

DELIBERA N. 26/11/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TWT S.P.A. /TELECOM ITALIA S.P.A. IN MATERIA DI TRAFFICO ANOMALO SU NUMERAZIONI GEOGRAFICHE

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 aprile 2011;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, “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 “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo” e, in particolare, l’art.1, comma 6, lettera a), n. 9;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 2 ottobre 2002 e le successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche (di seguito “Codice”);

VISTO il Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica, approvato con delibera n. 352/08/CONS del 25 giugno 2008 (di seguito “Regolamento”) pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 197 del 23 agosto 2008, Supplemento ordinario n.198;

VISTA la delibera n. 26/08/CIR del 14 maggio 2008, recante “Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 172 del 24 luglio 2008, Supplemento ordinario n.181;

VISTA la delibera n. 417/06/CONS del 28 giugno 2006, recante “Mercati della raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti e obblighi regolamentari cui vanno soggette le imprese che dispongono di un tale potere (mercati n. 8, 9 e 10 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi della commissione europea)” pubblicata nella *Gazzetta*

Ufficiale della Repubblica italiana n. 208 del 7 settembre 2006, ed, in particolare, l'art.40;

VISTA la delibera n. 251/08/CONS recante “Modifiche all’articolo 40 della delibera n. 417/06/CONS, a seguito dell’applicazione del modello volto alla determinazione dei costi di terminazione per un operatore alternativo efficiente”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 129 del 4 giugno 2008;

VISTA la delibera n. 407/08/CONS recante “Procedimento di completamento dell’elenco degli operatori notificati ai sensi della delibera n. 417/06/CONS quali detentori di significativo potere di mercato sul mercato della terminazione di rete fissa” pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 190 del 14 agosto 2008;

VISTA la delibera n. 17/11/CIR recante “ Definizione della controversia Eutelia S.p.A./Telecom Italia S.p.A. in materia di traffico anomalo su numerazioni geografiche”;

VISTE le note della Direzione Reti e Servizi del 10 marzo 2009 e del 16 marzo 2009, acquisite rispettivamente ai prot. n. 18765 e n. 21030;

VISTA la nota del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per le comunicazioni, del 20 marzo 2009;

VISTA la delibera n. 71/10/CONS dell’11 marzo 2010, recante “Diffida, ai sensi dell’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, agli operatori di rete fissa ad adempiere alle disposizioni normative in materia di utilizzo della numerazione geografica del piano nazionale di numerazione”;

VISTA la delibera n. 74/10/CIR del 11 novembre 2010, recante “Modifica ed integrazione del piano di numerazione di cui alla delibera n. 26/08/CIR s.m.i ” pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 288 del 10 dicembre;

VISTA l’istanza pervenuta alla Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica (di seguito “Direzione”) in data 21 marzo 2010, acquisita al protocollo Agcom n. 19323 del 30 marzo 2010, con la quale la società TWT S.p.A. (di seguito “TWT”), nell’investire l’Autorità della definizione di una controversia con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito “Telecom Italia”) per illegittime sospensioni dei pagamenti dei corrispettivi derivanti dai contratti di interconnessione e relativi al servizio di terminazione vocale su rete TWT ha chiesto altresì, ai sensi dell’art. 4 del Regolamento, l’emanazione in via d’urgenza di misure provvisorie idonee ad assicurare interinalmente gli effetti della decisione finale;

VISTA la nota dell'8 aprile 2010, prot. n. 21027, con la quale la Direzione ha chiesto a Telecom Italia, ai sensi dell'art. 4, comma 3, del Regolamento, di inviare le proprie controdeduzioni sulla richiesta avversaria di misure cautelari provvedendo a convocare le società TWT e Telecom Italia (di seguito "le Parti") in udienza, al fine di acquisire elementi utili per la eventuale emanazione di dette misure;

VISTA la nota del 16 aprile 2010, prot. n. 23165 del 20 aprile 2010, con cui Telecom Italia ha depositato le proprie controdeduzioni sulla richiesta avversaria di misure cautelari;

VISTO il verbale di udienza del 23 aprile 2010 con cui TWT comunicava la propria rinuncia alla richiesta cautelare;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la nota della Direzione del 18 aprile 2011, prot. n. 20083 del 28 aprile 2011, recante il dispositivo relativo alla controversia in oggetto;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

1. TWT offre i propri servizi a livello *wholesale* a *reseller*, rivenditori di traffico telefonico muniti di apposita autorizzazione ministeriale ai sensi dell'art. 25 d.lgs. n. 259/03. Queste società rivendono il traffico telefonico con un proprio *brand* e nella maggior parte dei casi integrano la loro offerta verso i clienti finali con ulteriori servizi. TWT ha in essere con Telecom Italia un contratto di interconnessione inversa.
2. La pretesa di TWT è rivolta ad ottenere da Telecom Italia gli importi non saldati per la sospensione, dalla stessa effettuata a partire da giugno 2009 e sino alla conclusione del presente procedimento, dei pagamenti degli oneri dovuti per il servizio di terminazione vocale su rete TWT. L'ammontare complessivo della sospensione è pari a 97.419,00 mila Euro, iva esclusa, fino a settembre 2010.
3. Telecom Italia sostiene, dal canto suo, che ad origine della controversia si pone la condotta di TWT tesa a generare, artificiosamente, molteplici o lunghe durate delle connessioni telefoniche tra utenti attestati su reti diverse da quelle di TWT e la rete di TWT al solo fine di arricchirsi indebitamente ai danni di Telecom Italia medesima, per il tramite dei ricavi derivanti dalle tariffe di terminazione inversa. In particolare, Telecom Italia rappresenta che la vicenda in esame è riconducibile al fenomeno "Ascolta e Guadagna": i clienti attestati su

reti diverse da quelle di TWT sono indotti, tramite un incentivo economico proporzionale alla durata della chiamata dagli stessi svolta verso certe numerazioni configurate su rete TWT, a svolgere lunghissime o numerosissime chiamate verso dette numerazioni. Tale fenomeno costituirebbe una violazione del contratto di interconnessione inversa in quanto legato ad una produzione artificiosa di traffico telefonico e non all'utilizzo di detta numerazione per "reali" chiamate telefoniche. Tale produzione artificiosa di traffico avverrebbe per il tramite dell'accesso a contenuti variegati, della partecipazione a fittizie conferenze telefoniche (svolte nell'ambito di "stanze di conversazione" tra persone che non si conoscono) e di altri meccanismi simili.

4. La vicenda risale al mese di giugno 2009 quando Telecom Italia inviava, con nota del 5 giugno 2009, a TWT una nota in cui le contestava circostanze di traffico anomalo diretto a 220 numerazioni geografiche (attribuite a TWT) e, contestualmente, diffidava la stessa alla cessazione dei servizi forniti sulle numerazioni oggetto di contestazione. Conseguentemente Telecom Italia avviava la parziale sospensione, con cadenza mensile, dei pagamenti per la terminazione di traffico *reverse* dovuti a TWT, giustificando tale sospensione sulla base del mancato rispetto, da parte di quest'ultima, del *principio di buona fede contrattuale*.
5. Alla diffida suddetta TWT replicava in data 16 giugno 2009 segnalando come da un punto di vista regolamentare non fosse stata accertata, dall'Autorità, alcuna violazione e diffidando Telecom Italia dal trattenere i corrispettivi per la terminazione di tutte le chiamate effettuate dai propri clienti, sia da rete fissa che mobile, e dirette verso numerazioni in titolarità di TWT e cedute in uso a *resellers*.
6. In data 29 luglio 2009 Telecom Italia pubblicava sul proprio portale *Wholesale* la comunicazione avente ad oggetto "*Prezzi di terminazione degli operatori notificati nel mercato della terminazione vocale*" in cui si specificava che "*detti prezzi di terminazione riguardano tutto il traffico voce tra clienti finali terminato su numerazioni geografiche...con esclusione dell'eventuale traffico verso numerazioni geografiche che diano accesso a contenuti o a servizi di intrattenimento*".
7. Con nota del 5 agosto 2009, inviata a Telecom Italia e per conoscenza inoltrata all'Autorità, TWT contestava quanto pubblicato da quest'ultima nel proprio portale richiedendo formalmente alla stessa di non assumere siffatta iniziativa in quanto in palese violazione della normativa vigente e invitando, contestualmente, l'Autorità ad imporre a Telecom Italia l'immediata interruzione di tale condotta.

8. Le parti in data 12 febbraio 2010 hanno convocato un Comitato Tecnico, con lo scopo di risolvere in via bonaria la questione senza tuttavia raggiungere alcun accordo.
9. Nel corso dell'istruttoria TWT ha chiesto l'aggiornamento del *petitum* (cfr. ultima memoria depositata), precedentemente fissato nella somma pari a 97.419,00 Euro + IVA fino a settembre 2010, estendendo l'arco temporale di riferimento sino alla conclusione del procedimento.
10. TWT, come precisato nell'ultima memoria depositata in data 14 gennaio 2011, ha riconosciuto come giustificate, ai sensi della normativa vigente e sulla base delle evidenze prodotte da Telecom Italia nel corso dell'udienza del 20 dicembre 2010, le somme trattenute (relative alla prestazione del servizio di terminazione *reverse* con traffico originato da rete TIM in modo fraudolento) da Telecom Italia, per un valore pari a Euro 7.775,81. Tale somma andrebbe pertanto scorporata dall'importo complessivo di cui al punto precedente.

II. Le argomentazioni delle parti

TWT

11. TWT ritiene che non sussistano elementi oggettivi tali da giustificare la sospensione parziale dei pagamenti posta in essere da Telecom Italia, da giugno 2009 ad oggi, dovuti per il servizio di terminazione vocale su rete TWT, di cui al contratto di interconnessione tra le parti. A sostegno delle proprie argomentazioni, TWT osserva quanto segue.

Sul profilo regolamentare

12. TWT evidenzia che la propria condotta non viola le disposizioni di cui alle delibere n. 11/06/CIR e n. 71/10/CONS, né il Piano Nazionale di Numerazione (PNN)¹. Atteso che TWT, in qualità di operatore licenziatario, assegna le proprie numerazioni a soggetti terzi, la stessa ritiene che questi ultimi debbano comunque rispondere del corretto uso dei numeri agli stessi ceduti in uso.
13. TWT ritiene, altresì, che il fenomeno contestato da Telecom Italia sia la naturale conseguenza della propria politica commerciale, posta in essere sino a giugno 2010, concretizzatasi con la proposizione di offerte *flat* alla propria clientela, *con traffico telefonico illimitato*.

¹ A parere di TWT, in particolare, la delibera n. 11/06/CIR non prevede alcuna limitazione riguardo i contenuti delle conversazioni svolte su numerazioni geografiche.

Ciò ha reso appetibili ai propri clienti le offerte “ascolta e guadagna”. A dimostrazione di ciò, da giugno 2010 Telecom Italia, ravvedutasi della propria responsabilità, ha integrato le condizioni generali di abbonamento dei propri clienti, cercando di disincentivare l’effettuazione di chiamate telefoniche di lunga durata verso numerazioni geografiche di altri operatori.

14. TWT, richiamando la nota della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica (DIR) del 10 marzo 2009, prot. n. 18765 nella quale la DIR replicava alla comunicazione di Telecom Italia del 27 febbraio 2009², evidenzia come l’Autorità non avesse ravvisato alcuna irregolarità nell’utilizzo di tali numerazioni geografiche.
15. TWT rappresenta inoltre che la DIR ribadiva tale posizione nella nota del 16 marzo 2009, prot. n. 21030 laddove, in risposta ad una segnalazione inoltrata dalla società BT Italia S.p.A., faceva presente che il PNN, approvato con la delibera n. 26/08/CIR, non contiene previsioni sui contenuti delle comunicazioni terminate su numerazioni geografiche, che la problematica legata al fenomeno “Ascolta e Guadagna” trova la sua corretta collocazione in ambito regolamentare (come ad esempio l’analisi di mercato della terminazione su rete fissa) e che avrebbe comunque avviato di un approfondimento sul tema sollevato.
16. TWT richiama altresì la nota del 20 marzo 2009 in cui il Ministero, con riferimento alla succitata segnalazione di Telecom del 27 febbraio 2009, faceva presente che la disciplina del PNN non esclude l’utilizzo delle numerazioni geografiche per riconoscere premi o *bonus* agli utenti³.
17. TWT fa presente di avere adottato, a seguito della diffida di cui alla delibera n. 71/10/CONS, alcune misure atte a garantire un uso conforme delle proprie numerazioni da parte dei propri *resellers*; in particolare ha richiesto la sospensione, in via di autotutela, di 21 numeri sui quali il titolare aveva arbitrariamente deciso di offrire contenuti musicali; ha verificato l’utilizzo delle numerazioni, comunicate da Telecom Italia, oggetto di sospensioni dei pagamenti; ha richiesto chiarimenti in merito alle modalità di utilizzo dei numeri assegnati ai propri *reseller* nei casi in cui registrava, sulla propria rete, volumi di traffico superiori alla media. Ha infine integrato il contratto con i *reseller* con

² Con tale segnalazione Telecom, relativamente ad una vicenda analoga, rendeva noto alle competenti autorità (Agcom e Ministero) l’incremento di traffico anomalo registrato verso alcune numerazioni geografiche assegnate ad Eutelia dovuto, a detta di TI, ad un non corretto utilizzo delle suddette numerazioni.

³ TWT richiama che delibera 179/10/CONS ha escluso che il fenomeno in questione possa essere oggetto di “un intervento di regolamentazione ex-ante”, affermando che *una eventuale violazione dei contratti di interconnessione debba essere rappresentata nelle sedi opportune, anche mediante instaurazione di una controversia presso i competenti Uffici dell’Autorità* (cfr. il par. 4.2., punto D 4.10 doc. 5).

l'impegno, sottoscritto dai legali rappresentanti di ciascuna società, a non utilizzare i numeri geografici in difformità alla delibera n. 71/10/CONS.

Sulle numerazioni contestate da TI

18. TWT contesta le modalità con cui Telecom ha effettuato, per il tramite della società Advalso, i controlli sul traffico diretto verso numerazioni attribuite a TWT. In particolare, ritiene che la durata della conversazione non possa essere utilizzata come unico parametro atto ad indicare la presenza di una potenziale frode. TWT comunque contesta a Telecom Italia di non avere intrapreso, a fronte dell'accertamento di anomalie nel traffico verso rete TWT, le iniziative previste dall'art. 18 del contratto di interconnessione⁴ stipulato tra le parti, impedendo in tal modo che TWT potesse avere preventiva contezza del fenomeno ed adottare le necessarie misure per arginarlo.
19. In particolare TWT segnala che le verifiche svolte da Telecom Italia, da giugno 2009, su circa 450 numeri attribuiti a TWT, si limitano ad accertare lo stato di "occupato" della linea, la fornitura su tali numeri di servizi di *conference call*, assistenza o consulenza, o la richiesta di un PIN. Solo il 4% delle numerazioni segnalate offre invece contenuti musicali.
20. TWT ha tuttavia riconosciuto l'esistenza di una frode, a seguito delle evidenze prodotte da Telecom Italia (depositate nell'udienza del 20 dicembre 2010 svolta dinanzi all'Autorità), con riferimento al traffico svolto da rete TIM (367 SIM coinvolte) nel mese di settembre 2010, per un importo pari ad Euro 7.775,81. Al riguardo TWT riconosce che Telecom Italia ha fornito piena prova della frode posta in essere.

Telecom Italia

Violazione dell'orientamento al costo

21. Al fine di fornire una indicazione quantitativa dell'incremento di traffico originato da rete Telecom Italia verso rete TWT, incremento dovuto al fenomeno "Ascolta & Guadagna", Telecom Italia rappresenta che si è passati da circa 1 milione di minuti mensili di chiamate svolte da rete Telecom (fissa e mobile), nel 2008⁵, a circa 5 Milioni di minuti mensili nel 2010⁶.

⁴ L'art. 18 del contratto di interconnessione inversa prevede, con riferimento alle frodi che "le parti concordano di coordinare le proprie attività al fine di reprimere le truffe o altre attività fraudolente che interessino le rispettive organizzazioni aziendali, e di presentare eventualmente denunce e/o querele congiunte e di comunicarsi reciprocamente le denunce e/o querele da ciascuno presentate".

⁵ 4-5 Milioni di minuti venivano svolti da rete TWT verso la rete Telecom Italia.

⁶ Con circa 1 Milione di minuti nella direzione inversa.

22. Telecom Italia fa inoltre presente che la delibera n. 71/10/CONS è stata adottata oltre che al fine di garantire l'integrità della rete, anche per altre ragioni chiaramente espresse nella memoria depositata dall'Avvocatura dello Stato nel procedimento di impugnazione della delibera in questione. Tra queste vi è l'obbligo di rispetto dell'orientamento al costo delle tariffe di terminazione. L'utilizzo delle numerazioni geografiche per la fornitura di servizi del tipo Ascolta e Guadagna infatti viola, secondo Telecom Italia, anche il principio dell'orientamento al costo delle tariffe di terminazione inversa definite dalla delibera n. 251/08/CONS. La stessa Avvocatura afferma che *“la delibera n. 251/08/CONS definisce le tariffe di terminazione degli operatori alternativi notificati sul mercato di terminazione su rete fissa sulla scorta del principio dell'orientamento al costo. In altri termini, per ragioni di ordine regolamentare che qui si tralasciano, gli OLO non possono pretendere, a titolo di corrispettivo per il servizio di instradamento e terminazione sulla propria rete delle chiamate originate dal cliente di altro operatore, più di quanto necessario a coprire i costi da loro stessi sostenuti. Tali costi sono calcolati sulla base di ipotesi prognostiche relative alla quantità e durata media delle comunicazioni vocali che un dato operatore veicolerà sulla propria rete in un anno. Qualora, dunque, la stessa rete venisse utilizzata per un servizio con caratteristiche differenti dal servizio voce per cui la medesima rete è stata dimensionata (ad esempio, chiamate con durata molto maggiore delle comunicazioni vocali), quale appunto servizi che inducano i clienti a lunghe occupazioni della linea (a cui non corrisponde, per quanto visto, un'effettiva chiamata telefonica), l'OLO si troverebbe ad incassare in concreto una somma ben superiore ai costi sostenuti, realizzando così un (indebito) profitto”*.

Telecom ritiene, pertanto, che sia necessario valutare se i compensi di terminazione percepiti da TWT possano considerarsi in linea con le disposizioni regolamentari suddette.

Illegittimità del revenue sharing

23. Telecom Italia ritiene che il fenomeno “ascolta e guadagna” sia stato incentivato dal meccanismo del *revenue sharing*, posto in essere da TWT con i propri *resellers*, dei ricavi di terminazione percepiti da Telecom Italia. Telecom Italia ritiene che la stipula di accordi di *revenue sharing* su numerazioni geografiche configuri una violazione del PNN. La sussistenza di tali accordi testimonia altresì, a parere di Telecom Italia, che la terminazione percepita da TWT è superiore ai propri costi.

Utilizzo illegittimo della numerazione geografica

24. Telecom sottolinea che la delibera n. 71/10/CONS non innova il quadro regolamentare esistente ma ne fornisce una ricognizione organica. A tale proposito viene ivi richiamato l'obbligo di fornire, tramite numerazione geografica, servizi PATS (*Publicly Available Telephony Services*). Telecom Italia ritiene, peraltro, che laddove il soggetto *reseller* ponga in essere condotte in violazione della normativa vigente in materia di corretto utilizzo della numerazione geografica, l'operatore che a questo ha ceduto in uso la propria numerazione ne sia corresponsabile⁷.

25. Telecom Italia passa poi a descrivere la tipologia dei servizi offerti sulle numerazioni contestate. Richiama a tale proposito il servizio di *call conference* che utilizza numeri geografici di TWT descritto sul sito www.atomix.it⁹. Telecom Italia sottolinea, *in primis*, che l'iscrizione al servizio di multiconferenza vocale *Atomix* è gratuita. A seguito dell'iscrizione (sezione My Atomix, My account), viene assegnato al cliente un codice personale (PIN) che consente, allo stesso, di chiamare uno qualunque dei numeri urbani pubblicati sul sito (di norma due per distretto telefonico). Il PIN non è assegnato per singola sessione di conversazione ma per utente chiamante. Non viene quindi utilizzato per accedere ad uno ed uno solo dei numeri urbani indicati, per una durata di tempo pianificata con un numero prestabilito di partecipanti come avviene nel normale funzionamento del servizio di *call conference* a pagamento, ma solo per l'autenticazione del chiamante e per la conseguente attribuzione, a quest'ultimo, di premi commisurati all'occupazione della linea telefonica, a prescindere dall'esistenza di una effettiva comunicazione in corso.

Telecom Italia precisa che il servizio consente l'accesso a "stanze di conversazione" con persone sconosciute e non invitate, senza limiti temporali, su temi trattati precedentemente non noti. Ciò dimostra, secondo Telecom Italia, che unico fine di un siffatto servizio è l'ottenimento di un premio commisurato alla durata dell'occupazione della linea telefonica. L'elargizione di tale premio è resa sostenibile dalla spartizione tra TWT, *Atomix* e i clienti chiamanti dei ricavi di terminazione ottenuti da Telecom Italia.

Telecom Italia precisa, infine, che i numeri di TWT utilizzati per siffatto servizio sono di norma quelli che terminano per "897" come depositato agli atti del procedimento.

Sulle sospensioni dei pagamenti

⁷ Telecom Italia aggiunge che la giurisprudenza è del resto orientata, quando chiamata a valutare sia illeciti civili che amministrativi, ad applicare il principio del *cui prodest* ossia, nel caso di specie, della cointeressenza economica.

⁸ Telecom Italia cita, altresì, il contenuto della FAQ <http://www.atomix.it/faq.asp>

⁹ Telecom Italia cita, altresì, il contenuto della FAQ <http://www.atomix.it/faq.asp>

26. Telecom Italia precisa di aver, già in data 5 giugno 2009, informato TWT delle anomalie riscontrate, prima ancora che la stessa procedesse alle parziali contestazioni delle fatture relative al traffico di terminazione. A fronte di suddetta comunicazione Telecom rappresenta di non aver rilevato alcuna azione di controparte finalizzata ad arginare il fenomeno denunciato (cioè l'aumento esponenziale del traffico *reverse*). A conferma di quanto sopra Telecom Italia rappresenta che a luglio 2009 la durata media delle singole conversazioni originate da rete fissa verso numeri Atomix di TWT superava le 8 ore a fronte di durate medie verso gli altri numeri TWT ("non Atomix") di circa 2 minuti. Ciò dimostra che TWT non aveva alcun interesse a far cessare l'illecito uso delle proprie numerazioni da parte di "Atomix" in quanto se ne stava avvantaggiando economicamente.

27. Con riguardo all'obiezione di TWT circa l'applicazione di sospensioni dei pagamenti, da parte di Telecom Italia, in modo retroattivo e comunque oltre i termini contrattualmente previsti (successivamente alla fine del mese di competenza delle fatture), Telecom Italia sostiene di aver esercito un legittimo *diritto di autotutela*, così come disciplinato dall'art. 1460 del codice civile. L'esercizio di tale diritto non è soggetto ad alcun limite, né temporale né modale. Telecom Italia, a garanzia dei diritti di controparte, si era comunque riservata di onorare i pagamenti, non appena completati i necessari accertamenti in merito alla liceità del traffico oggetto di sospensione.

Sulla mancata vigilanza in merito all'uso delle numerazioni geografiche attribuite a TWT

28. Telecom Italia ritiene che TWT sia, al pari dei propri *resellers*, responsabile del corretto uso della numerazione in uso. A supporto della tesi della corresponsabilità, Telecom Italia cita il principio della cointeressenza economica.

III. Valutazioni dell'Autorità

III.1 Premessa

29. Prima di procedere si ritiene opportuno riepilogare l'evoluzione delle sospensioni dei pagamenti svolte da Telecom, le verifiche dalla stessa effettuate

e gli esiti delle verifiche, sulle caratteristiche del traffico sospeso, svolte dall'Autorità.

I pagamenti sospesi riguardano circa 440 numerazioni geografiche contestate da Telecom Italia e segnalate a partire da maggio 2009 sino a marzo 2010.

Primo periodo (giugno 2009 – novembre 2009)

Da giugno 2009 a novembre 2009, 221 numerazioni geografiche di TWT, pubblicate sul sito *Atomix* (cosiddette “*numerazioni pubbliche*”), hanno ricevuto circa 5 Mln di min. di traffico, per un importo di terminazione di circa 35.000 €¹⁰.

Le durate medie delle conversazioni superano, per ciascun mese, le 2,5 ore fino a superare le 6 ore a luglio 2009. Tali numerazioni sono quelle che terminano con le ultime cifre “97”. Tramite il servizio *Atomix* il cliente poteva ottenere premi proporzionali alla durata dell'occupazione della linea telefonica. Il servizio offerto era quello di *call conference*. L'esito delle verifiche svolte *ex post* su queste numerazioni dalla società *Advalso* è stato sempre quello di “linea occupata”, al termine di 3 tentativi di chiamata effettuati.

Secondo periodo (novembre 2009 – luglio 2010)

Prima della diffida di cui alla delibera n. 71/10/CONS, da novembre 2009 a marzo 2010, altre 212 numerazioni geografiche di TWT, non più pubblicate su alcun sito (cosiddette “*numerazioni segrete*”), secondo Telecom Italia per aggirare i controlli, hanno ricevuto poco meno di 5 Mln di traffico, per un importo di terminazione pari a circa 32.000 €¹¹.

Le durate medie delle conversazioni verso queste numerazioni sono diminuite progressivamente nel tempo, a fronte dell'aumento contestuale del numero delle conversazioni. Tali numerazioni sono state rintracciate dal Servizio Antifrode di Telecom Italia sulla base delle anomalie di traffico riscontrate in termini di grado di occupazione della linea.

a) In particolare, 92 delle 212 *numerazioni segrete* venivano rilevate, da parte dell'Antifrode di Telecom Italia, ancora come numerazioni *Atomix*, seppure

¹⁰ Nei mesi da giugno a novembre 2009 le 221 numerazioni geografiche hanno ricevuto un totale di 5.024.059,51 minuti equivalenti ad un importo di terminazione pari a 35.168,41 €

¹¹ Da novembre 2009 a marzo 2010 le 212 numerazioni geografiche hanno ricevuto un totale di 4.846.867,78 minuti equivalenti ad un importo di terminazione pari a 31.869,35 €

non più pubblicate sul sito corrispondente e ricevevano oltre la metà del traffico contestato nel periodo novembre 2009-marzo 2010, per un importo complessivo di circa 18.000 €. L'esito prevalente della verifiche Advalso sulle numerazioni *Atomix* segrete è risultato essere "*risposta con richiesta password*".

- b) Le altre 120 *numerazioni segrete* davano luogo ad una certificazione Advalso "*chiamante non autorizzato*" oppure "*risposta di apparecchio automatico con fornitura di musica, favole o altro*". Il traffico sospeso relativo a queste 120 numerazioni ammonta a circa 14.000 €².

Dopo la diffida di cui alla delibera n. 71/10/CONS, nel periodo da aprile 2010 a luglio 2010 si osserva una riduzione degli importi trattenuti da Telecom Italia a TWT, per la terminazione sulle cosiddette numerazioni segrete (avendo nel frattempo *Atomix* interrotto le propria attività sin da febbraio 2010). Telecom Italia trattiene, infatti, meno di 6.000 € per il traffico terminato su sole 24 numerazioni di TWT. L'esito prevalente della verifica Advalso è risultato essere "*risposta con richiesta password*".

Con riferimento al periodo in esame Telecom Italia riconosce come lecito il traffico diretto verso le numerazioni di TWT e per le quali l'esito delle verifiche Advalso era stato "*Disco di cortesia per Azienda X*", per un importo complessivo di circa 1.350 €.

Terzo periodo (agosto 2010-settembre 2010): traffico da mobile

Ad agosto e settembre 2010 riprende ad aumentare il traffico contestato da Telecom Italia a TWT (rispettivamente, circa 6.000 € ad agosto 2010 e oltre 11.500 € a settembre 2010). La parte prevalente delle contestazioni è relativa a traffico originato dalla rete mobile di Telecom Italia. Con riferimento a queste ultime, le verifiche svolte da Telecom Italia hanno evidenziato che l'utilizzo delle numerazioni TWT non era per servizi di telefonia pubblica (*Publicly*

¹² Dalle risultanze della verifiche svolte dalla Società Advalso, depositate in atti, su questo ultimo gruppo di 120 numerazioni emerge che:

- 76 hanno dato esito "*chiamante non autorizzato*";
- 11 hanno dato continuativo esito "*Occupato*" con durate medie da 159 a 256 minuti per conversazione (3-4 ore medie);
- 19 hanno dato esito "*risposta di apparecchio automatico con fornitura di musica, favole o altro*";
- 10 hanno dato esito "*risposta con richiesta password*";
- 5 hanno dato esito "*Disco di cortesia Agenzia X*" e sono quelle "*sotto osservazione*" per il traffico di marzo 2010, pagato con riserva (come precisato da Telecom nella comunicazione cfr. allegato 5).

Available Telephony Services). Viceversa si scopriva che alcune centinaia di SIM di Telecom Italia chiamavano in maniera ciclica, programmata, una decina di numeri di TWT. Le chiamate provenienti da tali SIM avvenivano in un periodo circoscritto del mese, tali SIM non ricevevano traffico entrante e presentavano anomalie anagrafiche e di attivazione, tali da indurre la stessa Telecom Italia a valutare il ricorso all'Autorità giudiziaria. La stessa TWT riconosceva l'anomalia di tale traffico e rinunciava al credito di circa 8.000 € corrispondente alla quota di traffico analizzato da Telecom Italia.

III.2 Esiti degli accertamenti dell'Autorità sui contratti di *revenue sharing* tra TWT ed i centri servizi per l'uso della numerazione geografica

30. Successivamente all'adozione della delibera n. 71/10/CONS, entrata in vigore ad aprile 2010, è stata acquisita, da TWT, la lista di 11 centri servizi con i quali la stessa ha stipulato contratti di *revenue sharing*. I contratti stipulati con i centri servizi *includono* una clausola che prevede che TWT *“nella prestazione del servizio, si limita esclusivamente a mettere a disposizione del CS le strutture tecniche di sua competenza necessarie per l'espletamento del servizio e le NG attestate sulla sua rete”* e che *“le parti riconoscono che il servizio viene erogato in virtù di un rapporto giuridico che si instaura direttamente ed esclusivamente tra l'utente e il CS che è pertanto responsabile dei contenuti e delle modalità di esecuzione e prestazione dei servizi offerti sui propri codici”*.

III.3 Sulla possibilità di effettuare *Revenue Sharing* su numerazioni geografiche.

31. La delibera n. 26/08/CIR, all'art. 18 comma 3, con riferimento alle numerazioni **199** e **178** (numerazioni non geografiche, numerazione per servizi di numero unico o personale) prevede che *“I prezzi applicati al chiamante, da ciascun operatore di origine sono relativi esclusivamente ai costi di trasporto e di gestione della chiamata ed escludono ogni tipo di sovrapprezzo e/o remunerazione del chiamato”*.

32. La delibera n. 2/10/CIR, all'art.17 comma 3 (riguardo alle numerazioni **84x** per servizi di addebito ripartito, quali ad esempio il televoto) prevede che: *“I prezzi applicati al chiamante da ciascun operatore di origine sono relativi esclusivamente ai costi di trasporto e di gestione della chiamata ed escludono ogni tipo di sovrapprezzo e/o remunerazione del chiamato”*.

33. Con riferimento alle numerazioni geografiche, il PNN non contiene alcuna disposizione regolamentare che vieti, espressamente, la stipula di accordi di *revenue sharing* tra operatore di terminazione, Centro servizi e cliente chiamante.

III.4 Principio di corresponsabilità tra OLO assegnatario e reseller, nell'uso della numerazione

34. TWT ha dichiarato in diverse occasioni nel corso del procedimento che, per tutti i numeri citati da Telecom Italia (elenco delle numerazioni fornite da Telecom Italia sulle quali la stessa presuppone l'esistenza di servizi del tipo "Ascolta e Guadagna"), il *reseller* ha ottenuto la cessione in uso di numerazioni geografiche per la fornitura di servizi ottemperanti alla normativa vigente (delibera 11/06/CIR, PNN e delibera 71/10/CONS).
35. L'art. 3, comma 3 della delibera n. 26/08/CIR recante "I diritti d'uso delle numerazioni" prevede che *"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 operatori 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"*. I titolari dei diritti di uso sono tenuti, inoltre, ad informare i soggetti che offrono i servizi su numerazioni da loro messe a disposizione sulle norme da rispettare per il corretto utilizzo delle stesse numerazioni.
36. Il comma 4 dello stesso articolo succitato prevede che è fatto divieto, oltre che ai soggetti assegnatari di numerazione, anche ai soggetti che offrono servizi su numerazioni messe a disposizione dagli operatori ed agli utenti finali, di utilizzare le numerazioni in maniera difforme da quanto definito nel piano di numerazione, sia con riferimento ai servizi svolti sulle numerazioni sia per quanto riguarda la struttura stessa della numerazione.
37. Emerge, in sostanza che TWT, in quanto soggetto assegnatario dei numeri geografici, è responsabile del corretto utilizzo della numerazione. Parimenti ne sono responsabili i soggetti che da TWT hanno ricevuto in uso tale numerazione. La stipula dei contratti di cessione in uso tra TWT ed i fornitori di servizi deve pertanto prevedere delle chiare indicazioni in merito all'utilizzo che verrà svolto della numerazione ceduta.
38. Gli atti acquisiti nel procedimento in oggetto evidenziano, come sopra richiamato, che in alcuni contratti di cessione in uso dei numeri di TWT ai centri servizi è prevista una specifica clausola in cui questi ultimi si assumono la responsabilità del corretto utilizzo della numerazione. Ciò appare, pertanto, in linea con le prescrizioni della delibera n. 26/08/CIR su richiamate in merito agli obblighi di informazione del soggetto assegnatario dei numeri nei confronti dei *resellers*. Resta ferma tuttavia anche la responsabilità del titolare di diritti d'uso

della numerazione del corretto utilizzo della stessa in conformità con le prescrizioni del piano di numerazione.

39. Quanto sopra richiamato indica che la condotta di TWT è in linea con le prescrizioni della delibera n. 26/08/CIR su richiamate solo in merito agli obblighi di informazione del soggetto assegnatario dei numeri nei confronti dei *resellers*. Non appare, viceversa, in linea con le norme succitate la condotta di TWT laddove ha limitato la propria responsabilità *esclusivamente* alla messa a disposizione del CS delle strutture tecniche di sua competenza necessarie per l'esploitamento del servizio e le NG attestate sulla sua rete". Resta viceversa sussistente, sebbene non richiamata nei contratti tra TWT e i Centri Servizi, la responsabilità di TWT, titolare di diritti d'uso della numerazione, sul corretto utilizzo della stessa e la conseguente opportunità che quest'ultimo svolga le necessarie attività di controllo sull'uso dei propri numeri, specialmente a seguito di segnalazioni sulla presenza di traffico anomalo.

III.5 Principio di autotutela in materia contrattuale e cointeressenza economica

40. Telecom Italia ha denunciato la sussistenza di una cointeressenza economica tra TWT e i centri servizi la quale dimostrerebbe la compartecipazione della stessa agli illeciti in oggetto. Si ritiene tuttavia che, nel caso di specie, per l'imputabilità dell'illecito occorra ben ponderare l'applicazione del criterio del *cui prodest* con la prova della partecipazione attiva alla programmazione o esecuzione del comportamento illecito stesso.
41. Telecom, oltre a violazioni del PNN, a sostegno della correttezza delle sospensioni retroattive effettuate nei confronti di TWT, ha invocato il principio di autotutela per violazione contrattuale. A tale proposito appare utile richiamare l'ordinanza del 13 ottobre 2009, il Tribunale di Roma, Sex. VIII, G.U. Dott. Avvisati, per una vicenda analoga, ha dichiarato inammissibile, per l'assenza dei requisiti del *fumus boni iuris* e del *periculum in mora*, il ricorso presentato dalla società Okcom, ai sensi dell'art. 700 c.p.c., nei confronti di Telecom Italia S.p.A., con il quale la ricorrente richiedeva (tra l'altro) al Tribunale di inibire a Telecom di trattenere, nell'ambito dei periodici cicli di compensazione tra le parti, gli importi dovuti ad Okcom a titolo di remunerazione per la prestazione di interconnessione inversa¹³. Quanto al *fumus*, il Tribunale, nel precisare

¹³ Telecom infatti dopo aver reiteratamente contestato alla ricorrente di aver riscontrato fenomeni di induzione della clientela all'occupazione delle linee telefoniche, con indebito vantaggio in termini di compensi di terminazione a favore di Okcom, e dopo aver ampiamente e diffusamente illustrato i propri rilievi in ordine a tale traffico anomalo, ha formalmente preannunciato ad Okcom che avrebbe provveduto a trattenere l'importo (pari ad Euro 49.864,94) afferente ai compensi relativi al traffico Ascolta e Guadagna registrato su numerazioni Okcom nel mese di maggio 2009, successivamente precisando che il proprio comportamento era ispirato a criteri di autotutela ex art. 1460 c.c.

preliminarmente che l'esercizio dell'azione inibitoria richiede quale presupposto "l'accertamento della violazione di un fare infungibile o di un non fare, violazione posta in essere mediante un comportamento illecito di cui si teme la reiterazione", ha dichiarato che "nessuno di questi elementi è ravvisabile nella fattispecie in esame". Il Tribunale ha altresì dichiarato che "premesso che lo strumento di tutela di cui all'art. 1460 c.c. rende legittimo anche al di fuori del giudizio il rifiuto della prestazione che non sia contrario a buona fede, si osserva che le contestazioni e i rilievi della resistente rendono quanto meno ragionevole il proprio rifiuto di eseguire peraltro solo una parte della prestazione, quella attinente al traffico "ascolta e guadagna".¹⁴

IV. Le motivazioni della decisione

42. In estrema sintesi la materia del contendere è relativa ad un rilevante incremento dei volumi di traffico *reverse*, con origine dalla rete fissa e mobile di Telecom, verso la rete di TWT. Secondo Telecom Italia, TWT sarebbe complice, con alcuni centri servizi, di una strategia commerciale volta ad incrementare artificialmente tali volumi di traffico al solo fine di lucrare sulla terminazione alla stessa riconosciuta dall'Autorità.

Il fenomeno viene evidenziato da Telecom Italia a partire da giugno 2009 per poi proseguire fino a settembre 2010. Il fenomeno vede una sostanziale riduzione da aprile 2010, a seguito della adozione della delibera n. 71/10/CONS, per poi tuttavia riprendere a settembre 2010 con traffico originato, non più da rete fissa, ma da rete TIM.

43. Telecom Italia, a partire dal mese di febbraio 2009, ha inviato delle segnalazioni al Ministero ed all'Autorità evidenziando un utilizzo, a suo dire, anomalo della terminazione *reverse* da parte di alcuni operatori e non in linea con la normativa vigente. Il Ministero e l'Autorità hanno replicato alle suddette segnalazioni con valutazioni di tipo interlocutorio in cui se da una parte non si rinvenivano precise violazioni normative, dall'altra si riteneva che la questione richiedesse degli approfondimenti su vari profili regolamentari.

44. Nell'ambito della controversia in questione Telecom Italia, a sostegno della propria tesi, ha addotto una serie di prove indiziarie, su richiamate. Sono costituite da elenchi di numeri reperiti in vari modi e su cui la stessa, tramite i propri sistemi di monitoraggio, aveva rilevato traffico anomalo verso la rete di TWT¹⁵.

¹⁴ Il Tribunale rileva inoltre l'assenza del requisito del *periculum*, in quanto l'inadempimento contrattuale posto in essere da Telecom (pari ad Euro 49.864,94) non configura un danno grave ed irreparabile.

¹⁵ Si suddividono in:

45. Telecom Italia ha denunciato inoltre la sussistenza di una *cointeressenza economica* tra TWT e i centri servizi la quale dimostrerebbe la compartecipazione della stessa agli illeciti in oggetto.
46. Telecom Italia, a sostegno della correttezza delle sospensioni retroattive effettuate a danno di TWT, oltre a violazioni del Piano di Numerazione Nazionale, ha invocato il *principio di autotutela* per violazione contrattuale.
47. Fermo restando quanto riportato nella precedente sezione in merito ai suddetti due aspetti di carattere civilistico, si forniscono nel seguito le valutazioni conclusive dell’Autorità a motivazione della propria decisione:
- I. *La revenue sharing sulla terminazione reverse*. E’ stata riscontrata l’esistenza di contratti che prevedono un riconoscimento di una parte della terminazione percepita da TWT per il traffico *reverse* a vari operatori *resellers/centri servizi* (cosiddetta *revenue sharing*). I contratti prevedono l’assunzione da parte di detti *centri servizi* della responsabilità in merito al corretto utilizzo della numerazione ad essi ceduta in uso, ai sensi della normativa vigente¹⁶. Si ritiene che, al contrario di quanto asserito da Telecom, il piano di numerazione non preveda il divieto di *revenue sharing* su numerazioni geografiche. In tal senso non sussistono violazioni del Piano Nazionale di Numerazione da parte di TWT.
 - II. *Orientamento al costo della tariffa di terminazione riconosciuta ad TWT*. L’analisi dei dati prodotti da Telecom sui volumi di traffico terminati, nel periodo oggetto della contesa, confermano un repentino incremento del traffico *reverse* verso la rete di TWT. Telecom ha richiesto, a tale riguardo e per il periodo temporale oggetto di controversia, di verificare l’effettivo orientamento al costo della tariffa di terminazione riconosciuta a TWT. Infatti un aumento molto elevato del traffico *reverse*, se non accompagnato dal corrispondente incremento dei costi di rete, comporta la non congruità

-
- numerazioni geografiche in “chiaro” pubblicate su specifici siti internet, per le quali la stessa ha provveduto a sospendere i pagamenti verso TWT. Secondo Telecom si trattava di servizi fittizi finalizzati all’acquisizione di bonus da parte dei clienti sottoscrittori a fronte di una occupazione della linea telefonica per chiamate verso numeri di TWT.
 - Numerazioni geografiche “segrete” (cioè non reperibili in chiaro su portali Internet). Tali numerazioni geografiche assegnate ad TWT, sulla quale Telecom ha riscontrato traffico anomalo, sono state verificate dalla società Advalso, le quali le ha suddivise dalla categorie, sulla base dell’esito riscontrato: occupato, risposta di apparecchio automatico con fornitura di musica, favola o altro, risposta con richiesta di *password*.

¹⁶ Si è richiamato in proposito che la normativa vigente prevede che l’operatore cui i numeri sono stati attribuiti (TWT) sia responsabile del corretto uso dei numeri. In caso l’operatore ceda in uso i numeri lo stesso è tenuto a informare il soggetto che li avrà in uso in merito agli obblighi previsti sul corretto utilizzo.

della tariffa di terminazione riconosciuta all'operatore, alla luce di quanto disposto dalle delibere di analisi di mercato ed, in particolare, degli obblighi di orientamento al costo per gli operatori notificati (obblighi stabiliti dalla delibera n. 407/08/CONS e confermati dalla delibera n. 179/10/CONS)¹⁷. L'Autorità ritiene tuttavia che la questione sollevata da Telecom Italia esuli dall'oggetto della presente controversia la quale attiene, come richiamato in premessa, alla legittimità delle sospensioni dei pagamenti, effettuate da Telecom Italia, degli importi corrispondenti al traffico *reverse* terminato sulla rete di TWT. Sospensioni, si richiama, che Telecom ritiene legittime a seguito della fornitura, tramite i numeri di TWT, di servizi del tipo "Ascolta&Guadagna", in violazione del contratto di interconnessione oltre che della normativa vigente sul corretto uso della numerazione geografica.

III. *Ottemperanza del traffico terminato su rete TWT alla normativa vigente relativa ai servizi che possono essere offerti su numerazione geografica.*¹⁸
Rilevano, ai fini di tale valutazione, alcuni elementi emersi nel corso del procedimento quali:

i) *la tipologia di servizi offerti dai centri servizi e la condotta fortemente sospetta del centro servizi (si cita a titolo esemplificativo - la realizzazione di conferenze telefoniche con premi al chiamante commisurati alla durata della chiamata, - la fornitura di un PIN al chiamante per l'accesso alle conferenze suddette, - la movimentazione dei numeri utilizzati dai centri servizi, dapprima pubblici, poi segreti a seguito dei controlli svolti da Telecom, - la mutazione della tipologia di traffico: dapprima caratterizzato da chiamate di durata anche superiore a 6 ore poi, a seguito della delibera n. 71/10/CONS e dei controlli svolti,*

¹⁷ Si richiama che l'Avvocatura dello Stato, nella memoria difensiva predisposta in favore dell'Autorità nell'ambito del giudizio instaurato da un operatore dinanzi al TAR contro la delibera n. 71/10/CONS, ha ricordato che l'Autorità ha considerato che l'utilizzo della numerazione geografica per l'accesso a servizi diversi da quelli relativi al servizio di comunicazione vocale, caratterizzati da un tempo medio di occupazione della linea molto superiore, potrebbe incidere sui presupposti che hanno condotto all'approvazione della delibera n. 251/08/CONS che ha definito le tariffe di terminazione inversa. A tal proposito, l'Avvocatura dello Stato rammenta che "la delibera n. 251/08/CONS definisce le tariffe di terminazione degli operatori alternativi notificati sul mercato di terminazione su rete fissa sulla scorta del principio dell'orientamento al costo. In altri termini, per ragioni di ordine regolamentare che qui si tralasciano, gli OLO non possono pretendere, a titolo di corrispettivo per il servizio di instradamento e terminazione sulla propria rete delle chiamate originate dal cliente di altro operatore, più di quanto necessario a coprire i costi da loro stessi sostenuti. Tali costi sono calcolati sulla base di ipotesi prognostiche relative alla quantità e durata media delle comunicazioni vocali che un dato operatore veicolerà sulla propria rete in un anno. Qualora, dunque, la stessa rete venisse utilizzata per un servizio con caratteristiche differenti dal servizio voce per cui la medesima rete è stata dimensionata (ad esempio, chiamate con durata molto maggiore delle comunicazioni vocali), quale appunto servizi che inducano i clienti a lunghe occupazioni della linea (a cui non corrisponde, per quanto visto, un'effettiva chiamata telefonica), l'OLO si troverebbe ad incassare in concreto una somma ben superiore ai costi sostenuti, realizzando così un (indebito) profitto. Codesto Autorevole Collegio comprenderà come una siffatta condotta non possa essere tollerata dall'Autorità, in quanto porrebbe in primo luogo problemi di disparità di trattamento tra operatori (si pensi agli altri OLO rispettosi delle regole), e, a cascata, problemi di concorrenza falsata sul mercato".

¹⁸ Si richiama che su tale questione la delibera n. 71/10/CONS ha svolto una ricognizione normativa del quadro di regole esistente.

da chiamate molto brevi ma in numero molto elevato nello stesso giorno e verso lo stesso numero);

ii) *le statistiche di traffico* depositate agli atti le quali evidenziano un utilizzo fortemente anomalo di taluni gruppi di numerazioni¹⁹. I dati acquisiti nel corso del procedimento sui volumi di traffico terminati su rete TWT ed originati da rete Telecom Italia, nel periodo oggetto della contesa, confermano effettivamente un incremento del traffico *reverse* su valori che appaiono fuori dalla norma a partire da giugno 2009. In particolare nei mesi di giugno, luglio ed agosto 2009 si osservano, con riferimento alle numerazioni “pubbliche”, durate medie mensili delle conversazioni superiori anche alle 5 ore, mentre il numero medio delle chiamate giornaliere per singolo numero è dell’ordine di qualche unità. Si trattava di servizi offerti su numeri pubblicati su siti del *provider Atomix* per *call conference*. Con riferimento alle numerazioni cosiddette “segrete”, in quanto non più pubblicate sui siti, i dati acquisiti hanno consentito di rilevare che la durata media delle chiamate si riduce notevolmente aumentando, per contro, il numero di chiamate giornaliere per numero (particolarmente accentuato il fenomeno registrato nei mesi di febbraio e marzo 2010 ove si superano le 25 chiamate medie, giornaliere, per numero chiamato). Dopo la delibera n. 71/10/CONS, sebbene il fenomeno abbia visto una significativa diminuzione - da aprile 2010 a giugno 2010 si sono infatti ridotti sensibilmente gli importi trattenuti da Telecom Italia a TWT- lo stesso appare essere ripreso da luglio 2010. A settembre 2010, in particolare, si è verificata una ripresa del traffico, questa volta proveniente da SIM di TIM. L’analisi dettagliata svolta da Telecom ha effettivamente rilevato anomalie che hanno convinto la stessa TWT a rinunciare all’importo sospeso.

iii) Il riconoscimento, da parte della stessa TWT, di un fenomeno fraudolento in relazione al traffico svolto da SIM di Telecom Italia a settembre 2010.

I tre elementi suddetti, letti congiuntamente, confermano, con ragionevole certezza, che una quota parte del traffico *reverse* fosse finalizzato principalmente a scopi diversi dalla comunicazione PATS e, pertanto, non ottemperante alla normativa vigente. L’Autorità pertanto ritiene che il corrispettivo di tale quota di traffico non sia dovuta a TWT.

¹⁹ Si richiama che l’Autorità si è già in altre occasioni dovuta basare sul concetto di utilizzo “normale” (o comunque non “anomalo”) del servizio telefonico. Ad esempio nella delibera n. 73/11/CONS, *nel caso di utenze mobili, s’intende come “anomalo” il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione ed a 50 sms o mms.*

48. Ciò detto, l’Autorità ha svolto, sulla base dei dati acquisiti agli atti del procedimento, una valutazione quantitativa di tale traffico illecito al fine di determinare quale ammontare, del totale oggetto della controversia, Telecom Italia deve corrispondere a TWT. Dall’analisi dei dati acquisiti nel procedimento si rilevano anomalie nel traffico terminato particolarmente accentuate nei mesi di giugno-luglio-agosto 2009, per le numerazioni pubbliche, e febbraio-marzo 2010, per quelle segrete.
49. Ai fini della determinazione della somma che Telecom Italia deve a TWT l’Autorità ha ritenuto di stimare la quota di traffico “anomalo” presente sul totale di traffico oggetto di sospensione e, pertanto, con ragionevole certezza ricadente al di fuori di un utilizzo in linea con la normativa vigente per la numerazione geografica. A tal fine l’Autorità ha ritenuto di assumere, come prima soglia di “anomalia” del traffico, una durata media di chiamata, sulle numerazioni oggetto di sospensione, che supera le 2 ore. L’Autorità ha altresì tenuto conto del numero di chiamate svolte giornalmente. Un numero medio di chiamate per numero per giorno superiore a 15 è stato ritenuto “anomalo”. L’Autorità, rilevato che all’elevato numero di chiamate può essere associata una elevata durata media delle chiamate (anche di alcune ore), ha ritenuto tale evenienza come ulteriore indice di anomalia sebbene possa verificarsi anche il caso di condizioni di anomalia caratterizzate da un elevatissimo numero di chiamate giornaliere, tutte di durata media molto bassa. In entrambi i casi un tale utilizzo della numerazione si riflette in una intensità media di traffico (*erlang*) al di fuori dalle normali condizioni di utilizzo.
50. Sulla base dei criteri suddetti, ponderati nel caso in esame sulla base dei dati di traffico agli atti del procedimento, l’Autorità ritiene che la quota complessiva di traffico, oggetto di sospensione dei pagamenti, da considerare al di fuori dei parametri suddetti, e quindi “anomala”, sia stimabile come il 52 per cento del traffico complessivamente contestato da Telecom Italia nell’ambito del procedimento in oggetto. Telecom Italia è quindi tenuta a versare a TWT, per la fornitura del servizio di terminazione vocale su rete TWT, una somma pari al 48 per cento degli importi sospesi nel periodo oggetto della controversia (pari complessivamente a 98.878,61 € iva esclusa), corrispondente a €47.461,73 (iva esclusa). L’Autorità ritiene comunque opportuno precisare che la valutazione svolta è strettamente attinente al caso di specie e non generalizzabile.
51. Va inoltre precisato che i parametri suddetti, che l’Autorità ha stabilito per la determinazione del traffico non lecito, sono stati determinati in modo cautelativo dovendo, sulla base degli stessi, individuare con ragionevole certezza e a posteriori, il traffico che non dovrà essere remunerato. E’ evidente che un sistema di monitoraggio antifrode dovrà fissare parametri di soglia funzionali alla preventiva individuazione di numeri sospetti, sui quali dovrà essere poi svolto un accertamento. Per tale ragione le soglie di “attenzione”, fissate

nell'esercizio della rete potranno essere inferiori a quelle succitate. Dette soglie dipenderanno dalle tipologie di servizio offerte sulla rete dell'operatore e, pertanto, non sono sempre generalizzabili, almeno a livello quantitativo.

52. Con riferimento alla condotta di TWT, quest'ultima sebbene abbia previsto clausole di attribuzione della responsabilità in capo ai centri servizi avendoli informati sugli obblighi di corretto utilizzo della numerazione, la stessa non è esonerata dal vigilare sul corretto utilizzo della numerazione. L'Autorità ritiene che TWT non abbia, nel periodo oggetto della controversia, svolto le dovute verifiche sull'uso dei propri numeri da parte dei *centri servizi*, uso di cui è comunque responsabile. A riprova di tale omissione sta il fatto che a seguito della diffida di cui alla delibera n. 71/10/CONS, che richiamava gli operatori al rispetto della vigente normativa, la stessa ha avviato, con esiti parzialmente positivi (vi è stata una riduzione temporanea delle contestazioni) una serie di controlli sul traffico *reverse*.

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1 (Obblighi in capo a Telecom Italia e TWT)

1. Fatta salva ogni valutazione dell'Autorità giudiziaria in merito all'accertamento della liceità delle condotte relative all'utilizzo delle numerazioni geografiche da parte degli operatori di comunicazione elettronica, si dispone quanto indicato nei successivi commi 2, 3 e 4 nei confronti di Telecom Italia e TWT.
2. Telecom Italia è tenuta a versare a TWT, per la fornitura del servizio di terminazione vocale su rete TWT, una somma pari al 48 per cento degli importi sospesi nel periodo oggetto della controversia (pari complessivamente a 98.878,61 € iva esclusa), corrispondente a €47.461,73 (iva esclusa).
3. TWT è tenuta a monitorare, ai sensi della normativa vigente, l'utilizzo svolto della propria numerazione geografica da parte dei soggetti cui è stata ceduta in uso, al fine di garantire la conformità dei servizi dagli stessi offerti alla disciplina regolamentare vigente.
4. A tal fine TWT, qualora emergano anomalie a seguito del suddetto monitoraggio dei parametri statistici del traffico terminato sulla propria rete (quali, ad esempio, la durata e il numero delle conversazioni, gli *Erlang* di

traffico svolto) oppure a seguito di segnalazioni di condotte sospette, verifica le caratteristiche e le finalità del servizio svolto dai propri *resellers/centri servizi*. Nel caso in cui TWT individui un utilizzo anomalo della numerazione geografica dalla stessa ceduta in uso, è tenuta ad adottare ogni misura consentita al fine di ripristinare il corretto utilizzo della numerazione, inclusa la eventuale comunicazione della condotta rilevata alle autorità competenti.

Articolo 2 (Disposizioni finali)

1. La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale e nel sito *web* dell'Autorità.
2. Ai sensi dell'art. 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.
3. Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Napoli, 6 aprile 2011

Il Presidente
Corrado Calabrò

Il Commissario relatore
Stefano Mannoni

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Segretario Generale
Roberto Viola