

**Presentazione degli Impegni relativi alla Contestazione n. 1/18/DRS ai sensi
della delibera 581/15/CONS
- Versione definitiva -**

Roma, 12 luglio 2018

Impegno N.1

TIM si impegna a procedere all'aggiornamento del vigente modello contrattuale relativo 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.

Tale attività di aggiornamento dei modelli contrattuali riguarderà, in particolare, gli artt. 2 e 19 delle vigenti condizioni contrattuali da modificarsi in base alle linee guida riportate in allegato 1, e si concluderà entro 60 giorni dalla data di approvazione della presente proposta di impegni.

TIM si impegna, altresì, a sottoporre ai nuovi clienti che sottoscriveranno i contratti per servizi associati alle numerazioni con codici 199/848 la sottoscrizione dell'autodichiarazione di cui all'impegno n. 2.

Impegno N. 2

A seguito dell'attività di cui all'impegno N. 1, TIM si impegna ad inviare, entro 30 giorni dalla definizione delle nuove condizioni contrattuali di cui all'Impegno N. 1, 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. Tale comunicazione recherà in allegato:

- a) Le condizioni contrattuali aggiornate, con esplicito richiamo agli obblighi normativi in capo ai clienti/azienda per il corretto utilizzo delle numerazioni di TIM sui suddetti codici;
- b) Un facsimile 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 199/848 avute in uso da TIM (allegato 2);

Nella comunicazione TIM richiederà al cliente di 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 la dichiarazione di cui al punto b), debitamente sottoscritta, alla casella di servizio appositamente prevista da TIM. Trascorso il suddetto termine, entro i successivi 20 giorni, TIM provvederà ad inviare una seconda comunicazione ai clienti inadempienti, invitandoli a trasmettere la dichiarazione di cui al punto b) nel termine dei successivi 10 giorni.

Impegno N. 3

TIM si impegna ad effettuare un'attività di monitoraggio attivo al termine del processo indicato all'impegno n. 2, individuando i clienti che non avranno riscontrato la richiesta di invio della dichiarazione anche entro la seconda scadenza indicata.

L'attività di monitoraggio prevede:

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

Il 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 di cui al punto b) dell'impegno n. 2.

I clienti/azienda che risulteranno, presumibilmente, non in regola con la normativa di utilizzo delle numerazioni 199/848 avute in uso da TIM, saranno oggetto di rinnovo, entro 30 giorni, della richiesta di inviare la dichiarazione di cui al punto b) dell'impegno n. 2 e di cessare la condotta non in linea con la normativa.

In assenza di riscontro positivo anche a questa seconda comunicazione, 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. 1, 2 e 3, TIM si impegna a fornire all'Autorità, entro 30 giorni dalla conclusione delle fasi di attività relative a ciascun impegno, una reportistica contenente:

- a) le nuove condizioni contrattuali, in esito all'attuazione dell'impegno N. 1;
- b) i risultati delle comunicazioni inviate ai clienti di numerazioni 199/848 ai sensi dell'impegno N. 2, con particolare riferimento a:
 - i. numerosità e incidenza sul totale clienti/azienda delle dichiarazioni di cui al punto b) dell'impegno N. 2 ricevute nei termini previsti, rispettivamente, dalla prima e dalla seconda richiesta;
 - ii. numerosità e incidenza sul totale dei clienti/azienda che, alla scadenza dei termini previsti dalla seconda richiesta, non abbiano fornito la dichiarazione di cui al punto b) dell'impegno N. 2.
- c) i risultati delle attività di monitoraggio previste dall'impegno N. 3 con particolare riferimento a:
 - i. elenco dei propri clienti di numerazioni 199/848 ai quali, in conseguenza di un uso delle numerazioni presumibilmente non conforme alla normativa, sia stata sospeso l'accesso a tali numerazioni o sia stato risolto il contratto per effetto del monitoraggio previsto dall'Impegno N. 3.

Impegno N. 5

TIM si impegna a costituire, entro 10 giorni dall'approvazione degli impegni, una Unità di Monitoraggio (UdM) con funzione di vigilanza sugli impegni n. 1, 2, 3, 4 e i relativi tempi di attuazione. Tale UdM sarà costituita da rappresentanti delle funzioni aziendali Regulatory, Legal e Business, in grado di garantire imparzialità e indipendenza.

In particolare, tale UdM avrà il compito di monitorare le attività svolte da TIM ai fini della verifica di ottemperanza agli impegni n. 1, 2, 3, 4 sopra descritti e di verificare:

- a) le comunicazioni inviate ai clienti di numerazioni 199/848;
- b) i riscontri dei clienti di numerazioni 199/848 alle comunicazioni di cui al punto a);
- c) l'attuazione delle azioni previste dall'impegno N. 3;
- d) l'attuazione del piano di monitoraggio di cui all'impegno N. 4.