



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 51/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA INSTAURATA DA UNO COMMUNICATIONS S.P.A. NEI CONFRONTI DI TELECOM ITALIA S.P.A. IN MATERIA DI IMPORTI FATTURATI PER TRAFFICO EFFETTUATO SU NNG DI TITOLARITÀ DI UNO COMMUNICATIONS, AI SENSI DELL'ART. 23 DEL D.LGS 259/03 E DEL REGOLAMENTO DI CUI ALLA DELIBERA N. 352/08/CONS.

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 aprile 2015;

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”*;

VISTE le direttive n. 2002/19/CE (*“direttiva accesso”*), 2002/20/CE (*“direttiva autorizzazioni”*) e 2002/21/CE (*“direttiva quadro”*), così come modificata dalla direttiva n. 2009/140/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, come modificato dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, (il *“Codice”*) e, in particolare, l'articolo 23;

VISTA la delibera n. 352/08/CONS, del 25 giugno 2008, recante *“Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica”* (di seguito denominato il *“Regolamento”*);

VISTO il Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità di cui alla delibera n. 569/14/CONS, del 28 novembre 2014;

VISTA l'istanza pervenuta alla Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche (*“Direzione”*) in data 11 ottobre 2012, protocollo Agcom con n. 50766, con cui la società Uno Communications S.p.A. (nel seguito anche *“Uno Communications”*) ha investito l'Autorità della definizione di una controversia con la società Telecom Italia S.p.A. (nel seguito anche *“Telecom”*) ai sensi dell'articolo 23 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (nel seguito anche il *“Codice”*) e del Regolamento di cui alla delibera n. 352/08/CONS (nel seguito anche il *“Regolamento”*), in materia di importi fatturati per traffico effettuato su numerazioni non geografiche (nel seguito anche *“NNG”*) di titolarità di Uno Communications;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la nota recante protocollo n. 52780 del 24 ottobre 2012, con la quale la Direzione ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 23 del Codice e dell'art. 5 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della succitata deferita controversia;

VISTA la nota di Telecom del 16 novembre 2012 con la quale la suddetta società ha inviato le proprie controdeduzioni all'istanza di Uno Communications;

VISTI i verbali di udienza del 23 novembre 2012 e dell'11 dicembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso della fase istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

1	Il procedimento.....	3
2	Il fatto	5
3	Le argomentazioni delle parti	8
3.1	La posizione di Uno Communications.....	8
3.2	La posizione di Telecom	11
4	Valutazioni istruttorie	13
4.1	Quadro Regolamentare	13
4.1.1	Delibera n. 30/07/CIR	13
4.1.2	Delibera n. 107/07/CIR	14
4.1.3	Contratti stipulati tra le parti.....	16
4.1.4	Delibera n. 68/09/CIR	17
4.2	Valutazioni istruttorie	18
4.2.1	Sulla titolarità delle numerazioni in oggetto	18
4.2.2	Gli esiti delle indagini penali sulla presunta frode verso le 5 NNG in oggetto	19
4.2.3	I contratti tra le parti	20
4.2.4	Il quadro normativo vigente all'epoca dei fatti	22
4.3	Considerazioni conclusive	23



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1 Il procedimento

1. Con nota del 10 ottobre 2012, acquisita in data 11 ottobre 2012 al protocollo Agcom con n. 50766, la società Uno Communications ha presentato istanza per la risoluzione della controversia insorta avverso la società Telecom ai sensi dell'articolo 23 del Codice e del Regolamento, in materia di importi fatturati per traffico effettuato su numerazioni non geografiche di titolarità di Uno Communications. Nel merito l'istante chiede all'Autorità di:
 - accertare e dichiarare l'illegittimità della condotta posta in essere da Telecom, consistente nell'aver arbitrariamente sospeso il pagamento dovuto ad Uno Communications per l'importo pari a € [omissis] in ragione del traffico originato da clientela finale di Telecom e diretto verso NNG di titolarità di Uno Communications;
 - ordinare a Telecom di versare in favore di Uno Communications l'importo di € [omissis], oltre gli interessi legali da calcolarsi sull'intero periodo oggetto di arbitraria sospensione (luglio-settembre 2007).
2. In data 24 ottobre 2012 l'Autorità, con nota prot. 52780, ha convocato le parti in udienza per il giorno 23 novembre 2012 al fine di acquisire, attraverso il rituale confronto, elementi utili sulla instaurata controversia, contestualmente invitando la società Telecom al deposito delle proprie controdeduzioni entro 5 giorni prima dell'udienza di comparizione.
3. In data 16 novembre 2012 la società Telecom ha inviato le proprie controdeduzioni, acquisite in pari data al protocollo Agcom con n. 57932, sulla richiesta avversaria di Uno Communications.
4. In data 23 novembre 2012 il responsabile del procedimento ha sentito, in udienza, le parti come da verbale redatto. In tale occasione le stesse hanno esposto le proprie ragioni, in parte integrando i contenuti delle rispettive memorie. A margine dell'udienza il responsabile del procedimento, dopo aver fatto presente alle parti che, ai sensi del Regolamento, nel corso di tutto il procedimento è prevista la facoltà per le stesse di pervenire a una soluzione bonaria della controversia, ha invitato Uno Communications a inviare una memoria integrativa entro il 18 gennaio 2013 e Telecom a inviare le eventuali controdeduzioni entro 15 giorni a decorrere dalla predetta data.
5. Con nota del 4 febbraio 2013, acquisita in data 5 febbraio 2013 al protocollo Agcom con n. 6104, la società Uno Communications ha chiesto all'Autorità una proroga dei termini per il deposito della memoria integrativa. In data 15 febbraio 2013 l'Autorità, con nota prot. 8733, ha concesso alla società Uno Communications la proroga richiesta nel termine di 15 giorni dalla ricezione della nota di richiesta della stessa. In data 4 marzo 2013 la società Uno Communications ha inviato la propria



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

memoria integrativa, acquisita in data 5 marzo 2013 al protocollo Agcom con n. 12428. In data 15 marzo 2013 la società Telecom ha inviato le proprie controdeduzioni, acquisite in pari data al protocollo Agcom con n. 14639, sulla memoria integrativa di Uno Communications.

6. L'Ufficio è successivamente rimasto in attesa di conoscere le evoluzioni transattive della controversia oltre che degli sviluppi della parallela vicenda giudiziaria, consultando più volte le parti per le vie brevi.
7. Con nota del 1 ottobre 2014, acquisita in data 2 ottobre 2014 al protocollo Agcom con n. 50541, la società Uno Communications, alla luce dell'assenza di evoluzioni transattive e di novità emerse nell'ambito del procedimento giudiziario, ha invitato l'Autorità a concludere il procedimento. In data 11 dicembre 2014 il responsabile del procedimento ha sentito, in udienza, le parti, convocate per le vie brevi, come da verbale redatto. In tale occasione Telecom ha depositato l'avviso, del 21 gennaio 2014, di conclusione delle indagini preliminari nei confronti degli intestatari delle numerazioni [omissis].
8. In data 8 gennaio 2015, facendo seguito a quanto emerso nel corso dell'udienza suddetta in relazione alla titolarità delle numerazioni oggetto dell'istanza, l'Autorità ha richiesto informazioni al Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE) in merito alla titolarità delle numerazioni [omissis] che, come si vedrà in seguito, sono coinvolte nella presente controversia.
9. In data 12 gennaio 2015, il MISE ha comunicato all'Autorità che l'arco di numerazione [omissis] è stato assegnato a Uno Communications dal 26 dicembre 2002.
10. In data 19 gennaio 2015 l'Autorità, con nota prot. 15659, facendo ancora seguito a quanto emerso nel corso dell'audizione dell'11 dicembre 2014, ha chiesto a Telecom di depositare agli atti del presente procedimento, compatibilmente con le esigenze di riservatezza sui nominativi delle persone coinvolte, i riscontri di Uno Communications alle richieste della Polizia Giudiziaria (allegato 3 della memoria del 15 marzo 2013), finalizzate ad accertare gli assegnatari di tali numerazioni.
11. Con nota del 30 gennaio 2015, acquisita in pari data al protocollo Agcom con n. 18599, la società Telecom ha inviato all'Autorità la documentazione richiesta, contenente le informative che Uno Communications ha inoltrato alla Regione Carabinieri [omissis] – Comando provinciale [omissis] –, in relazione ai soggetti intestatari della numerazione [omissis], e al Nucleo Operativo dei Carabinieri [omissis] – in relazione ai soggetti intestatari delle numerazioni [omissis].
12. Con nota del 13 febbraio 2015, acquisita in data 16 febbraio 2015 al protocollo Agcom con n. 23373, la società Uno Communications ha inviato una memoria integrativa, in risposta alla nota di Telecom del 30 gennaio 2015.
13. Ciò premesso, verificata l'impossibilità di raggiungere un accordo bonario della controversia ed acquisiti tutti i necessari elementi istruttori, ai sensi dell'art. 10,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comma 7, del Regolamento gli atti del presente procedimento sono stati trasmessi alla Commissione per le infrastrutture e le reti per le determinazioni di competenza.

2 Il fatto

14. Uno Communications è un operatore di comunicazione elettronica, titolare di autorizzazione generale rilasciata dal Ministero delle Comunicazioni e titolare di NNG (Numerazioni Non Geografiche) in decade 8, del tipo 89X, utilizzate per erogare ai clienti finali, per il tramite di appositi centri servizi, servizi a valore aggiunto, anche detti *premium*.
15. In data 8 ottobre 2002, le parti hanno stipulato un accordo per la fornitura del servizio di interconnessione.
16. In data 24 gennaio 2003 e 29 ottobre 2003, le parti hanno integrato il precedente contratto, sottoscrivendo successivi accordi per l'accesso di clienti finali di Telecom a numerazioni 89X di titolarità di Uno Communications.
17. In data 6 dicembre 2007 Telecom ha sporto denuncia presso il Comando Carabinieri [omissis] – Nucleo Operativo [omissis] - affinché venissero effettuati i necessari accertamenti di legge sul presunto traffico anomalo rilevato dai propri sistemi verso le NNG [omissis] che, come premesso, il MISE ha comunicato essere state attribuite a Uno Communications.
18. In data 21 dicembre 2007, le parti hanno sottoscritto un nuovo accordo per l'accesso di clienti Telecom ai servizi erogati tramite NNG di Uno Communications.
19. In data 29 settembre 2008 Telecom ha informato Uno Communications di aver rilevato casi di traffico anomalo verso l'arco di numerazione [omissis], che la stessa ritiene essere attribuite a Uno Communications, nel periodo luglio-settembre 2007, per un importo complessivo di circa € [omissis] (IVA esclusa).
20. Con lettera del 28 gennaio 2009 Telecom, facendo seguito alla nota del 29 settembre 2008, ha reso noto a Uno Communications:
 - di aver rilevato casi di traffico anomalo effettuato da clienti finali Telecom verso NNG di Uno Communications [omissis];
 - di aver sporto denuncia in data 6 dicembre 2007;
 - di non aver addebitato sulle fatture dei clienti di Telecom il controvalore del traffico oggetto di denuncia e pari a € [omissis].



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La tabella seguente riporta i numeri delle chiamate svolte verso i citati numeri, come indicato nella nota di Telecom¹.

Data	Num. chiamate	Aree di centrale interessate	Codici 899 chiamati	Operatore
Dal 03/09/2007 al 29/07/2007	[omissis]	[omissis]	[omissis]	Uno Communications
Dal 02/07/2007 al 29/07/2007	[omissis]	[omissis]	[omissis]	Uno Communications
Dal 02/07/2007 al 29/07/2007	[omissis]	[omissis]	[omissis]	Uno Communications
Dal 02/07/2007 al 29/07/2007	[omissis]	[omissis]	[omissis]	Uno Communications
Riepilogo per codice e quantificazione danno				
Tariffa	Num. chiamate	Codice [omissis]	Controvalore economico	
€ [omissis]	[omissis]	[omissis]	€ [omissis]	

21. In data 16 febbraio 2011, il Procuratore della Repubblica [omissis] ha emesso un decreto di citazione diretta a giudizio in merito alle numerazioni [omissis].
22. In data 7 maggio 2012, Uno Communications ha riscontrato la lettera di Telecom del 28 gennaio 2009 ed ha diffidato la stessa al pagamento dell'importo trattenuto. Uno Communications ha, a tale riguardo, richiamato il quadro regolamentare di cui

¹ Nella tabella allegata alla lettera di Telecom del 28 gennaio 2009, come riportata anche nel fatto, effettivamente c'è un'incongruenza tra il dettaglio dei singoli codici indicati ed il riepilogo finale. Nel dettaglio, infatti, sono riportate 4 numerazioni [omissis] per un totale di [omissis] chiamate. Nel riepilogo viene aggiunta anche la numerazione [omissis], per un totale di [omissis] chiamate e € [omissis]. Il dettaglio corretto, ossia quello allegato alla denuncia del 6 dicembre 2007, è però riportato da Telecom, come allegato 1 alla memoria del 15 marzo 2013. In tale documento compare anche la numerazione [omissis] e le relative [omissis] chiamate.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

alla delibera n. 119/10/CIR in base al quale vige l'obbligo di fatturazione al cliente finale e la sospensione dei pagamenti può avvenire per 4 mesi decorsi i quali, in assenza di un pronunciamento del GO, va versato quanto incassato all'OLO titolare della NNG.

23. In data 14 giugno 2012 Telecom, replicando alla precedente nota di Uno Communications, ha ribadito che al caso di specie si applica il quadro normativo della fatturazione a cascata, precedente alla delibera citata (in cui vige il cosiddetto regime dell'incassato ovvero della "fatturazione conto terzi") e che, pertanto, i 4 mesi di sospensione dei pagamenti citati (previsti nella citata delibera) non si applicano nel caso di specie. Aggiunge che le somme relative al traffico anomalo rilevato non sono né sarebbero state incassate dai propri clienti. Ogni decisione sulle somme pretese sarà presa in esito alla conclusione del procedimento penale.
24. In data 11 luglio 2012 Uno Communications ha riscontrato la lettera di Telecom del 14 luglio 2012, ribadendo le ragioni della propria posizione e diffidando nuovamente controparte al pagamento delle somme trattenute. L'istante ha altresì richiamato la delibera n. 30/07/CIR in cui l'Autorità ha sancito che *"vale il principio per cui la sola presentazione, da parte di Telecom, di generiche denunce all'autorità giudiziaria di presunte anomalie di traffico, non esonera la stessa società dal procedere alla retrocessione di quanto incassato dai propri clienti a Eutelia"*.
25. Con lettera del 26 luglio 2012, Telecom ha ribadito a Uno Communications che ogni decisione in ordine alle quote di traffico sospese sarebbe stata resa all'esito del procedimento penale.
26. In data 10 ottobre 2012 Uno Communications ha presentato, all'Autorità, istanza per la soluzione della controversia insorta affinché ordinasse a Telecom Italia la restituzione delle somme trattenute pari a € [omissis] (IVA esclusa).
27. In data 28 dicembre 2012 Telecom ha depositato istanza presso la Procura della Repubblica affinché l'azione penale venisse esercitata anche con riferimento al traffico generato verso le numerazioni [omissis].
28. In data 9 gennaio 2013, è stato aperto il procedimento in merito alle numerazioni citate nell'istanza presentata da Telecom il 28 dicembre 2012.
29. In data 21 gennaio 2014 la Procura della Repubblica ha emesso l'avviso di conclusione delle indagini preliminari nei confronti degli intestatari delle numerazioni [omissis].
30. In data 30 gennaio 2015, Telecom ha inviato all'Autorità la documentazione richiesta, contenente le informative che Uno Communications ha inoltrato alla Regione Carabinieri [omissis] – Comando provinciale [omissis] - in relazione alla numerazione [omissis] e al Nucleo Operativo dei Carabinieri [omissis] - in relazione ai soggetti intestatari delle numerazioni [omissis]. Tali numerazioni, a quanto riportato nella nota citata, risultano essere, per stessa dichiarazione di un



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rappresentante di Uno Communications, assegnate a clienti di Uno Communications e terminano sul sistema di rete intelligente di Uno Communications per la fornitura di servizi di pronostico con risponditore automatico. Inoltre

- la numerazione [omissis] è attiva dal 13 agosto 2007;
- la numerazione [omissis] è attiva dal 26 aprile 2007;
- la numerazione [omissis] è attiva dal 26 aprile 2007.

3 Le argomentazioni delle parti

3.1 La posizione di Uno Communications

31. Come premesso, con l'istanza del 10 ottobre 2012 la società Uno Communications ha chiesto all'Autorità di ordinare a Telecom di versare in suo favore l'importo di € [omissis] oltre gli interessi legali da calcolarsi sull'intero periodo oggetto di arbitraria sospensione (luglio-settembre 2007), in ragione del traffico originato da clientela finale Telecom e diretto verso NNG di titolarità di Uno Communications.
32. L'istante ritiene illecita la condotta di Telecom per le ragioni di seguito esposte. In base al regime di fatturazione "a cascata", che è quello applicabile a detta di Uno Communications al caso di specie, Telecom è sempre tenuta a corrispondere all'operatore titolare di NNG i corrispettivi dovuti per i volumi di traffico registrati su tali numerazioni, indipendentemente dall'eventuale insolvenza del cliente finale. Il rischio insolvenza, continua Uno Communications, grava unicamente su Telecom e viene remunerato trattenendo una percentuale sugli importi dovuti all'operatore titolare di NNG. Soltanto col modello di "fatturazione ed incasso conto terzi", sostiene Uno Communications, Telecom si è spogliata di qualsiasi titolarità e responsabilità in relazione alle somme fatturate ai propri clienti finali, limitando la propria funzione a quella di un esattore che agisce per conto del terzo mandante. L'istante altresì ritiene che:
 - la fatturazione al cliente finale rappresenta per Telecom, in qualità di soggetto SMP sull'accesso, un preciso obbligo regolamentare;
 - l'applicazione del regime di fatturazione "a cascata" prescinde completamente da qualunque considerazione inerente alla fatturazione e/o all'effettivo incasso delle somme.
33. In relazione al tema delle arbitrarie sospensioni dei pagamenti agli operatori titolari di NNG Uno Communications richiama la delibera n. 30/07/CIR in cui l'Autorità ha sancito che *"vale il principio per cui la sola presentazione, da parte di Telecom, di generiche denunce all'autorità giudiziaria di presunte anomalie di traffico, non*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

esonera la stessa società dal procedere alla retrocessione di quanto incassato dai propri clienti a Eutelia”.

34. Passando al merito della somma oggetto di contestazione Uno Communications lamenta che la somma del numero delle chiamate, indicate da Telecom nell'allegato della nota del 28 gennaio 2009 per ciascuna delle quattro numerazioni riportate, è pari a [omissis] che moltiplicato per la tariffa di € [omissis] a chiamata fornisce come risultato € [omissis], inferiore agli € [omissis] trattenuti da Telecom e corrispondenti a [omissis] chiamate².
35. In data 7 maggio 2012, Uno Communications ha riscontrato la lettera di Telecom del 28 gennaio 2009 ed ha diffidato la stessa al pagamento dell'importo trattenuto. Uno Communications ha, a tale riguardo, richiamato il quadro regolamentare di cui alla delibera n. 119/10/CIR in base al quale vige l'obbligo di fatturazione al cliente finale e la sospensione dei pagamenti può avvenire per 4 mesi decorsi i quali, in assenza di un pronunciamento del GO, va versato quanto incassato all'OLO titolare della NNG. Uno Communications in tale comunicazione rappresenta che, dall'analisi del decreto di citazione in giudizio allegato da Telecom alla sua memoria, si evince che delle 12 numerazioni menzionate solo 4 sono di titolarità di Uno Communications ed in particolare:
- una numerazione [omissis] non è assegnata da Uno Communications e, dunque, non operativa;
 - un'altra [omissis] è abilitata per ricevere chiamate da rete mobile deducendosene da ciò l'estraneità della stessa alla fattispecie dedotta da Telecom (intrusione su reti fisse all'insaputa dei legittimi titolari);
 - delle due rimanenti solo una numerazione [omissis] compare nell'elenco allegato 1 alla nota del 28 gennaio 2009 di Telecom e verso la stessa, a detta di Telecom, sarebbero state effettuate [omissis] chiamate per un totale al più di € [omissis].
36. L'istante sostiene, in ultimo, che Telecom dal 2009 ad oggi non ha mai fornito ad Uno Communications le evidenze documentali che dovrebbero supportare le sospensioni dei pagamenti, in base alle disposizioni contrattuali.
37. Uno Communications, nel corso dell'audizione dell'11 dicembre 2014, ha altresì disconosciuto la titolarità delle seguenti numerazioni oggetto del secondo decreto: [omissis], sostenendo l'assoluta inconferenza di tali numerazioni con i fatti oggetto della presente controversia. La stessa società ha chiesto agli Uffici di svolgere gli accertamenti sulla titolarità di tali numerazioni.

² Si fa osservare che nell'allegato alla nota di Telecom del 28 gennaio, c'è una tabella che riporta prima il dettaglio relativo a sole quattro numerazioni (escludendo la [omissis]), poi fa un riepilogo includendo tutte e cinque le numerazioni. Successivamente Telecom ha ripresentato l'elenco corretto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

38. Nell'ultima memoria del 13 febbraio 2015, Uno Communications ribadisce che la difesa di controparte contiene le tre seguenti incongruenze/inesattezze:

- *Prima incongruenza/inesattezza:* con riferimento alla lettera di Telecom del 28 gennaio 2009, Uno Communications sostiene che la somma del numero di chiamate, indicate nella tabella riportante i valori del traffico ad essa allegata, è pari a [omissis], mentre Telecom indica il risultato di [omissis] chiamate. Pertanto, moltiplicando [omissis] per la tariffa di € [omissis] per chiamata, si ottiene un controvalore economico di € [omissis], invece degli € [omissis], trattenuti da Telecom.
- *Seconda incongruenza/inesattezza:* con riferimento al decreto di citazione in giudizio del 16 febbraio 2011, Uno Communications sostiene che solo una numerazione, ossia [omissis], delle 12 citate nel suddetto decreto, compare nell'elenco allegato 1 alla nota del 29 gennaio 2009 e verso la stessa, a detta di Telecom, sarebbero state effettuate [omissis] chiamate per un totale al più di € [omissis].
- *Terza incongruenza/inesattezza:* con riferimento all'avviso di conclusione delle indagini preliminari nei confronti degli intestatari delle numerazioni [omissis] del 21 gennaio 2014, Uno Communications sostiene che tale documento ha ad oggetto traffico telefonico asseritamente fraudolento interamente pagato da Telecom in quanto nell'avviso si riporta che gli indagati *“si procuravano l'ingiusto profitto derivante dall'accredito degli importi corrisposti ammontante complessivamente ad oltre € [omissis], importi che restavano a totale carico della Telecom a seguito del disconoscimento delle singole chiamate dai rispettivi utenti”*. Viceversa, l'elenco allegato 1 alla nota del 28 gennaio 2009 di Telecom, afferma Uno Communications, ha ad oggetto traffico telefonico asseritamente fraudolento non pagato ed infatti oggetto di sospensione da parte di Telecom. Ne consegue, secondo l'istante, che il pagamento del traffico derivante dalle numerazioni [omissis], non avrebbe dovuto essere oggetto di sospensione.

39. L'istante chiede, pertanto, all'Autorità che:

- in via preliminare, obblighi Telecom all'immediata restituzione dell'importo totale della fatturazione sospesa, in favore di Uno Communications, e quantificabile nell'importo pari a € [omissis] oltre interessi maturati, della cui riconducibilità alle pratiche di traffico fraudolento non è stata in grado di dare prova né tantomeno della responsabilità diretta in capo a Uno Communications;
- in via subordinata, e nella denegata ipotesi in cui fosse accolta la richiesta di obbligo di liquidazione dell'intero importo illegittimamente sospeso, obblighi Telecom alla restituzione della differenza tra € [omissis] e €



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

[omissis], più interessi maturati, unica somma quest'ultima della quale Telecom ha fornito prova documentale del danno asseritamente prodotto;

- ancora, in via subordinata, e nella denegata ipotesi in cui fosse accolta la richiesta di obbligo di liquidazione della parte dell'importo illegittimamente sospeso, obblighi Telecom alla restituzione della differenza tra € [omissis] e € [omissis], più interessi maturati.

3.2 La posizione di Telecom

40. Con le proprie memorie difensive Telecom ha inteso dimostrare l'infondatezza delle ragioni alla base dell'istanza di Uno Communications in questione.
41. Telecom, inizialmente, richiama l'Accordo di Interconnessione dell'8 ottobre 2002 sottoscritto tra le parti e vigente all'epoca dei fatti in contestazione, non citato da controparte nell'istanza, il quale all'art. 15, comma 5, cita espressamente che *“per quel che riguarda il traffico diretto verso le numerazioni non geografiche dell'Operatore interconnesso, Telecom Italia riconoscerà all'Operatore medesimo esclusivamente le somme di sua pertinenza, e dei rispettivi centri servizi, effettivamente incassate dai clienti”*.
42. A tal riguardo, Telecom contesta quanto sostenuto da Uno Communications nella sua istanza, nella parte in cui richiama la delibera n. 30/07/CIR³, ribadendo che essa non ha incassato dai clienti finali le somme sospese. Telecom, altresì, facendo riferimento alla stessa delibera, riporta un passaggio ritenuto da essa ben più pertinente ai fini della controversia ovvero l'articolo 1, punto 4, il quale dispone che *“la somma di € (...) corrispondente agli importi contestati dagli utenti e mai incassati da parte di Telecom Italia S.p.A., ovvero sempre a seguito di contestazione, loro restituiti, resta inesigibile fino all'esito definitivo delle indagini giudiziarie in corso”*. Secondo Telecom, non si è di fronte ad un caso di insolvenza (coperto dal contributo *“rischio insolvenza”*) bensì ad un caso in cui la sospetta natura fraudolenta del traffico ha determinato, da un lato, il mancato incasso delle somme da parte del cliente finale e, dall'altro, il ricorso ai citati passaggi contrattuali di sospensione cautelativa delle stesse.
43. Peraltro afferma Telecom che, come emerge dal decreto di citazione a Giudizio, a fronte della denuncia della stessa Telecom, la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Roma, nel decidere di procedere contro alcuni individui per la condotta denunciata (con riferimento al traffico effettuato sulle relative numerazioni), ha

³ Definizione della controversia tra Eutelia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. - *“... la sola presentazione da parte di Telecom Italia di generiche denunce all'autorità giudiziaria di presunte anomalie di traffico, non esonera la stessa società dal procedere alla retrocessione di quanto incassato dai propri clienti a Eutelia (...) Pertanto, essendo la somma in questione nell'attuale disponibilità di Telecom Italia ... l'Autorità ritiene che Eutelia debba senz'altro conseguire la disponibilità (...)”*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

confermato la legittimità delle sospensioni effettuate da Telecom. Il decreto di citazione diretta a giudizio testualmente riporta che “... *in concorso tra loro, con più azioni esecutive di un medesimo disegno criminoso, dopo aver noleggiato presso la Telecom Italia S.p.A. alcune linee telefoniche a cosiddetto valore aggiunto, linee con le quali non veniva offerto alcun servizio, con artifici e raggiri consistiti nel manomettere le cabine riparti linea della Telecom S.p.A. tramite le quali collegavano circa [omissis] ignari utenti ai numeri anzidetti, inducendo in errore la Telecom S.p.A. sulla effettiva provenienza dai rispettivi intestatari di [omissis] chiamate dirette ai predetti numeri a valore aggiunto, si procuravano l'ingiusto profitto derivante dall'accredito degli importi corrisposti ammontante complessivamente ad oltre € [omissis], importi che restavano a totale carico della Telecom a seguito del disconoscimento delle singole chiamate dai rispettivi utenti.*”

44. Telecom, pertanto, ritiene che lo sblocco dei pagamenti verso Uno Communications possa avvenire soltanto a valle di una decisione da parte dell'Autorità Giudiziaria che rilevi l'insussistenza dei fatti contestati e di una successiva fatturazione alla clientela e incasso delle relative somme. Alla luce di quanto esposto, Telecom chiede di rigettare l'istanza di Uno Communications.
45. Telecom, con la sua seconda memoria, nel contestare quanto sostenuto da parte istante in merito alla sua “*superficialità*” nel procedere alla sospensione dei pagamenti, richiama che le numerazioni non geografiche di titolarità di Uno Communications oggetto della denuncia, presentata in data 6 dicembre 2007, sono cinque [omissis] e che a seguito di un'analisi dettagliata il numero complessivo di chiamate da considerare relativamente a tali numerazioni è passato da [omissis] a [omissis], portando ad un controvalore di € [omissis], comunicato a Uno Communications con lettera del 28 gennaio 2009. Telecom altresì sostiene che tale importo, in risposta alle perplessità avanzate da Uno Communications in merito alle prove fornite sul numero di chiamate, corrisponde al controvalore delle [omissis] chiamate alla tariffa *flat* di € [omissis] cadauna.
46. Telecom, pertanto, sostenendo che l'unico documento rilevante è la denuncia, ribadisce che le numerazioni coinvolte nel procedimento risultano essere le cinque precedentemente elencate, ed in particolare:
 - il decreto di citazione a giudizio descrive ipotesi di reato con riferimento a due di esse, la [omissis] e la [omissis];
 - per le restanti tre [omissis], trattandosi di numerazioni inserite nella denuncia del 6 dicembre 2007 ma non comprese nel decreto di citazione diretta a giudizio, in data 28 dicembre 2012 Telecom ha depositato presso l'ufficio del Sostituto Procuratore della Repubblica [omissis], titolare delle indagini, un'istanza finalizzata all'esercizio dell'azione penale rispetto alle fattispecie di reato denunciate il 6 dicembre 2007. In data 18 gennaio 2013, a seguito dell'apertura del fascicolo assegnato al medesimo Sostituto Procuratore, Telecom ha presentato un'istanza presso la Procura



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della Repubblica finalizzata sia ad ottenere una attestazione della pendenza di tale procedimento, sia a poter utilizzare (ove necessario) i nominativi dei soggetti a carico dei quali esso è stato iscritto; ha ricevuto, in pari data, la certificazione che attesta la pendenza del procedimento a carico degli intestatari delle suddette tre numerazioni.

47. In riferimento alla disciplina contrattuale in essere tra le parti, Telecom ribadisce che controparte ha omissso di allegare alla propria istanza l'accordo che regola il rapporto tra le due società. In particolare Telecom, contestando quanto sostenuto da parte istante sul mancato ricevimento di "evidenze documentali" cui fa riferimento l'art. 11 del contratto del 24 gennaio 2003, dichiara che sin dal 29 settembre 2008 ha iniziato a fornire informazioni a Uno Communications, nei limiti imposti dalla riservatezza delle indagini in corso e ribadendo, per la particolare tipologia della frode posta in essere, di non aver mai incassato alcun corrispettivo in riferimento al traffico denunciato.
48. Telecom, pertanto, ritiene che il proprio comportamento e la sospensione dei pagamenti non possono considerarsi illeciti rispetto alle norme contrattuali, nonché penali e regolamentari, sino a che entrambi i procedimenti (uno in fase dibattimentale, l'altro ancora in fase di indagini) risultino ancora pendenti, per cui:
- ai sensi dell'art. 11 del contratto del 24 gennaio 2003, disciplinante l'accesso di clienti di Telecom ai servizi non geografici di Uno Communications;
 - in forza dei principi regolamentari allora vigenti (il sistema della "doppia fatturazione");
 - in forza dei principi penali applicabili;

ha legittimamente omissso di corrispondere a Uno Communications il controvalore del traffico oggetto di denuncia e mai incassato dai suoi clienti finali.

4 Valutazioni istruttorie

4.1 Quadro Regolamentare

4.1.1 Delibera n. 30/07/CIR

49. Con la delibera n. 30/07/CIR del 3 aprile 2007, l'Autorità, nel definire la controversia tra le società Eutelia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., ha stabilito che *"vale il principio per cui la sola presentazione, da parte di Telecom Italia, di generiche denunce all'autorità giudiziaria di presunte anomalie di traffico, non esonera la stessa società dal procedere alla retrocessione di quanto incassato dai propri clienti a Eutelia. Ciò poiché tale comportamento non risulta ottemperante alle previsioni contrattuali tra Telecom Italia ed Eutelia stessa. Pertanto, essendo la somma in questione nell'attuale disponibilità di Telecom Italia, che è tuttavia*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

priva di titolo per trattenerla (a maggior ragione se si tiene conto del lungo lasso di tempo ormai trascorso dal periodo in contestazione, che risale a ben due anni fa), l'Autorità ritiene che Eutelia debba senz'altro conseguire la disponibilità, restando, beninteso, impregiudicata la facoltà della clientela finale di far valere i propri eventuali diritti nei suoi riguardi in sede giurisdizionale.

Diversa valutazione deve essere invece svolta con riferimento alla restante somma di euro 2.926.429,00, che, come accertato in fase istruttoria, non è nella disponibilità di Telecom Italia, in quanto, a seguito di contestazioni da parte della clientela, parte di tale somma non è stata mai riscossa, mentre la rimanente parte è stata restituita da Telecom Italia ai clienti.

In presenza di questa ulteriore circostanza, costituita dalle contestazioni della clientela, non assimilabile, almeno finché le contestazioni non saranno state definitivamente risolte, alla fattispecie dell'insolvenza regolata dall'accordo di interconnessione tra le parti (che pone, appunto, la fattispecie dell'insolvenza a carico di Telecom), Eutelia potrà ottenere da Telecom Italia l'ammontare in questione solo allorquando sarà stata accertata l'inconsistenza delle contestazioni mosse dai clienti. Poiché, quindi, le indagini relative alle denunce presentate da Telecom Italia risultano ancora in corso, e, d'altra parte, il punto sulla regolarità o meno della condotta di Eutelia non risulta essere mai stato sottoposto al vaglio della competente autorità amministrativa di settore, il credito azionato da Eutelia sulla restante somma di 2.926.429,00 non può allo stato essere considerato esigibile”.

Ne consegue che Telecom non è tenuta a versare quanto non incassato dai propri clienti nelle more della conclusione degli accertamenti giudiziari.

4.1.2 Delibera n. 107/07/CIR

50. La questione della gestione delle frodi nell'ambito del servizio di fatturazione offerto da Telecom Italia per l'accesso dei propri abbonati alle NNG di altri Operatori è stato affrontato in sede di approvazione dell'Offerta di Riferimento di Interconnessione valida per il 2007, con delibera n. 107/07/CIR. Si richiama che in tale ambito vigeva il principio cosiddetto della “doppia fatturazione” con titolarità del credito in capo a Telecom: Telecom fatturava al cliente finale e l'OLO fatturava a Telecom per il traffico diretto a NNG attestate sulla propria rete.
51. Con la delibera n. 107/07/CIR del 2 agosto 2007, l'Autorità, per quanto riguarda la fattispecie della gestione delle frodi, ha affermato all'art. 3, commi 9, 10 e 11 che:
 9. *Nell'ambito della prestazione di fatturazione Telecom Italia adotta tutte le funzionalità di controllo disponibili al fine di prevenire e limitare frodi o truffe a danno dei clienti di Telecom Italia sulla base del principio di parità di trattamento interno-esterno.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

10. *Telecom Italia riformula l'offerta di riferimento nella sezione relativa alle "Attività gestionali ed amministrative per la prevenzione frodi" includendo le modalità ed i termini di una procedura per la segnalazione e gestione delle truffe/frodi che sia comune a tutti gli operatori assegnatari di numerazioni non geografiche, ferme restando la possibilità di negoziare con Telecom Italia eventuali variazioni.*
11. *La eventuale sospensione cautelativa della corresponsione delle somme dovute agli Operatori assegnatari delle numerazioni, nel caso di chiamate originate da clienti Telecom Italia e terminate su numerazioni non geografiche degli Operatori, che determinino presunte frodi a danno dei clienti o di Telecom Italia, avviene nel rispetto dei termini previsti dalla procedura di cui al comma precedente e dal contratto tra Telecom Italia e l'operatore titolare della numerazione non geografica.*
52. *Telecom Italia, in data 5 settembre 2007, ha ripubblicato l'Offerta di Riferimento in ottemperanza a quanto disposto dalla delibera n. 107/07/CIR, affermando al paragrafo 4.4 (Attività gestionali ed amministrative per la prevenzione frodi), quanto segue:*

"Telecom Italia, mette in atto tutte le funzionalità di controllo disponibili al fine di garantire una omogenea, corretta e trasparente gestione amministrativa e commerciale e di prevenire e limitare frodi o truffe a danno degli abbonati e di Telecom Italia stessa, sulla base del principio di parità di trattamento interno-esterno.

Tali funzionalità segnalano automaticamente, sulla base di algoritmi e soglie di controllo predefiniti, situazioni di consumi anomali di traffico che vengono analizzate da personale specialista di Telecom Italia.

Nei casi ritenuti significativi e quindi rischiosi, Telecom Italia provvede ad informare anche telefonicamente i Clienti e, nei casi in cui si rilevino comportamenti a danno degli stessi o di Telecom Italia, attua tutte le azioni ritenute necessarie.

In particolare Telecom Italia e l'Operatore assegnatario segnaleranno tempestivamente ipotesi di frodi e/o truffe a danno dell'una o dell'altra parte delle quali la stessa sia venuta a conoscenza. Ciò affinché si possa adottare ogni opportuno provvedimento, anche di carattere preventivo. Ciascuna parte inoltre si impegna, in caso di frode, a darne comunicazione all'altra fornendo reciprocamente le relative evidenze documentali. Tali evidenze potranno essere, a titolo di esempio: linee chiamanti (oscurate nelle ultime tre cifre nel rispetto del D.lgs. 196/2003 recante il Codice in materia di tutela dei dati personali), il periodo di riferimento del traffico svolto, la numerazione chiamata, l'importo complessivo e per singola numerazione (IVA esclusa).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, per il traffico diretto verso numerazioni non geografiche per il quale esistano oggettivi rischi di comportamenti fraudolenti, a danno di una delle parti o dei suoi clienti, detta parte potrà porre in essere tutte le azioni ritenute idonee al fine di tutelare i propri interessi, sia diretti che indiretti e quelli dei suoi clienti.

Tali azioni, a titolo meramente esemplificativo, potranno anche consistere:

- nella disabilitazione dell'accesso alle numerazioni in esame per le linee dei singoli clienti finali interessati o che lo richiedano; e*
- nello sbarramento, previo avviso alle competenti Autorità, delle numerazioni in esame.*

In ogni caso, Telecom Italia e l'Operatore assegnatario della numerazione si coordineranno nelle reciproche attività finalizzate a limitare le truffe o altre attività fraudolente che interessino le rispettive Società”.

4.1.3 Contratti stipulati tra le parti

53. Di seguito si riportano gli estratti dei contratti stipulati tra le parti in merito alla fattispecie della gestione delle frodi.

- Contratto standard di interconnessione diretta dell'8 ottobre 2002: art.18 FRODI**

L'articolo 15, comma 5, riporta espressamente che “per quel che riguarda il traffico diretto verso le numerazioni non geografiche dell'Operatore interconnesso, Telecom Italia riconoscerà all'Operatore medesimo esclusivamente le somme di sua pertinenza, e dei rispettivi centri servizi, effettivamente incassate dai clienti”.

Articolo 18, comma 2: “ In particolare per il traffico diretto verso numerazioni non geografiche dell'Operatore per il quale esistano evidenze di comportamenti fraudolenti, a danno di Telecom Italia o dei suoi clienti, Telecom Italia potrà porre in essere tutte le azioni ritenute idonee al fine di tutelare i propri interessi, sia diretti che indiretti e quelli dei suoi clienti, riservandosi il diritto di disabilitare all'accesso su tali numerazioni non geografiche i clienti oggetto di traffico anomalo o che espressamente lo richiedano.”

- Integrazione del contratto di interconnessione del 24 gennaio 2003: art.11 FRODI**

Comma 3: “In particolare per le chiamate dirette verso numerazioni non geografiche e in Decade 7 dell'Operatore, per le quali sussistano evidenze documentali di comportamenti fraudolenti posti in essere a danno dei clienti finali o di Telecom Italia (ivi inclusi i casi di insolvenza fraudolenta), Telecom



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Italia attua tutte le azioni ritenute necessarie al fine di tutelare i propri interessi e quelli dei suoi clienti finali.

Tali azioni potranno consistere:

- *nella disabilitazione dell'accesso alle numerazioni in esame per le linee dei singoli clienti finali interessati;*
 - *nella sospensione cautelativa della corresponsione delle somme dovute all'Operatore o nel recupero delle somme sul primo pagamento disponibile, laddove già corrisposte all'Operatore [enfasi aggiunta];*
 - *nello sbarramento, previo avviso alle competenti Autorità, delle numerazioni in esame.”*
- **Contratto relativo all'accesso di clienti Telecom Italia ai servizi erogati tramite NNG di operatore del 21 dicembre 2007: art. 11 PREVENZIONE DELLE FRODI**

“(...) in particolare per il traffico diretto verso NNG per il quale esistano rischi oggettivi di comportamenti fraudolenti a danno di una parte o dei suoi clienti, detta parte potrà porre in essere tutti i comportamenti e le azioni ritenute idonee (...) tra cui anche la sospensione del pagamento delle somme oggetto di frode al primo anticipo utile” [enfasi aggiunta].

4.1.4 Delibera n. 68/09/CIR

54. La delibera 68/09/CIR rileva quale fattispecie analoga al caso in esame in quanto provvedimento conclusivo di una controversia insorta tra l'operatore City Carrier S.r.l. e Telecom Italia avente ad oggetto casi di traffico anomalo. City Carrier S.r.l. proponeva istanza controversiale all'Autorità per vedere accertato il proprio diritto ad ottenere immediata ed integrale corresponsione degli importi fatturati da Telecom Italia e regolarmente incassati dai propri clienti e relativi al traffico generato su numerazioni “89x” in uso a City Carrier e oggetto di illegittime trattenute per presunto traffico anomalo.
55. Telecom opponeva alla richiesta di City Carrier la pendenza di un procedimento penale avente ad oggetto ipotesi di frode oltre che le evidenze acquisite dai propri sistemi. Sosteneva, pertanto, la piena legittimità della sospensione dei pagamenti svolta ai sensi dell'art. 7 del contratto sottoscritto con la società istante in quanto vi erano evidenze di comportamenti fraudolenti. Tale articolo stabiliva, al comma 1, che in presenza di evidenze di comportamenti fraudolenti a danno dei clienti chiamanti o di Telecom, sulle NNG oggetto di traffico, Telecom può porre in essere tutte le azioni ritenute idonee al fine di tutelare i suoi interessi e quelli dei clienti. Tali azioni possono consistere nella disabilitazione dell'accesso da parte delle linee di singoli utenti interessati o che le richiedano, nella sospensione dei pagamenti degli importi di cui all'articolo 5.2. Il comma 3 dell'articolo 7 stabilisce che le



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

somme fatturate dal titolare della numerazione possono non essere corrisposte, da parte di Telecom, in presenza di indagini dell'AG bensì solo a valle di una pronuncia dell'AG che rilevi l'insussistenza di reati collegati all'utilizzo delle numerazioni oggetto di denuncia. Il comma 4 dell'articolo 7 prevede la possibilità, per Telecom, di sospendere i pagamenti (o compensarli) o in presenza di contestazioni dei suoi clienti in ordine alla regolarità del traffico telefonico o al contenuto e modalità di erogazione dei servizi a sovrapprezzo, successivamente all'avvenuto pagamento da parte di questi, o se la stessa Telecom rilevi irregolarità o anomalie del traffico telefonico o in ordine al contenuto e modalità di erogazione dei servizi a sovrapprezzo.

56. La controversia è stata decisa sulla base di tale ultima previsione contrattuale. L'Autorità ha, infatti, ritenuto che la condotta di Telecom Italia fosse in linea con tale previsione contrattuale (articolo 7, comma 4) atteso che gli atti del procedimento (verifiche interne svolte dalle strutture antifrode di Telecom che hanno indotto la stessa a presentare le denunce all'AG, denunce presentate da Telecom, comunicazione del PM e della Procura della Repubblica [omissis] al Ministro delle Comunicazioni e, per conoscenza, all'Autorità, ordine della Procura del 10 marzo 2008, accertamenti compiuti dall'AG nel contesto dei procedimenti penali richiamati nella citata comunicazione del PM al Ministero delle comunicazioni) hanno fatto emergere, in relazione alle numerazioni in uso a City Carrier e oggetto della sospensione di pagamento, quelle irregolarità o anomalie del traffico telefonico o in ordine al contenuto e alle modalità di erogazione dei servizi a sovrapprezzo sufficienti a fornire a Telecom medesima il presupposto in base al quale l'articolo 7, comma 4, del citato contratto le consente di sospendere i pagamenti degli importi oggetto della controversia.
57. La controversia si è conclusa con l'adozione della delibera citata nella quale l'Autorità ha stabilito il principio per cui *“con riferimento alle numerazioni 89X (in uso a City Carrier e interessate da un traffico presuntivamente fraudolento oggetto di un procedimento penale) nulla è stato dovuto alla società istante fino all'esito degli accertamenti giudiziari in corso (...).”*

4.2 Valutazioni istruttorie

4.2.1 Sulla titolarità delle numerazioni in oggetto

58. Nel corso del procedimento è stato accertato che in data 29 settembre 2008 e 28 gennaio 2009 Telecom ha informato Uno Communications di aver rilevato casi di traffico anomalo verso l'arco di numerazione [omissis], attribuite a Uno Communications, nel periodo luglio-settembre 2007, per un importo complessivo di circa € [omissis], di aver sporto denuncia in data 6 dicembre 2007 e di non aver addebitato sulle fatture dei clienti Telecom il controvalore del traffico.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

59. Come premesso, nell'audizione dell'11 dicembre 2014 Uno Communications ha sostenuto di non essere titolare di tre delle 5 numerazioni coinvolte nella frode e, specificatamente, delle numerazioni con codice finale [omissis], oggetto di conclusione delle indagini preliminari da parte delle autorità competenti, depositate da Telecom nella stessa giornata. Uno Communications ha, viceversa, riconosciuto la titolarità delle numerazioni con codice finale [omissis]. La stessa Uno Communications ha chiesto all'Autorità di svolgere le necessarie verifiche sulla titolarità di tali numerazioni presso il MISE.
60. Per tale ragione l'Autorità ha richiesto a MISE di confermarne la titolarità in capo a Uno Communications di tali numerazioni. Il MISE ha fornito il riscontro confermando la titolarità di tutte e 5 le numerazioni in capo a Uno Communications. Ai fini di un'ulteriore verifica è stato richiesto a Telecom di allegare le informative che Uno Communications ha inoltrato alla Regione Carabinieri [omissis] – Comando provinciale [omissis] - in relazione ai soggetti intestatari della numerazione [omissis] e al Nucleo Operativo dei Carabinieri [omissis] - in relazione ai soggetti intestatari delle numerazioni [omissis]. Nelle note citate la Uno Communications, per il tramite di un proprio rappresentante, comunica il nome dell'assegnatario della numerazione e che la stessa termina sul proprio sistema di rete intelligente per la fornitura di un servizio di pronostico tramite messaggio preregistrato. Inoltre
- la numerazione [omissis] è attiva dal 13 agosto 2007;
 - la numerazione [omissis] è attiva dal 26 aprile 2007;
 - la numerazione [omissis] è attiva dal 26 aprile 2007.
61. In conclusione, nel corso del procedimento è stato accertato che, diversamente da quanto sostenuto da ultimo da Uno Communications l'11 dicembre scorso, tali numerazioni sono state attribuite dal Ministero competente a Uno Communications e che, all'epoca dei fatti, tali numerazioni erano in uso alla stessa per servizi preregistrati di pronostico.

4.2.2 Gli esiti delle indagini penali sulla presunta frode verso le 5 NNG in oggetto

62. In data 16 febbraio 2011, il Procuratore della Repubblica [omissis] ha emanato un decreto di citazione diretta a giudizio in merito alle numerazioni [omissis]. Nel decreto di citazione diretta a giudizio del 16 febbraio 2011, delle cinque numerazioni oggetto di sospensione ne compaiono due, ossia [omissis] per un totale di [omissis] chiamate, pari a € [omissis].
63. Il decreto di citazione a giudizio riporta testualmente che: “... *in concorso tra loro, con più azioni esecutive di un medesimo disegno criminoso, dopo aver noleggiato presso la Telecom Italia S.p.A. alcune linee telefoniche a cosiddetto valore aggiunto,(le linee [omissis]), linee con le quali non veniva offerto alcun servizio,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

con artifici e raggiri consistiti nel manomettere le cabine riparti linea della Telecom S.p.A. tramite le quali collegavano circa [omissis] ignari utenti ai numeri anzidetti, inducendo in errore la Telecom S.p.A. sulla effettiva provenienza dai rispettivi intestatari di [omissis] chiamate dirette ai predetti numeri a valore aggiunto, si procuravano l'ingiusto profitto derivante dall'accredito degli importi corrisposti ammontante complessivamente ad oltre € [omissis], importi che restavano a totale carico della Telecom a seguito del disconoscimento delle singole chiamate dai rispettivi utenti.”

64. In data 21 gennaio 2014 la Procura della Repubblica ha emesso l'avviso di conclusione delle indagini preliminari nei confronti degli intestatari anche delle numerazioni [omissis]. L'avviso di conclusione delle indagini preliminari riporta testualmente che: “... *in concorso tra loro, con più azioni esecutive di un medesimo disegno criminoso, dopo aver noleggiato presso la Telecom Italia S.p.A. alcune linee telefoniche a cosiddetto valore aggiunto, (la linea [omissis] e le linee [omissis]) linee con le quali non veniva offerto alcun servizio, con artifici e raggiri consistiti nel manomettere le cabine riparti linea della Telecom S.p.A. tramite le quali collegavano circa [omissis] ignari utenti ai numeri anzidetti, inducendo in errore la Telecom S.p.A. sulla effettiva provenienza dai rispettivi intestatari di [omissis] chiamate dirette ai predetti numeri a valore aggiunto, si procuravano l'ingiusto profitto derivante dall'accredito degli importi corrisposti ammontante complessivamente ad oltre € [omissis], importi che restavano a totale carico della Telecom a seguito del disconoscimento delle singole chiamate dai rispettivi utenti.”* In conclusione le evidenze di cui sopra, acquisite nel corso del presente procedimento, attestano un concreto riscontro delle autorità giudiziarie preposte alle denunce presentate da Telecom e conseguenti alle proprie rilevazioni di traffico anomalo. Infatti, sia il decreto di citazione in giudizio sia l'avviso di conclusione delle indagini preliminari, concludono che gli armadi di strada di Telecom sono stati manomessi per l'effettuazione di chiamate, dalle linee di ignari clienti di Telecom, verso le numerazioni oggetto del presente procedimento.

4.2.3 I contratti tra le parti

65. Si tratta adesso di verificare cosa i contratti tra le parti prevedono in presenza di evidenze di frode nel caso di chiamate verso NNG dell'operatore interconnesso (Uno Communications nel caso di specie).
66. Il contratto, tra le parti, dell'8 ottobre 2002 prevede, in merito alla fattispecie della gestione delle frodi, quanto segue:
- articolo 15, comma 5: “per quel che riguarda il traffico diretto verso le numerazioni non geografiche dell'Operatore interconnesso, Telecom Italia riconoscerà all'Operatore medesimo esclusivamente le somme di sua pertinenza, e dei rispettivi centri servizi, effettivamente incassate dai clienti”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- articolo 18, comma 2: *“In particolare per il traffico diretto verso numerazioni non geografiche dell’Operatore per il quale esistano evidenze di comportamenti fraudolenti, a danno di Telecom Italia o dei suoi clienti, Telecom Italia potrà porre in essere tutte le azioni ritenute idonee al fine di tutelare i propri interessi, sia diretti che indiretti e quelli dei suoi clienti, riservandosi il diritto di disabilitare all’accesso su tali numerazioni non geografiche i clienti oggetto di traffico anomalo o che espressamente lo richiedano.”*
67. L’integrazione di tale contratto del 24 gennaio 2003 (art. 11 FRODI) prevede che:
- comma 3: *“In particolare per le chiamate dirette verso numerazioni non geografiche e in Decade 7 dell’Operatore, per le quali sussistano evidenze documentali di comportamenti fraudolenti posti in essere a danno dei clienti finali o di Telecom Italia (ivi inclusi i casi di insolvenza fraudolenta), Telecom Italia attua tutte le azioni ritenute necessarie al fine di tutelare i propri interessi e quelli dei suoi clienti finali. Tali azioni potranno consistere:*
 - *nella disabilitazione dell’accesso alle numerazioni in esame per le linee dei singoli clienti finali interessati;*
 - *nella sospensione cautelativa della corresponsione delle somme dovute all’Operatore o nel recupero delle somme sul primo pagamento disponibile, laddove già corrisposte all’Operatore;*
 - *nello sbarramento, previo avviso alle competenti Autorità, delle numerazioni in esame.”*
68. Il Contratto relativo all’accesso di clienti Telecom Italia ai servizi erogati tramite NNG di operatore del 21 dicembre 2007 (art. 11 PREVENZIONE DELLE FRODI) prevede che:
- “(…) in particolare per il traffico diretto verso NNG per il quale esistano rischi oggettivi di comportamenti fraudolenti a danno di una parte o dei suoi clienti, detta parte potrà porre in essere tutti i comportamenti e le azioni ritenute idonee (...) tra cui anche la sospensione del pagamento delle somme oggetto di frode al primo anticipo utile”.*
69. Ne deriva quindi, sulla base dei contratti in essere tra le parti, che Telecom deve retrocedere all’operatore quanto incassato (nel caso di specie Telecom sostiene di non aver incassato le somme corrispondenti al traffico fraudolento) e che può, comunque, sospendere i pagamenti delle somme oggetto di frode in presenza di “evidenze documentali” di comportamenti fraudolenti posti in essere a danno dei clienti finali o di Telecom Italia o quando *“...esistano rischi oggettivi di comportamenti fraudolenti a danno di una parte o dei suoi clienti”*.
70. Le evidenze documentali acquisite nel corso del procedimento (atti giudiziari citati) hanno evidenziato, in relazione alle numerazioni oggetto della controversia, la presenza di indagini e di valutazioni delle autorità preposte che consentono di ritenere fondata, e oggettiva, la denuncia di frode, presentata da Telecom, ai danni



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dei propri clienti. L'Autorità ritiene pertanto che la condotta di Telecom, in relazione alle suddette sospensioni di pagamento, sia stata conforme al quadro contrattuale tra le parti.

4.2.4 Il quadro normativo vigente all'epoca dei fatti

71. La correttezza di tale condotta e della previsione contrattuale è, tra l'altro, confermata dal quadro normativo generale allora vigente. Infatti, nella delibera n. 107/07/CIR (del 2 agosto 2007) l'Autorità, per quanto riguarda la fattispecie della gestione delle frodi verso NNG, ha previsto (art. 3, comma 11) la possibilità per Telecom di sospendere i pagamenti verso i titolari delle numerazioni NNG in presenza di presunte frodi secondo quanto previsto dai contratti tra le parti⁴. Il comma 11 prevede che *La eventuale sospensione cautelativa della corresponsione delle somme dovute agli Operatori assegnatari delle numerazioni, nel caso di chiamate originate da clienti Telecom Italia e terminate su numerazioni non geografiche degli Operatori, che determinino presunte frodi a danno dei clienti o di Telecom Italia, avviene nel rispetto dei termini previsti dalla procedura di cui al comma precedente e dal contratto tra Telecom Italia e l'operatore titolare della numerazione non geografica.*
72. A tale proposito l'OR 2007 (pubblicata in data 5 settembre 2007) prevede, al paragrafo 4.4 (*Attività gestionali ed amministrative per la prevenzione frodi*), che:
- In particolare, per il traffico diretto verso numerazioni non geografiche per il quale esistano oggettivi rischi di comportamenti fraudolenti, a danno di una delle parti o dei suoi clienti, detta parte potrà porre in essere tutte le azioni ritenute idonee al fine di tutelare i propri interessi, sia diretti che indiretti e quelli dei suoi clienti.*
73. Con riferimento a precedenti decisioni di controversie dell'Autorità che assumono rilievo nella presente controversia si cita la delibera n. 30/07/CIR in cui l'Autorità ha stabilito che le somme sospese e non incassate, in presenza di presunte frodi,

⁴ 9. Nell'ambito della prestazione di fatturazione Telecom Italia adotta tutte le funzionalità di controllo disponibili al fine di prevenire e limitare frodi o truffe a danno dei clienti di Telecom Italia sulla base del principio di parità di trattamento interno-esterno.

10. Telecom Italia riformula l'offerta di riferimento nella sezione relativa alle "Attività gestionali ed amministrative per la prevenzione frodi" includendo le modalità ed i termini di una procedura per la segnalazione e gestione delle truffe/frodi che sia comune a tutti gli operatori assegnatari di numerazioni non geografiche, ferme restando la possibilità di negoziare con Telecom Italia eventuali variazioni.

11. La eventuale sospensione cautelativa della corresponsione delle somme dovute agli Operatori assegnatari delle numerazioni, nel caso di chiamate originate da clienti Telecom Italia e terminate su numerazioni non geografiche degli Operatori, che determinino presunte frodi a danno dei clienti o di Telecom Italia, avviene nel rispetto dei termini previsti dalla procedura di cui al comma precedente e dal contratto tra Telecom Italia e l'operatore titolare della numerazione non geografica.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

potranno essere corrisposte solo quando sarà accertata, dall'AG, l'inconsistenza delle contestazioni⁵. Il principio è quello di tutelare il cliente finale sospendendo la riscossione delle somme fatturate almeno fino a che la vicenda non sia chiarita dal Giudice investito del procedimento, il quale dovrà accertare la consistenza delle contestazioni dei clienti stessi.

74. Ancora più rilevante è la delibera n. 68/09/CIR in cui analoga controversia è stata decisa sulla base di simile previsione contrattuale tra le parti (possibilità di sospendere i pagamenti verso il titolare delle NNG). L'Autorità ha, infatti, ritenuto che la condotta di Telecom Italia fosse in linea con tale previsione contrattuale (articolo 7, comma 4) atteso che gli atti del procedimento hanno fatto emergere, in relazione alle numerazioni in uso a City Carrier e oggetto della sospensione di pagamento, quelle irregolarità o anomalie del traffico telefonico sufficienti a fornire a Telecom medesima il presupposto in base al quale l'articolo 7, comma 4, del citato contratto le consente di sospendere i pagamenti degli importi oggetto della controversia. La controversia si è conclusa con l'adozione della delibera citata nella quale l'Autorità ha stabilito il principio per cui *“con riferimento alle numerazioni 89X (in uso a City Carrier e interessate da un traffico presuntivamente fraudolento oggetto di un procedimento penale) nulla è stato dovuto alla società istante fino all'esito degli accertamenti giudiziari in corso (...).”*

4.3 Considerazioni conclusive

75. Tutto ciò premesso l'Autorità non ritiene di accogliere la richiesta di Uno Communications in ordine alle corresponsione delle somme oggetto della controversia (circa € [omissis] per chiamate verso le numerazioni in questione).
76. L'Autorità ritiene, viceversa, che Telecom, ai sensi della normativa applicabile al caso di specie e di quanto contrattualmente previsto tra le Parti, ha legittimamente sospeso il pagamento nei confronti di Uno Communications del corrispettivo, pari a euro [omissis], per il traffico svolto verso le numerazioni NNG [omissis], in uso alla stessa, e denunciato da Telecom come fraudolento.

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

⁵ Delibera n. 30/07/CIR, §D. Motivazioni della decisione: *“...Eutelia potrà ottenere da Telecom Italia l'ammontare in questione solo allorquando sarà stata accertata l'inconsistenza delle contestazioni mosse dai clienti. Poiché, quindi, le indagini relative alle denunce presentate da Telecom Italia risultano ancora in corso, e, d'altra parte, il punto sulla regolarità o meno della condotta di Eutelia non risulta essere mai stato sottoposto al vaglio della competente autorità amministrativa di settore, il credito azionato da Eutelia sulla restante somma di [omissis] non può allo stato essere considerato esigibile”.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo unico

1. Telecom Italia S.p.A., ai sensi della normativa applicabile al caso di specie e di quanto contrattualmente previsto tra le Parti, ha legittimamente sospeso il pagamento nei confronti di Uno Communications S.p.A. del corrispettivo, pari a euro [omissis], per il traffico svolto verso le numerazioni NNG [omissis], in uso alla stessa, e denunciato da Telecom Italia S.p.A. come fraudolento.
2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
3. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 20 aprile 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani