

DELIBERA N. 106/21/CIR

ESITI DEL MONITORAGGIO SULL'ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DALLA SOCIETÀ TESLATEL S.R.L., AI SENSI DELLA LEGGE N. 248/06, DI CUI ALLA DELIBERA N. 63/18/CIR E ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO N. 6/17/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)¹, comma 1, 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”*;

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 ed, in particolare, l’art. 3 e l’art. 1, comma 1, lett. s);

VISTA la relazione dell’Ufficio della Direzione Reti e Servizi di comunicazioni elettroniche (nel seguito, la Direzione o la DRS), disciplina e vigilanza in materia di servizi di comunicazione elettroniche, numerazione e servizio universale dell’Autorità, prot. n. 50916 del 25 luglio 2017;

VISTI l’atto di contestazione ed il verbale di accertamento n. 6/17/DRS del 15 settembre 2017 con cui è stato contestato alla società Teslatel S.r.l. (nel seguito Teslatel), di non aver 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 In particolare, la violazione riguarda i servizi offerti mediante l’uso della numerazione 199 206 100;

VISTA la delibera n. 63/18/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 Teslatel e ha sospeso i relativi procedimenti sanzionatori;

VISTI, in particolare, gli impegni di Teslatel, nel seguito richiamati:

¹ 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.

Impegno N. 1

Teslatel ha previsto un “monitoraggio proattivo” concentrato su tutti i soggetti a cui sono dati in uso le numerazioni (clienti e professionisti) che non abbiano sottoscritto il modulo di cui agli impegni 2 e 3. Il monitoraggio avrà ad oggetto l’annuncio fonico (verifica che lo stesso sia in linea con la normativa) e il contenuto del servizio (nel caso di clientela privata, se sulla numerazione vengano offerti servizi post vendita). All’esito del monitoraggio, Teslatel formerà apposito data-base con l’indicazione dei dati di numerazione, il cliente assegnatario, il servizio fornito e gli esiti della verifica. Nel caso di anomalie, Teslatel invierà apposita **segnalazione**, richiedendone la regolarizzazione. In assenza di tale attività di ripristino, la numerazione verrà prima sospesa e infine il contratto risolto. Con cadenza mensile saranno analizzate circa 100 numerazioni. A distanza di 6 mesi, il monitoraggio andrà ripetuto e Teslatel redigerà apposita relazione da inviare all’Autorità, sempre su base semestrale, con l’inclusione sia dei soggetti ottemperanti la normativa che di quelli non ottemperanti. Le condizioni di contratto saranno opportunamente modificate.

Impegni NN. 2 e 3

Teslatel ha predisposto che **tutti i clienti e tutti i professionisti** debbano redigere un **modulo** contenente l’esplicita dichiarazione di non fornire servizi **post vendita** su numerazioni 199. Il modulo andrà firmato: dai nuovi clienti/professionisti, per qualsiasi numerazione 199 richiesta, da quelli già attivi che chiedono nuove numerazioni, da tutti i clienti/professionisti che già utilizzano numerazioni 199 Teslatel. In caso di mancata sottoscrizione del modulo, dopo due solleciti, verrà dato avvio al monitoraggio di cui all’impegno 1 per quelli già attivi mentre, per i nuovi clienti/professionisti, il servizio non viene attivato. Le condizioni contrattuali saranno opportunamente integrate.

Impegno N. 4

L’impegno riguarda l’inserimento nei contratti, con il cliente, di un obbligo di alert dal cliente al professionista **sul corretto utilizzo della numerazione**, secondo uno schema tipo. Le condizioni generali contrattuali saranno integrate al fine di rendere edotto il cliente di tale obbligo e delle conseguenze del mancato adempimento.

Impegno N. 5

L’impegno riguarda la costituzione di una Unità di monitoraggio, con funzioni di vigilanza sulla concreta attuazione delle misure proposte. Teslatel sarà tenuta ad inviare ogni due mesi all’Unità un proprio report sulla attuazione delle misure proposte, contenente una summary dell’attività svolta per adempiere agli impegni, con in dettaglio l’indicazione delle anomalie (se riscontrate), delle azioni compiute e la documentazione a supporto di quanto dichiarato. Ricevuto il report, l’Unità verificherà le informazioni e la documentazione ricevuta, chiedendo a Teslatel eventuali chiarimenti o integrazioni. Con cadenza semestrale, per un periodo di due anni dall’accettazione degli impegni, le check list elaborate dall’Unità – unitamente ad una sintesi dei report inviati da Teslatel all’Unità – saranno inviati all’Autorità. L’Unità sarà composta da professionista o società di consulenza dotati delle necessarie competenze. La società comunicherà i nomi dell’Unità all’Autorità.

Per la concreta implementazione delle misure organizzative, per la modifica dei contratti e la predisposizione delle misure comportamentali (misure informative e di vigilanza) il termine è di 30 giorni dalla approvazione degli impegni. Le misure hanno carattere permanente, fatta salva la cessazione da parte di Teslatel del servizio in questione.

CONSIDERATO quanto segue.

Dopo l'approvazione della delibera n. 63/18/CIR, il Direttore della Direzione 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 degli impegni, 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 e si sono sviluppate secondo varie direttrici, come si seguito descritto:

- **riunioni periodiche dell'UDM:** le riunioni, come da verbale redatto, si sono tenute in data 22 gennaio 2019, 2 aprile 2019, 6 giugno 2019, 22 ottobre 2019, 7 luglio 2020, 27 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

In primo luogo, Teslatel ha integrato la documentazione contrattuale in uso per le numerazioni 199 inserendo il riferimento al monitoraggio previsto dagli impegni.

In secondo luogo, Teslatel ha adempiuto agli obblighi di monitoraggio. In particolare, su 38 numerazioni attive alla data di notifica della delibera (maggio 2018), in una prima fase Teslatel ha eseguito il monitoraggio per [omissis] numerazioni, ad esito del quale ha proceduto a mantenere attive [omissis] numerazioni e sospendere le rimanenti [omissis] numerazioni. Si tratta, infatti, di casi di mancata ottemperanza alla richiesta di

sottoscrizione del modulo di cui ai successivi impegni 2 e 3. Di seguito, il quadro complessivo delle numerazioni:

- 1) totale numerazioni: [omissis];
- 2) totale contraenti: [omissis];
- 3) totale numerazioni sospese ad esito di monitoraggio: [omissis] **numerazioni**;
- 4) totale numerazioni sospese diverse da quelle di cui all'alinea precedente²: [omissis] **numerazioni**;
- 5) totale numerazioni di compagnie aeree sottratte all'applicazione degli impegni, ai sensi dell'art. 47, comma 1, lett. m) del Codice del Consumo: [omissis] **numerazioni**;
- 6) totale numerazioni attive (incluse quelle rimaste attive ad esito del monitoraggio), in quanto in regola con l'invio della "dichiarazione numerazione": [omissis] **numerazioni**.

In una seconda fase, su richiesta del GDL, Teslatel ha ripetuto il monitoraggio per le [omissis] numerazioni rimaste attive (alinea 6) ed ha cessato le [omissis] numerazioni sospese (alinea 3 e 4). Nel seguito, dal data-base inviato da Teslatel emerge la seguente situazione complessiva delle numerazioni:

- 1) totale numerazioni cessate: [omissis] **numerazioni**;
- 2) totale numerazioni di compagnie aeree sottratte all'applicazione degli impegni, ai sensi dell'art. 47, comma 1, lett. m) del Codice del Consumo: [omissis] **numerazioni**, in quanto delle [omissis] numerazioni originariamente presenti in tale categoria, una è cessata e l'altra è stata portata ad altro operatore;
- 3) totale numerazioni attive: **nessuna**, in quanto delle [omissis] numerazioni originariamente attive, [omissis] hanno formato oggetto di portabilità mentre le altre [omissis] sono cessate, per risoluzione contrattuale.

Si fa presente che nel corso della sesta riunione, il GDL, d'intesa con l'UDM, hanno proceduto ad effettuare una verifica sulle numerazioni che Teslatel aveva dichiarato di aver cessato o portato verso altro operatore. Le telefonate hanno confermato quanto dichiarato da Teslatel nel corso dell'istruttoria.

Impegni 2 e 3

In primo luogo, Teslatel ha integrato la documentazione contrattuale in uso per le numerazioni 199 inserendo il riferimento all'attività di sorveglianza prevista dagli impegni.

² Si fa riferimento a sospensioni operate spontaneamente e cautelativamente da Teslatel, avendo ravvisato la mancanza di servizio sulle relative numerazioni (pur in assenza di addebito al cliente) e a ulteriori sospensioni per mancato riscontro al secondo sollecito.

In secondo luogo, Teslatel ha provveduto a chiedere ai clienti e ai professionisti la redazione del modulo contenente l'esplicita dichiarazione di non fornire servizi **post vendita** su numerazioni 199.

Tutti i nuovi clienti/professionisti³, nel corso dell'intero periodo del monitoraggio e a tutto l'anno 2020, hanno sempre ottemperato agli impegni inviando i relativi moduli. Teslatel ha tuttavia rappresentato che, ad esito di successive disdette, al mese di febbraio 2021 è rimasta attiva un'unica numerazione.

Quanto ai “vecchi clienti/professionisti”, Teslatel ha inviato, conformemente agli impegni, i due solleciti alla sottoscrizione dei moduli recanti il divieto di fornire attività post vendita e, per coloro che non hanno provveduto alla sottoscrizione del modulo, l'operatore ha avviato il monitoraggio di cui all'Impegno 1.

Impegno 4

L'UDM ha dichiarato di aver integrato la documentazione contrattuale in uso per le numerazioni 199 prevedendo, in capo al Cliente, l'obbligo di invio di appositi *alert* informativi relativi alle eventuali modifiche delle disposizioni del PNN e della rilevante normativa nazionale per il corretto utilizzo delle numerazioni (art. 8.3, *lett. e) Contratto per numerazioni non geografiche*). Agli atti del procedimento, Teslatel ha anche allegato un campione di *alert* normativi inviati contenenti l'informativa circa recenti aggiornamenti della regolamentazione in relazione al Piano di Numerazione⁴. Teslatel ha dichiarato, altresì, che in considerazione della mancata attivazione di nuovi clienti/numerazioni non sono stati inviati ulteriori *alert* normativi, avendo già proceduto all'invio degli *alert* ai propri clienti e ai professionisti.

Impegno 5

L'UDM è stata validamente costituita ed ha periodicamente interagito con il GDL fornendo di volta in volta tutte le informazioni e chiarimenti richiesti.

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

VISTE le risultanze istruttorie e gli atti del procedimento;

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

³ Si tratta di quelli le cui numerazioni sono state attivate dopo la notifica della delibera n. 63/18/CIR (dal mese di giugno 2018).

⁴ In proposito Teslatel ha evidenziato che, stante l'ampiezza della innovazione regolamentare, l'invio degli *alert* ha riguardato anche professionisti che utilizzano numerazioni diverse da quelle 199 oggetto degli Impegni di cui al presente procedimento.

RITENUTO, pertanto, che sussistono i presupposti per archiviare il procedimento sanzionatorio n. 6/17/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, del procedimento sanzionatorio n. 6/17/DRS avviato nei confronti della società Teslatel S.r.L., con sede legale in Milano, piazzale Biancamano, n. 8, c.a.p. 20121, in persona del suo rappresentante legale *pro tempore*, , per avere la società correttamente attuato gli impegni approvati con delibera n. 63/18/CIR.

La presente delibera è notificata a Teslatel e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

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