



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 131/18/CIR

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA SOCIETÀ TELECOM ITALIA S.P.A., AI SENSI DELLA LEGGE N. 248/06, E SOSPENSIONE DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI NN. 5/17/DRS E 1/18/DRS

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 luglio 2018;

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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera dell’Autorità n. 581/15/CONS, del 16 ottobre 2015, ed il relativo Allegato A, recante “*Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*”, 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. 405/17/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*” ed, in particolare, l’art. 21;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo*” ed, in particolare, l’art. 64, come sostituito dall’art. 1 del decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 recante “*Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE*”, che prevede all’art. 64 (Comunicazione telefonica), 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 predetto decreto legislativo n. 21/2014 ed, 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 stata contestata a Telecom Italia S.p.A. (nel seguito, Telecom Italia), di aver utilizzato, a partire dal primo monitoraggio del mese di febbraio 2016, le numerazioni 199 in associazione a servizi per i quali, ai sensi dell’art. 1, comma 1, *lett. s*) del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR, così come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 527/16/CONS, che attua, tra l’altro, il disposto dell’art. 64 del decreto legislativo n. 206/2005, risulta, invece, obbligatoria l’utilizzazione di una numerazione a tariffa base. In particolare, la violazione riguarda l’uso delle numerazioni 199[*omissis*], 199[*omissis*], 199[*omissis*];



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO l'atto di contestazione ed il verbale di accertamento n. 1/18/DRS del 16 gennaio 2018 e riunione con il procedimento sanzionatorio n. 5/17/DRS, con cui è stata contestata a Telecom Italia analogo violazione delle norme del Piano nazionale di numerazione (nel seguito, PNN) in relazione alla numerazione 899 999 897; in tale sede, si è preso atto che le numerazioni 199[omissis] e 199[omissis] sono state oggetto di portabilità verso altro operatore;

VISTA la proposta preliminare di impegni di Telecom Italia del 15 febbraio 2018;

UDITA la società in data 23 febbraio 2018;

VISTA la proposta definitiva di impegni di Telecom Italia del 7 marzo 2018;

VISTA la valutazione di ammissibilità della proposta di impegni da parte della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'Autorità in data 17 maggio 2018, ai sensi dell'art. 14, comma 3, del *Regolamento*;

VISTA la pubblicazione degli impegni sul sito *web* dell'Autorità con determina n. 9/18/DRS;

VISTI gli esiti del *market test*;

CONSIDERATO inoltre quanto segue:

Sommario

I. IL PROCEDIMENTO	3
II. IL MARKET TEST	5
III. VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ	6
IV. CONCLUSIONI	10

I. Il procedimento

In data 15 settembre 2017 è stata contestata alla società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom Italia) la violazione degli obblighi previsti dall'art. 3, comma 3, in combinato disposto con l'art. 1, comma 1, *lett. s*) del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e successive modificazioni ed integrazioni, che attua il disposto dell'art. 64 del d.lgs. n. 206/2005.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

I risultati delle verifiche svolte nell'ambito dell'attività di vigilanza hanno consentito di accertare un uso non conforme al Piano di numerazione (di seguito, il PNN) delle numerazioni 199[omissis], 199[omissis], 199[omissis]. In particolare, si è rilevato che il numero a pagamento 199[omissis] veniva utilizzato dalla società [omissis] per attività di assistenza post contrattuale¹.

L'atto di contestazione (Contestazione n. 5/17/DRS) è stato notificato a Telecom Italia in data 15 settembre 2017. Nell'ambito delle previste fasi procedimentali, in data 24 ottobre 2017 la società è stata ascoltata in audizione; in data 13 ottobre e 17 ottobre ha prodotto due memorie difensive; in data 13 novembre 2017 ha inviato una memoria integrativa.

In data 16 gennaio 2018 è stata contestata (Contestazione n. 1/18/DRS) alla società Telecom Italia analogo violazione di cui alla contestazione n. 5/17/DRS. In particolare, è stato accertato che, sul sito della società Juventus Football Club, il numero a sovrapprezzo 899 999 897 veniva utilizzato per la gestione dell'assistenza al programma *Membership* venduto *on line*, la cui campagna abbonamenti è attualmente esaurita, ma cui è seguita la vendita *online* della tessera del tifoso.

Di conseguenza, in ottica di efficienza dell'azione amministrativa si è provveduto alla riunione dei due procedimenti sanzionatori.

In data 15 febbraio 2018, nell'ambito del procedimento riunito, Telecom Italia ha inviato una proposta preliminare di impegni.

In data 23 febbraio 2018, su richiesta della società, Telecom Italia è stata ascoltata in audizione dal responsabile del procedimento, Avv. Luigi Marotta, ai sensi dell'art. 13, comma 3, del *Regolamento* di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni di cui alla delibera 581/15/CONS. In data 7 marzo 2018 Telecom Italia ha presentato la versione definitiva della proposta di impegni.

Nella seduta del 17 maggio 2017, la Commissione per le infrastrutture e le reti dell'Autorità ha condiviso gli esiti dell'istruttoria preliminare della Direzione scrivente con una valutazione di ammissibilità della proposta definitiva di impegni, ai sensi dell'art. 14, comma 3, del *Regolamento*. Pertanto, la proposta di impegni è stata pubblicata sul sito *web* dell'Autorità, con determina n. 9/18/DRS, a partire dal 1 giugno 2017 per il previsto *market test*.

¹ Nell'ambito delle attività istruttorie è stato invece accertato che le numerazioni 199[omissis] e 199[omissis] sono state oggetto di portabilità verso altro operatore.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla consultazione pubblica ha partecipato un solo operatore (BT Italia S.p.A., nel seguito BT Italia), le cui osservazioni sono state inoltrate a Telecom Italia, come richiede il Regolamento, con nota del 3 luglio 2018.

Come previsto dal *Regolamento* successivamente Telecom Italia ha presentato la *versione definitiva della proposta di impegni*, che non ha subito modificazioni rispetto a quella definitiva precedente al *market test*.

Tanto premesso, la Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche (la Direzione), ai sensi del comma 5 dell'articolo 17 del *Regolamento*, ha trasmesso all'Organo collegiale competente l'esito del *market test*, e le proprie considerazioni, al fine di valutare, ai sensi del comma 1 del *Regolamento*, se la proposta di impegni finale sia idonea a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi e, per l'effetto, se sia da approvare in via definitiva.

II. Il *market test*

Come anticipato, un solo operatore, BT Italia, ha inviato osservazioni. Preliminarmente, BT Italia effettua un inquadramento della normativa volto a differenziare le responsabilità dell'operatore di rete, assegnatario della numerazione, da quelle del fornitore di contenuti (anche "cliente"), da cui si evincerebbe la mancanza, in capo al primo, sia di un obbligo generalizzato di vigilanza nei confronti dei "clienti" dell'operatore, ossia i soggetti a cui i numeri sono ceduti in uso da Telecom Italia, sia di un obbligo specifico di vigilanza sul contenuto dei servizi erogati dal professionista, ossia i soggetti (come i centri commerciali, o altra tipologia di esercenti) che utilizzano i numeri per servizi di assistenza ai consumatori.

Con riferimento specifico agli impegni di Telecom Italia, BT Italia non intravede motivi ostativi alla loro ammissibilità, in quanto tali misure, come da disposizione normativa, innovano rispetto a quanto previsto dal quadro regolamentare vigente, introducendo obblighi *ad hoc* in capo a Telecom Italia e, secondo BT Italia, non estensibili al mercato.

A tale proposito BT Italia osserva che tali misure sono in larga parte innovative rispetto quanto previsto dalla normativa in capo agli operatori e si radicano all'interno di un istituto (gli impegni) che, per caratterizzazione giuridica, non ne consente l'estensione in modo generalizzato al mercato.

Passando in rassegna i singoli impegni BT Italia espone quanto segue:

Impegno 1: ritiene che *“l'aggiornamento dei modelli contrattuali relativi 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 e l'obbligo di utilizzare per tali*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

attività numerazioni a tariffa base”, costituisca un adempimento ulteriore rispetto a quanto previsto dalla normativa vigente, in quanto ad oggi non esiste un obbligo generalizzato, per gli operatori, di introdurre tale precisazione nei contratti.

Impegno 2: ritiene che la sottoscrizione di una dichiarazione in cui il *cliente* si impegna a non fornire assistenza «post contrattuale» su numerazioni non a tariffa base costituisce un adempimento ulteriore rispetto quanto previsto dalla normativa vigente, diversamente da quanto previsto per le numerazioni a sovrapprezzo, ove tale obbligo sussiste. Ritiene, comunque, che tale “dichiarazione” sia priva di qualsiasi valore giuridico aggiunto e non necessaria, considerato che il cliente sarebbe già vincolato da un contratto che lo obbliga al rispetto della normativa, tra cui la normativa applicabile alle comunicazioni a tariffa base.

Impegno 3: ritiene che un obbligo in capo agli operatori di mettere in campo un’attività di *monitoraggio attivo ristretto* nei confronti di quei soggetti cui sono stati dati in uso le numerazioni a pagamento e che non abbiano sottoscritto il modulo di *autodichiarazione*, sia suscettibile di modificare l’attuale assetto di responsabilità e compiti attribuiti dalla normativa vigente in materia di controllo e vigilanza, in quanto essa deve essere svolta primariamente dalle autorità competenti a ciò preposte (Agcom e Ministero). Pertanto, esso rappresenta un onere particolarmente gravoso per l’operatore. Ciò detto, BT Italia esprime anche perplessità in merito alla concreta operatività del suddetto controllo in quanto, in caso di dubbi sulla tipologia di servizio erogato, non residua in capo all’operatore titolare della numerazione l’obbligo e/o il potere di interpretare la normativa al fine di accertare o meno se vi sia stata una violazione; tale responsabilità dovrebbe ricadere sul cliente o il “professionista” utilizzatore della numerazione.

Impegno 4: non ha osservazioni.

Impegno 5: ritiene l’impegno, *che prevede l’istituzione di una unità di monitoraggio, con il compito di monitorare le attività svolte dalle funzioni commerciali di Telecom Italia ai fini della verifica di ottemperanza agli impegni sopra descritti e di verificare la quantità delle lettere inviate ai clienti; i riscontri dei clienti; l’andamento del piano di monitoraggio attivo*, non risponda al dettame dell’art. 13, comma 5, del *Regolamento*, in base al quale “*la proposta definitiva deve (...) in ogni caso prevedere la funzione di vigilanza in capo ad una struttura indipendente che, a seconda delle dimensioni dell’impresa e del contenuto degli impegni, può essere appositamente costituita (...)*”, tenuto conto delle dimensioni dell’impresa.

III. Valutazioni dell’Autorità

In primo luogo, si ritiene fornire alcune valutazioni sulle osservazioni di BT Italia.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Partendo dalla premessa che BT Italia riconosce come gli impegni introducano, in molti casi, obblighi aggiuntivi rispetto alla normativa vigente e che, per l'effetto e in linea con i principi di legge alla base di tale istituto, non intravede motivi ostativi all'ammissibilità degli stessi, in tutto il proprio documento ribadisce che la norma di riferimento del PNN, ossia l'art. 3, commi 3 e 4, non porrebbe, a livello generale, in capo all'operatore, assegnatario dei numeri, alcun obbligo di vigilanza sull'uso che ne viene fatto dal cliente o dal professionista.

A tale riguardo ci si limita qui a richiamare che il Codice del consumo di cui al d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, all'art. 64, come modificato dal d.lgs. n. 21/2014, prevede (Comunicazione telefonica) 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”*.

Con la delibera n. 55/14/CIR, concernente *«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»*, sono state introdotte nel PNN le norme che attuano il predetto d.lgs. n. 21/2014².

Inoltre, ai sensi dell'art. 3, comma 3, del PNN, *i soggetti titolari di diritti d'uso di numerazione sono responsabili del corretto utilizzo della numerazione loro assegnata in conformità con le prescrizioni del presente piano. Tali soggetti sono pertanto tenuti a*

² Il vigente PNN, art. 1, comma 1, *lett. s*), dispone quanto segue: “Comunicazione elettronica a tariffa di base: comunicazione elettronica effettuata mediante l'uso, conforme alle corrispondenti norme e non discriminatorio rispetto ad altre numerazioni della medesima tipologia, di una o più numerazioni appartenenti a una delle seguenti categorie:

- 1) numerazione prevista 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”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

garantire, con il costante impiego della massima diligenza possibile, la conformità dei servizi offerti alle prescrizioni del presente provvedimento e ad ogni altra normativa pertinente alle numerazioni di cui sono titolari dei diritti d'uso, fatta salva la responsabilità che le norme in materia di pubblicità e televendite attribuiscono ad altri soggetti. I titolari dei diritti di uso informano i soggetti che offrono i servizi su numerazioni da loro messe a disposizione sulle norme da rispettare per il corretto utilizzo delle stesse numerazioni.

Alla luce di quanto sopra, non residua alcun dubbio sul fatto che gravi anche sull'operatore assegnatario dei numeri un obbligo di vigilanza, *con la massima diligenza possibile*, sulla conformità dei servizi offerti, dai clienti/professionisti, tramite le proprie numerazioni.

Se del caso è possibile osservare che la norma lascia discrezionalità all'operatore sulle modalità attuative di tale controllo che, in base al dettato dell'articolo 3, comma 3 del PNN, deve sottostare ai canoni della *diligenza professionale*, ma su questo si tornerà in seguito.

Ciò premesso, si svolgono le valutazioni in relazione alla valenza degli impegni in questione.

A tale riguardo si richiama che, in base alle disposizioni di cui all'art. 17 del *Regolamento*, che riguarda la *Valutazione e approvazione degli impegni*, a seguito della consultazione nazionale sugli stessi, l'Organo collegiale valuta se il programma di impegni sia idoneo a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi, rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregolarie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure. Tale valutazione presuppone l'analisi delle misure proposte sia singolarmente che nel loro complesso.

Nel merito è utile osservare che, in tale prospettiva, Telecom Italia si è auto vincolata ad iniziative che apportano una stabile miglioramento delle attuali disposizioni regolamentari in materia di oneri, in capo all'operatore assegnatario dei numeri, di vigilanza sull'utilizzo degli stessi da parte dei clienti/professionisti.

La norma sopra richiamata (art. 3, comma 3 del PNN), infatti, seppur chiara nel disporre un obbligo in capo agli operatori in tal senso, non dettaglia quelli che sono i confini dell'attività che l'operatore deve svolgere, e quali sono le concrete modalità.

Telecom Italia, a tale riguardo, con i propri Impegni, attua il dispositivo suddetto mediante una serie di "passaggi" contrattuali e operativi.

Il pacchetto di impegni portato all'attenzione dell'Autorità, nella loro versione definitiva, appare quindi ben strutturato, quanto al profilo sostanziale quanto a quello temporale, in quanto mette in piedi un sistema articolato e scadenzato di controlli, sia diretti da parte dell'operatore sia indiretti, in cui l'operatore è destinatario di una serie di informazioni



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

provenienti dal cliente, con l'obiettivo di eliminare ovvero ridurre, entro margini ragionevoli, ogni possibilità di uso non conforme delle numerazioni al Piano di numerazione.

In particolare, si osserva quanto segue.

Il **primo impegno** è di natura contrattuale e consiste nell'*aggiornamento dei modelli contrattuali relativi 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 e l'obbligo di utilizzare per tali attività numerazioni a "tariffa base"*. Inoltre, Telecom Italia si impegna a far sì che ai nuovi clienti che sottoscriveranno i contratti per servizi associati alle numerazioni con codici 199/848 verrà proposta anche la sottoscrizione dell'*autodichiarazione* di cui all'impegno n. 2.

Tale obbligo costituisce giusta specificazione dell'obbligo generale di massima diligenza, previsto dall'art. 3, comma 3, del Piano di numerazione.

Con il **secondo impegno** sia i nuovi clienti (ultimo inciso dell'impegno 1) sia i clienti già attivi (impegno 2) dovranno sottoscrivere una dichiarazione contenente il divieto di fornire, attraverso numeri con codici 199/848, assistenza post contrattuale. I clienti già attivi potranno, nei termini di legge (30 giorni), decidere di recedere oppure firmare il modulo nei 30 giorni successivi alla scadenza del termine per recedere. Trascorso questo termine (30+30 giorni) Telecom Italia solleciterà la sottoscrizione del modulo (entro ulteriori 20 giorni), fornendo un ulteriore termine breve di 10 giorni per la risposta. In linea generale, si ritiene che l'obbligo di sottoscrizione della dichiarazione o altra modalità equipollente costituisce specificazione dell'obbligo generale di massima diligenza, previsto dall'art. 3, comma 3, del Piano di numerazione. Tuttavia, nel caso specifico, si osserva che la creazione di una disciplina organica procedimentale, scadenzata da termini precisi, volta al rispetto delle norme del PNN, sia idonea ad arricchire, migliorandolo, il quadro regolamentare esistente.

Il **terzo impegno** consiste in un *monitoraggio attivo ristretto* a tutti quei soggetti cui sono stati dati in uso le numerazioni a pagamento e che non abbiano sottoscritto il modulo di *autodichiarazione*, nonostante la decorrenza del termine del secondo sollecito. I clienti/azienda che risulteranno non in regola con la normativa saranno oggetto di rinnovo della richiesta di inviare, entro il termine di 30 giorni, la dichiarazione di cui al secondo impegno di cessare la condotta non in linea con la normativa. In assenza di riscontro positivo alla richiesta, Telecom Italia darà seguito a quanto contrattualmente previsto in tema di sospensione della numerazione ed eventuale risoluzione contrattuale.

Tale impegno, che innova significativamente, migliorandola, la normativa esistente, pone in capo all'operatore una serie di compiti attivi che valorizzano le funzioni di controllo e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

vigilanza in capo allo stesso, con l'effetto di rinforzare la garanzia di un corretto confronto concorrenziale con gli altri operatori, a diretto vantaggio dell'utenza.

All'impegno 3 si aggiungono due ulteriori misure innovative: l'attività di reportistica verso l'Autorità (**impegno 4**), che consente alla scrivente di verificare puntualmente le azioni svolte dall'operatore, e l'istituzione di una unità di monitoraggio (**impegno 5**), con il compito di monitorare le attività svolte dalle funzioni commerciali di Telecom Italia ai fini della verifica di ottemperanza agli impegni sopra descritti e di verificare la quantità delle lettere inviate ai clienti, i riscontri dei clienti, l'andamento del piano di monitoraggio attivo, l'attuazione delle azioni conseguenti.

La proposta di impegni, pertanto, attua con misure innovative la regolamentazione vigente.

Inoltre la proposta assume una valenza nei confronti dell'intero mercato di carattere sia pro competitivo, fornendo ai diversi operatori in concorrenza una indicazione sul *criterio di diligenza professionale* che l'Autorità si aspetta in questo ambito, e a tutela dei consumatori, che spesso si trovano a pagare i servizi di assistenza per i quali è prevista la tariffa base. Infatti, una volta approvati e pubblicati gli impegni, gli stessi rappresenteranno un esempio concreto per gli altri operatori e per i clienti/professionisti in relazione all'attuazione degli obblighi previsti per i servizi a *tariffa base*.

Tali impegni, inoltre, laddove fossero attuati dal mercato nel suo complesso, forniscono strumenti aggiuntivi all'amministrazione per effettuare la vigilanza su questo settore. Infatti la genericità della attuale norma rende difficile stabilire quali siano gli effettivi obblighi di *diligenza professionale* in capo all'operatore.

La proposta di impegni di Telecom Italia, accompagnata, oltre che da positivi aspetti procompetitivi, dalla cessazione della condotta contestata risulta, in conclusione, per i motivi di cui sopra definitivamente accoglibile.

IV. Conclusioni

In conclusione, ed in considerazione di quanto sopra esposto, gli impegni definitivi presentati da Telecom Italia, quale risultante dell'insieme delle attività istruttorie e degli atti formati ed acquisiti nel corso del procedimento, sono idonei a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito, attraverso idonee e stabili misure, così come preteso dal *Regolamento*.

VISTI tutti gli atti del procedimento;

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni definitivi presentati da Telecom Italia risultano, ad una valutazione complessiva, idonei a migliorare le condizioni della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure;

RITENUTO, pertanto, di ordinare l'esecuzione e disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni a Telecom Italia, ai sensi dell'articolo 17, comma 6, del *Regolamento* di cui alla delibera n. 581/15/CONS, in ragione della loro accertata meritevolezza rispetto ai fini previsti dalla legge, contestualmente sospendendo i procedimenti sanzionatori nn. 5/17/DRS e 1/18/DRS fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. Gli impegni definitivi presentati da Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, via Gaetano Negri, n. 1, c.a.p. 20123, in persona del suo rappresentante legale *pro tempore*, nei termini di cui in motivazione, ai sensi dell'art. 14-*bis* del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono approvati e resi obbligatori per la società nei termini sopra descritti ed allegati al presente provvedimento di cui fanno parte integrante e sostanziale.

2. L'Autorità esaminerà con cadenza periodica l'attuazione degli impegni.

3. I procedimenti di natura sanzionatoria di cui agli atti di contestazione nn. 5/17/DRS e 1/18/DRS, restano sospesi fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.

4. Telecom Italia S.p.A. dà esecuzione a quanto previsto dagli impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla società.

5. Ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento* di cui alla delibera n. 581/15/CONS, l'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli stessi, la sanzione ai sensi dell'art. 98 del Codice delle comunicazioni elettroniche per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui all'art. 15, comma 6, e la continuazione del procedimento sanzionatorio per la violazione precedentemente contestata. Tali disposizioni trovano applicazione anche qualora l'organo collegiale accerti che l'approvazione degli impegni sia stata determinata da informazioni fornite dall'operatore e successivamente rivelatesi gravemente incomplete, oppure colpevolmente inesatte o fuorvianti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata a Telecom Italia S.p.A. 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, 25 luglio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi