerazione Colt è svolta dai competenti organi della Polizia postale e delle comunicazioni, dal Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento delle Comunicazioni e/o dall'Autorità ai sensi della vigente normativa e/o regolamentazione in materia. Pertanto, il Cliente e Colt sono tenuti, ciascuno per quanto di propria competenza, a permettere agli organi di cui sopra l'accesso alle sedi ed alla documentazione onde consentire l'effettuazione dei controlli volti ad accertare che l'offerta al pubblico dei servizi a sovrapprezzo sia conforme alle disposizioni del Regolamento sui servizi a sovrapprezzo.

3.8 In caso di sanzioni comminate nei confronti del Cliente, Colt darà tempestiva applicazione alle sanzioni comminate dal Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento delle Comunicazioni e/o dall'Autorità ai sensi della vigente normativa e/o regolamentazione.

#### 4. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE

4.1 Successivamente alla firma delle Condizioni Specifiche e per ciascuna Numerazione Colt da attivare, il Cliente si impegna a consegnare a Colt per ogni Numerazione Colt da attivarsi ai sensi delle Condizioni Specifiche, una dichiarazione, sottoscritta dal legale rappresentante del Cliente, attestante i dati del Cliente e la specificazione del servizio che intende offrire al pubblico secondo. Il Cliente si obbliga a comunicare a Colt qualsiasi modifica dei dati contenuti nella dichiarazione di cui al presente articolo.

4.2 Il Cliente si impegna a: (i) utilizzare le Numerazioni Colt che vi sono state assegnate ai sensi del Contratto di Servizio in ottemperanza a quanto previsto nel Piano di Numerazione Nazionale; (ii) riconoscere che le Numerazioni Colt che vi sono state assegnate ai sensi del Contratto di Servizio sono di nostra proprietà e, pertanto, vi obbligate ad utilizzare tali risorse di numerazione solo per uso proprio e non vendere e/o assegnare né tentare di vendere e/o assegnare tali risorse di numerazione a terzi senza il nostro consenso scritto; (iii) informarci tempestivamente di previsti o prevedibili aumenti significativi di traffico (ad esempio, quale risultato di vostre attività promozionali) o dei quali siate in ogni caso a conoscenza, onde consentirci di adottare gli opportuni provvedimenti per proteggere la nostra rete; non utilizzare i Servizi IN e/o la Numerazione Colt per fini illeciti o per comunicazioni che arrechino molestia, violino le leggi vigenti o regolamenti o creino turbativa a terzi, e a non permettere che altri lo facciano; (iv) risarcire Colt per i danni, costi e spese, e a tenerla indenne dalle responsabilità, che siano conseguenti a inadempimenti

del Cliente alle Condizioni Specifiche o a utilizzi non consentiti dei Servizi IN e/o della Numerazione Colt; (v) mantenere indenne Colt a fronte di qualunque pretesa da parte degli utenti finali o a seguito di mancati pagamenti da parte di questi ultimi; (vi) limitare la durata massima di ciascuna chiamata ai propri servizi prevista dalla vigente normativa e/o regolamentazione in materia e dotarsi di strumenti idonei a consentire la disconnessione automatica dei collegamenti, affinché la chiamata non superi i suddetti limiti massimi di durata; (vii) rispettare gli obblighi previsti nella vigente normativa e/o regolamentazione in materia.

4.3 Il Cliente riconosce che Colt non è in grado di esercitare alcun controllo sui contenuti delle informazioni che transitano sulla rete Colt o attraverso i Servizi IN e/o la Numerazione Colt e pertanto Colt non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile per la trasmissione o ricezione di tali informazioni. Il Cliente si assume, pertanto, ogni responsabilità circa il contenuto e le forme di quanto sarà immesso o veicolato attraverso i Servizi IN e/o la Numerazione Colt e terrà indenne Colt da ogni eventuale danno, perdita, pretesa, azione che dovesse esser fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Colt. Il Cliente si obbliga ad informare tempestivamente Colt circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente ai Servizi IN e/o alla Numerazione Colt, dei quali il Cliente venisse a conoscenza ovvero che avrebbe dovuto conoscere con l'ordinaria diligenza. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti e indiretti che Colt dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

#### 5. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E SOSPENSIONE DEI SERVIZI IN

5.1 Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del codice civile, Colt potrà senz'altro dichiarare risolto il presente Contratto, dandone comunicazione al Cliente nei seguenti casi: (i) violazione degli obblighi a carico del Cliente previsti all'articolo 4. delle Condizioni Specifiche; (ii) eventuale sanzioni comminate (quale ad esempio la disattivazione definitiva dell'accesso) nei confronti del Cliente da parte del Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento delle Comunicazioni e/o dell'Autorità; (iii) traffico anomalo ai sensi delle Condizioni Specifiche; (iv) Colt abbia motivo di ritenere, a proprio insindacabile giudizio, che il Cliente è coinvolto in attività fraudolente o stia per commetterne o le abbia autorizzate in relazione all'uso dei Servizi IN; (v) siano emanati provvedimenti legislativi, dell'autorità giudiziaria o di altra autorità competente che siano incompatibili con la fornitura al Cliente dei Servizi IN oppure siano state revocate le licenze e/o autorizzazioni di cui Colt necessita per la fornitura dei Servizi IN.

5.2 Colt si riserva il diritto di sospendere immediatamente la fornitura dei Servizi IN, preavvisandone il Cliente, nel caso in cui sopravvenga una delle circostanze previste ai precedenti articoli delle Condizioni Specifiche.

**BOZZA AI SOLI FINI DI DISCUSSIONE**

## ALLEGATO 2 – IMPEGNI COLT

### MODELLO DI DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA' (ai sensi dell'articolo 47, DPR 28 dicembre 2000, n. 445)

Il sottoscritto ..... (nato a ..... il .....,  
residente .....) in qualità di rappresentante legale della  
società ..... con sede legale in ....., Partita  
IVA .....

**dichiara**

- di non utilizzare la numerazione ..... (assegnata da Colt) per offrire al pubblico un servizio di assistenza post-vendita (ai sensi dell'articolo 64 del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206);
- di impegnarsi a comunicare a Colt qualsiasi modifica dei dati contenuti nella presente dichiarazione.

..... (luogo e data firma)

..... (firma del Legale Rappresentante)



## ALLEGATO 3 – IMPEGNI COLT

Company Name  
Address 1  
TOWN/CITY  
POSTCODE

Att : .....

**Oggetto: rispetto della normativa per numerazioni Italiane 848, 178 e 199**

Gentile cliente,

le ricordiamo che l'articolo 64, comma 1, del D.lgs. 21 febbraio 2014 n. 21, prevede 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"*.

In attuazione di tale norma, con la delibera 55/14/CIR, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha definito *"comunicazione elettronica a tariffa di base"* quella effettuata mediante l'uso conforme alle norme di una o più numerazioni appartenenti a una delle seguenti categorie:

- 1) numerazione 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

La invitiamo pertanto ad utilizzare le numerazioni 848, 178 e 199 nel rispetto della normativa vigente sopra indicata relativa ai servizi di comunicazione elettronica a tariffa di base.

Per domande sulle tariffe delle sue numerazioni Colt la invitiamo a contattare il Colt account executive.

Per qualsiasi altra domanda può contattare il Customer Service ([www.colt.net/support](http://www.colt.net/support)).

Cordiali saluti

Colt Technology Services S.p.A.

