

## DELIBERA N. 104/21/CIR

### ESITI DEL MONITORAGGIO SULL'ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DALLA SOCIETÀ TELECOM ITALIA S.P.A., AI SENSI DELLA LEGGE N. 248/06, DI CUI ALLA DELIBERA N. 131/18/CIR E ARCHIVIAZIONE DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI NN. 5/17/DRS E 1/18/DRS

#### L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 23 settembre 2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, di seguito denominata *Autorità*;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

VISTA la legge 7 agosto del 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, di seguito denominato *Codice*;

VISTO il decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, recante “*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*” così come modificato, da ultimo, dalla legge di conversione 24 novembre 2006, n. 286;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009 n. 69, recante delega al Governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTO l’articolo 14-bis, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante “*Integrazione dei poteri dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 451/20/CONS, del 16 settembre 2020, ed il relativo Allegato A, recante “*Modifiche e integrazioni al Regolamento di procedura in materia di Sanzioni Amministrative e impegni di cui all’allegato A alla delibera n. 410/14/CONS*”, di seguito denominato *Regolamento*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/CONS;

VISTA la direttiva n. 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante “*Modifica della direttiva n. 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva n. 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva n. 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva n. 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio*” e, in particolare, l’art. 21;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo*” ed, in particolare, l’art. 64 (Comunicazione telefonica)<sup>1</sup>, comma 1, in base al quale “*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*”;

VISTA la delibera n. 55/14/CIR, del 7 maggio 2014, recante «*Integrazione al Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa*” di cui alla delibera n. 52/12/CIR – *definizione di comunicazione telefonica a tariffa di base*», con cui sono state introdotte nel Piano di numerazione le norme che consentono l’effettiva attuazione del decreto legislativo n. 21/2014 e, in particolare, l’art. 3 e l’art. 1, comma 1, lett. s);

VISTO l’atto di contestazione ed il verbale di accertamento n. 5/17/DRS del 15 settembre 2017, con cui è stato contestato a Telecom Italia S.p.A. (nel seguito, Telecom Italia o TIM) di non aver rispettato gli 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., che attua il disposto dell’art. 64 del d.lgs. n. 206/2005. In particolare, la violazione riguarda l’uso delle numerazioni [omissis];

VISTO l’atto di contestazione ed il verbale di accertamento n. 1/18/DRS del 16 gennaio 2018, con cui è stata disposta la riunione con il procedimento sanzionatorio n. 5/17/DRS ed è stata contestata a Telecom Italia analogo violazione delle norme del Piano nazionale di numerazione (nel seguito, PNN) in relazione alla numerazione [omissis]<sup>2</sup>; in tale sede, si è verificato che le numerazioni [omissis] sono state oggetto di portabilità verso altro operatore;

VISTA la delibera n. 131/18/CIR, con la quale l’Autorità, ai sensi dell’art. 17, comma 6 del Regolamento, ha approvato e resi obbligatori gli impegni definitivi presentati da Telecom Italia e ha sospeso i relativi procedimenti sanzionatori;

VISTI, in particolare, gli impegni di Telecom Italia, nel seguito richiamati:

---

<sup>1</sup> Articolo così sostituito dall’art. 1, comma 1, d.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, che ha sostituito il Capo I, limitatamente agli artt. da 45 a 67, a decorrere dal 13 giugno 2014, ai sensi di quanto disposto dall’art. 2, comma 1, del medesimo d.lgs. n. 21/2014.

<sup>2</sup> Non ha rispettato gli obblighi previsti dall’art. 3, comma 3, in combinato disposto con l’art. 1, comma 1, lett. s) del Piano nazionale 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.

### **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.*

CONSIDERATO quanto segue.

Dopo l'approvazione della delibera n. 131/18/CIR, il Direttore della Direzione Reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità (nel seguito Direzione Reti o DRS) ha nominato, con determina n. 15/18/DRS, i componenti del gruppo di lavoro dell'Autorità (nel seguito, GDL), composto da un coordinatore e due componenti, finalizzato alle attività di monitoraggio di cui alla delibera di approvazione degli impegni n. 131/18/CIR ossia, con cadenza periodica, la verifica dell'attuazione degli impegni.

Le attività di verifica in merito alla corretta implementazione degli impegni si sono svolte nell'arco di circa 2 anni (2019-2020) e si sono sviluppate secondo varie direttrici, come di seguito descritto:

- ***riunioni periodiche dell'UDM:*** le riunioni, come da verbale redatto, si sono tenute in data 18 dicembre 2018, 14 marzo 2019, 17 luglio 2019, 14 novembre 2019, 8 aprile 2020, 29 luglio 2020, 18 novembre 2020. Per ragioni di efficienza si è deciso che tali riunioni fossero svolte alla presenza dei componenti del GDL, atteso che sono comunque funzionali all'effettuazione delle verifiche in merito al rispetto degli impegni assunti dalla società;
- ***richieste di informazioni da parte del GDL all'UDM:*** nel corso delle suddette riunioni, il GDL ha provveduto a formulare all'UDM specifiche richieste di documentazione, che hanno coperto l'intero arco temporale del monitoraggio. La documentazione richiesta e fornita dall'UDM ha riguardato le seguenti note; [omissis].
- ***attività di verifica del GDL:*** il GDL, oltre alle attività poste in essere nel corso delle riunioni con l'UDM di cui sopra, ha svolto le conseguenti verifiche di competenza sugli elementi di informazione allegati dall'UDM. Quanto alla tempistica, il GDL si è riservato di terminare l'attività di monitoraggio una volta verificato il corretto adempimento degli impegni.

Si riportano, di seguito, in sintesi gli esiti delle verifiche del GDL sull'attuazione degli impegni.

### ***Impegno 1***

Come noto, il primo impegno prevede la modifica degli artt. 2 e 19 delle condizioni contrattuali di TIM, precisando in un apposito articolo il divieto per il cliente di fornire, attraverso tali numerazioni, assistenza post-vendita in caso di contratti già conclusi.

A tale riguardo, già con comunicazione del 29 ottobre 2018, Telecom Italia ha allegato le nuove condizioni generali di contratto, contenenti la suddetta modifica degli artt. 2 e 19. L'UDM ha in particolare specificato che il modello è stato reso disponibile, a partire dal 24 ottobre 2018, sul sito TIM:

(<https://assistenza.timbusiness.it/professionisti/moduli/condizioni-contrattuali/>).

In merito alla seconda parte dell'impegno 1, l'UDM ha dichiarato che Telecom Italia ha adottato, a partire dal 1° dicembre 2018, la nuova modalità operativa volta a chiedere ai **nuovi clienti** la sottoscrizione del nuovo contratto unitamente alla sottoscrizione del modello di autodichiarazione allegato agli impegni. In particolare, a tale riguardo si verificato quanto segue: [omissis].

Alla luce di quanto sopra, Telecom Italia ha certificato che tutti i nuovi clienti, a partire dal 1° dicembre 2018, hanno provveduto, unitamente al nuovo contratto, alla sottoscrizione del modello di autodichiarazione allegato agli impegni.

### **Impegno 2**

Con nota [omissis] del 4 dicembre 2018, l'UDM ha dichiarato di aver inviato, entro il 30 ottobre 2018, una comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali con raccomandata A/R ai clienti (già) utilizzatori di numerazioni non geografiche 199/848. Tale comunicazione reca 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.

Nella dichiarazione, il cliente viene invitato a trasmettere la dichiarazione entro 60 giorni dalla ricezione della comunicazione (entro il 30 dicembre 2018).

Con nota prot. Agcom n. 0069163 del 19 febbraio 2019, l'UDM ha dichiarato che Telecom Italia ha inviato, in data 24 gennaio 2019, ai clienti che non avevano ancora provveduto a trasmettere la dichiarazione di cui al punto sub b), una comunicazione di sollecito, invitandoli a sanare la loro posizione nei successivi 10 giorni. Decorso tale termine, a metà febbraio 2019, è stata avviata l'attività di monitoraggio di cui all'impegno 3.

L'UDM ha quindi allegato un foglio Excel (*All. 1 – lista dichiarazioni All. C*) contenente l'elenco completo dei **vecchi clienti/numerazioni** (*quelli che già utilizzano numerazioni Telecom*) da cui emerge, ad esito delle attività sopra descritte, che sono state sottoscritte,

in totale, [omissis] dichiarazioni, corrispondenti a [omissis] indirizzi di clienti, e che [omissis] clienti non hanno inviato alcuna risposta. Per tali clienti è stata avviata la successiva fase di monitoraggio (*Impegno 3*).

Alla luce di quanto sopra, l'UDM ha completato tutte le attività procedurali previste dall'Impegno 2.

### ***Impegno 3***

L'impegno 3 riguarda il monitoraggio attivo. A tale riguardo, si rileva che sono stati compiuti complessivamente *cinque cicli* di monitoraggio<sup>3</sup>.

In particolare, l'UDM ha proceduto a telefonare a *ciascun* cliente/azienda. Sotto il profilo probatorio, è stato consentito dal GDL di inviare, in luogo delle registrazioni audio archiviate digitalmente, le trascrizioni, anche in forma sintetica, delle telefonate, con in allegato apposita dichiarazione della società di conformità della trascrizione alla conversazione telefonica.

Ai clienti/azienda non in regola con la normativa, anche su indicazione del GDL, l'UDM ha chiesto 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 a tale richiesta, TIM ha proceduto a quanto contrattualmente previsto in tema di sospensione della numerazione e risoluzione contrattuale.

Alla luce delle attività compiute, il monitoraggio di cui all'Impegno 3 si intende correttamente adempiuto.

### ***Impegno 4***

L'attività di reportistica di cui all'Impegno 4 risulta di fatto svolta nell'ambito dell'attività istruttoria condotta su impulso del GDL.

### ***Impegno 5***

La costituzione dell'unità di monitoraggio è stata comunicata all'Autorità con nota del 29 ottobre 2018; l'unità è composta da rappresentanti delle funzioni aziendali *Regulatory, Legal e Business*. In data 2 luglio 2020 è stata altresì comunicata la variazione della composizione dell'Unità. Nel corso degli anni 2019-2020, l'unità ha ottemperato al compito di monitorare le attività svolte da Telecom Italia ai fini della verifica del corretto adempimento degli impegni.

VISTA la relazione presentata dalla Direzione nella riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 23 settembre 2021;

---

<sup>3</sup> Nel seguito: *primo ciclo di monitoraggio* (febbraio-aprile 2019), *secondo ciclo di monitoraggio* (maggio-metà settembre 2019), *terzo ciclo di monitoraggio* (metà settembre 2019- gennaio 2020), *quarto ciclo di monitoraggio* (1° febbraio-31 maggio 2020) e *quinto ciclo* (1° giugno 2020-15 settembre 2020).

VISTE le risultanze istruttorie e gli atti del procedimento;

RITENUTO, alla luce di tutte le risultanze istruttorie, che gli impegni sono stati correttamente attuati;

RITENUTO, pertanto, che sussistono i presupposti per archiviare i procedimenti sanzionatori nn. 5/17/DRS e 1/08/DRS, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del Regolamento;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'archiviazione, nei termini di cui in motivazione, dei procedimenti sanzionatori nn. 5/17/DRS e 1/18/DRS avviati nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, via Gaetano Negri, n. 1, in persona del suo rappresentante legale *pro tempore*, per avere la società correttamente attuato gli impegni approvati con delibera n. 131/18/CIR.

La presente delibera è notificata a TIM e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 23 settembre 2021

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Giulietta Gamba