



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 132/18/CIR

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA
SOCIETÀ COLT TECHNOLOGY SERVICES S.P.A., AI SENSI DELLA
LEGGE N. 248/06, E SOSPENSIONE DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI
NN. 3/17/DRS E 2/18/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 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 delibera n. 130/08/CONS, del 12 marzo 2008, recante «*Riforma della delibera n. 54/08/CONS, a sua volta recante “Modifiche ed integrazioni al regolamento in materia di procedure sanzionatorie in attuazione dell’art. 14 bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, e del regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/CONS”*»;

VISTA la delibera n. 131/08/CONS, del 28 luglio 2016, recante “*Modifiche al regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/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. 3/17/DRS, del 15 settembre 2017, con cui è stata contestata alla società Colt Technology Services S.p.A.,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di aver utilizzato, a partire dal primo monitoraggio del mese di febbraio 2016, le numerazioni 199 e 848 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 199 400 089 e 848 391 208;

VISTO l'atto di contestazione ed il verbale di accertamento n. 2/18/DRS, del 16 gennaio 2018, e riunione con il procedimento sanzionatorio n. 3/17/DRS, con cui è stata contestata alla società Colt Technology Services S.p.A. analoga violazione delle norme del Piano di numerazione in relazione alla numerazione 848 390 016; in tale sede, si è preso atto che la numerazione 199 400 089 è stata oggetto di portabilità verso altro operatore;

VISTA la proposta preliminare di impegni di Colt Technology Services S.p.A. del 15 febbraio 2018;

UDITA la società in data 23 febbraio 2018;

VISTA la proposta definitiva di impegni di Colt Technology Services S.p.A. 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. 10/18/DRS;

VISTI gli esiti del *market test*;

CONSIDERATO inoltre quanto segue:

Sommario

I. IL PROCEDIMENTO	4
II. IL MARKET TEST	5
III. VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ	6



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

I. Il procedimento

In data 15 settembre 2017 è stata contestata alla società Colt Technology Services S.p.A. (di seguito, Colt) 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.

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 199 400 089 e 848 391 208. In particolare, si è rilevato che il numero a pagamento 848 391 208 veniva utilizzato dalla società Sonymobile per attività di assistenza post contrattuale.

L'atto di contestazione (Contestazione n. 3/17/DRS) è stato notificato a Colt in data 15 settembre 2017. Nell'ambito delle previste fasi procedurali, in data 16 ottobre 2017 Colt ha prodotto una memoria difensiva, in data 25 ottobre 2017 la società è stata ascoltata in audizione, in data 13 novembre 2017 ha inviato una memoria integrativa.

In data 16 gennaio 2018 è stata contestata (Contestazione n. 2/18/DRS) a Colt analoga violazione di cui alla contestazione n. 3/17/DRS. In particolare, è stato accertato che Colt ha dato in uso la numerazione 848 390 016 alla società Michelin Italia S.p.A. per servizi di comunicazione elettronica per i quali, invece, è prevista l'applicazione della tariffa di base, in quanto impiegate per fornire assistenza a contratti stipulati *on-line*. 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, Colt ha inviato una proposta preliminare di impegni.

In data 23 febbraio 2018, su richiesta della società, Colt 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 n. 581/15/CONS. In data 7 marzo 2018, Colt 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 reti e servizi di comunicazioni elettroniche (la Direzione) 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. 10/18/DRS, a partire dal 1° giugno 2017 per il previsto *market test*.



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 Colt, come richiede il *Regolamento*, con nota del 3 luglio 2018.

Successivamente Colt, ai sensi del *Regolamento*, ha inviato la *versione definitiva della proposta di impegni*, che non ha subito sostanziali modificazioni rispetto a quella definitiva precedente al *market test*.

Tanto premesso, 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 Colt, 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 Colt, BT Italia non intravede motivi ostativi alla loro ammissibilità, in quanto tali misure, come da disposizione normativa, innovano in larga parte rispetto a quanto previsto dal quadro regolamentare vigente, introducendo obblighi *ad hoc* in capo a Colt.

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

Impegno 1: ritiene che la "*Redazione di condizioni specifiche di contratto per la fornitura di servizi voce tramite numerazione geografica e non geografica*" costituisca una delle modalità opzionali informative con cui l'operatore garantisce il rispetto degli obblighi predisposti dal PNN, in quanto ad oggi non esiste un obbligo generalizzato, per gli operatori, di aggiornare i clienti sui mutamenti normativi.

Impegno 2: ritiene che la "*sottoscrizione di una dichiarazione in cui il nuovo cliente ovvero il cliente già di Colt che richieda una nuova numerazione 848,199 e 178 si impegna a non fornire assistenza «post contrattuale» su numerazioni non a tariffa base*"



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

costituisce un adempimento ulteriore rispetto quanto previsto dalla normativa vigente, differentemente 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 “*la sottoscrizione di una dichiarazione analoga a quella di cui all’impegno 2 per i clienti Colt già attivi” nonchè “l’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 e 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: con riferimento all’istituzione di una Unità di monitoraggio ed alla reportistica, BT Italia non ha osservazioni.

Impegno 5: BT Italia ritiene una misura idonea ad ottemperare agli obblighi contrattuali l’invio di un *alert* regolamentare disponibile sul portale o inviato via *e-mail* ai clienti.

III. Valutazioni dell’Autorità

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

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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 21/2014¹.

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 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.*

¹ 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

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 antiregatorie 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, Colt si è auto vincolata ad iniziative che apportano un 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 il perimetro dell'attività che l'operatore deve svolgere, e quali sono le concrete modalità.

Colt, 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 scadenziato di controlli, sia diretti da parte dell'operatore sia indiretti, in cui l'operatore è destinatario di una serie di informazioni 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il **primo impegno** è di natura contrattuale e consiste nella “*Redazione di condizioni specifiche di contratto per la fornitura di servizi voce tramite numerazione geografica e non geografica*” con, in aggiunta, in allegato, la bozza delle condizioni specifiche di contratto. Tale obbligo costituisce giusta specificazione dell’obbligo generale di massima diligenza, previsto dall’art. 3, comma 3, del Piano di numerazione.

Il **secondo impegno** riguarda i nuovi clienti o le nuove numerazioni richieste, a far data dall’approvazione degli impegni, da clienti già attivi (*Sottoscrizione, da parte di qualsiasi cliente Colt e per qualsiasi numerazione 848,199 e 178, del modello di Dichiarazione recante l’obbligo di non utilizzare la numerazione in questione per offrire al pubblico un servizio di assistenza post vendita. Tale dichiarazione sarà inserita nella documentazione contrattuale. La sottoscrizione della Dichiarazione sarà richiesta per qualsiasi nuovo cliente Colt e per qualsiasi nuova numerazione Colt richiesta da un cliente Colt già esistente*). 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.

Il **terzo impegno** riguarda i clienti Colt già attivi e le numerazioni già in uso al momento dell’approvazione di questi impegni (*Raccolta della dichiarazione di cui all’impegno 2 per tutti i clienti Colt già attivi su numerazioni 848, 199 e 178, secondo la seguente procedura: invio della comunicazione di Colt con richiesta di sottoscrizione del modulo di Dichiarazione; in caso di mancata risposta, secondo invio al cliente; in aggiunta sono previste altre forme di comunicazione con i clienti gestite dal team di vendita Colt; report trimestrale inviato all’Autorità circa l’esito delle comunicazioni ed indicazione dei clienti che non hanno sottoscritto e/o inviato la dichiarazione*).

In aggiunta, secondo quanto richiesto in sede di audizione, Colt si dichiara disponibile ad implementare le seguenti due misure alternative solo per quei clienti da cui Colt non ha ricevuto la *Dichiarazione* firmata:

- a) invio di una diffida ad adempiere e, in caso di mancato adempimento, sospensione temporanea e/o definitiva della numerazione, oppure,
- b) *monitoraggio attivo* sulle numerazioni di cui sopra al fine di chiarire la natura del servizio fornito dal cliente in conformità alla regolamentazione vigente. In caso di esito positivo del monitoraggio, non verrà svolta nessuna azione. In caso di esito negativo del monitoraggio, ossia rilevata la non conformità dell’uso alla regolamentazione vigente, è previsto l’invio di una nuova diffida e, in caso di mancato adempimento, la sospensione temporanea e/o definitiva della numerazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Un secondo *report*, con scadenze temporali da concordarsi con l’Autorità in sede di esecuzione degli impegni, conterrà l’esito del monitoraggio su quei soggetti che non hanno sottoscritto la dichiarazione di cui sopra.

Nel caso specifico, si osserva come 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.

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 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’istituzione di una Unità di monitoraggio (**impegno 4**), con funzioni di indipendenza ed imparzialità nella verifica della implementazione degli impegni,
- e un *alert* regolamentare, con la funzione di informare i clienti in merito al rispetto della normativa per numerazioni italiane 848, 178 e 199 (**impegno 5**).

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

In conclusione, ed in considerazione di quanto sopra esposto, gli impegni definitivi presentati da Colt Technology Services S.p.A., quale risultante dell’insieme delle attività istruttorie e degli atti formati ed acquisiti nel corso del procedimento, sono idonei a



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 che gli impegni definitivi presentati da Colt Technology Services S.p.A. risultano, ad una valutazione complessiva, idonei a migliorare le condizioni della 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 Colt Technology Services S.p.A., ai sensi dell'art. 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. 3/17/DRS e 2/18/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 Colt Technology Services S.p.A., con sede legale in Milano, viale Edoardo Jenner, n. 56, c.a.p. 20159, 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. 3/17/DRS e 2/18/DRS, restano sospesi fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.

4. Colt Technology Services 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. Ai sensi dell'art. 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.

La presente delibera è notificata a Colt Technology Services 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