



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 63/18/CIR

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA
SOCIETÀ TESLATEL S.R.L., AI SENSI DELLA LEGGE N. 248/06, E
SOSPENSIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO N. 6/17/DRS**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 marzo 2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”* di seguito denominata *Autorità*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, di seguito denominato *Codice*;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, recante *“Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo”*;

VISTO il decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito in legge 24 novembre 2006, n. 286, recante *“Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria”* ed, in particolare, l'art 136;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 130/08/CONS, del 12 marzo 2008, recante «*“Riforma della delibera n. 54/08/CONS, a sua volta recante “Modifiche ed integrazioni al regolamento in materia di procedure sanzionatorie in attuazione dell’art. 14 bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, e del regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/CONS”*»;

VISTA la delibera n. 131/08/CONS, del 28 luglio 2016, recante *“Modifiche al regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/CONS”*;

VISTA la delibera n. 581/15/CONS, del 16 ottobre 2015, ed il relativo allegato A, recante *“Regolamento in materia di sanzioni amministrative ed impegni”*;

VISTA la direttiva n. 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante *“Modifica della direttiva n. 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva n. 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva n. 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva n. 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio”* ed, in particolare, l’art. 21;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *“Codice del consumo”* ed, in particolare, l’art. 64, come sostituito dall’art. 1 del decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 recante *“Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE”*, che prevede all’art. 64 (Comunicazione telefonica), comma 1, che *“Qualora il professionista utilizza una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non è tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista, fermo restando il diritto dei fornitori dei servizi di comunicazione elettronica di applicare una tariffa per dette telefonate”*;

VISTA la delibera n. 55/14/CIR, del 7 maggio 2014, recante *“Integrazione al Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa di cui alla delibera n. 52/12/CIR – definizione di comunicazione telefonica a tariffa di base”*, con cui sono state introdotte nel Piano di numerazione le norme che consentono l’effettiva attuazione del predetto decreto legislativo n. 21/2014 ed, in particolare, l’art. 3 e l’art. 1, comma 1, lett. s);

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

VISTI l’atto di contestazione ed il verbale di accertamento n. 6/17/DRS del 15 settembre 2017 con cui è stata contestata alla società Teslatel S.r.l. (nel seguito Teslatel), di aver utilizzato, a partire dal primo monitoraggio del mese di febbraio 2016, le numerazioni 199 in associazione a servizi per i quali, ai sensi dell’art. 1, comma 1, lett.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

s) del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., che attua, tra l'altro, il disposto dell'art. 64 del decreto legislativo n. 206/2005, risulta, invece, obbligatoria l'utilizzazione di una numerazione a tariffa base. In particolare, la violazione riguarda i servizi offerti dalla società H&M per il numero 199 206 100 utilizzato per i propri contatti;

VISTI gli atti e le relazioni della DRS, le risultanze istruttorie e la documentazione richiamata negli atti di contestazione e nel verbale di accertamento n. 6/17/DRS;

VISTI gli atti dei procedimenti di impegni, radicatisi nell'ambito del procedimento sanzionatorio n. 6/17/DRS;

UDITA la società Teslatel in data 18 ottobre 2017 e 27 febbraio 2018;

CONSIDERATO inoltre quanto segue:

Sommario

1. IL PROCEDIMENTO	3
2. LA CESSAZIONE DELLA CONDOTTA CONTESTATA.....	4
3. LA PROPOSTA PRELIMINARE DI IMPEGNI.....	4
4. LA PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI.....	7
5. IL MARKET TEST	9
6. LA NUOVA PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI	11
7. VALUTAZIONE DELLA PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI.....	13

1. IL PROCEDIMENTO

1. In data 15 settembre 2017 è stata contestata, con determina n. 6/17/DRS, alla società Teslatel la violazione degli obblighi previsti dall'art. 3, comma 3, in combinato disposto con l'art. 1, comma 1, lettera s)1, del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i. (PNN), che attua il disposto dell'art. 64 del d.lgs. n. 206/2005, da sanzionarsi ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. In particolare, Teslatel ha ceduto in uso alla società H&M la numerazione 199 206 100 per servizi di assistenza *post vendita* offerti dalla società H&M per i quali, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera s) del PNN risulta, invece, obbligatoria l'utilizzazione di una numerazione a *tariffa base*.
3. In data 13 ottobre 2017 Teslatel ha presentato una *proposta preliminare di impegni* e, in data 18 ottobre 2017, è stata ascoltata in audizione dal Responsabile del procedimento, Avv. Luigi Marotta, ai sensi dell'art. 13, comma 3, del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni di cui alla delibera 581/15/CONS (di seguito, il Regolamento). In data 31 ottobre 2017 Teslatel ha presentato la *versione definitiva della proposta di impegni*.
4. Nella seduta del 19 dicembre 2017, la Commissione per le infrastrutture e le reti dell'Autorità ha condiviso gli esiti dell'istruttoria preliminare della *DRS* con una valutazione di ammissibilità della proposta definitiva di impegni, ai sensi dell'art. 14, comma 3, del *Regolamento*. Pertanto, la proposta di impegni è stata pubblicata sul sito *web* dell'Autorità a partire dall'11 gennaio 2018 per il previsto *market test*.
5. Alla consultazione pubblica hanno partecipato 6 operatori: Fastweb, BT Italia, Wind Telecomunicazioni, Telecom Italia, Clouditalia e Colt. Le osservazioni degli operatori sono state trasferite a Teslatel in data 13 febbraio 2018.
6. A valle della consultazione pubblica, Teslatel è stata sentita il 27 febbraio 2018.
7. In data 28 febbraio 2018 Teslatel ha presentato la *versione definitiva della proposta di impegni*.

2. LA CESSAZIONE DELLA CONDOTTA CONTESTATA

8. Sotto tale profilo, l'Ufficio ha recepito le dichiarazioni della società espresse in sede di audizione e di proposta di impegni sulla effettiva cessazione del comportamento censurato e, altresì, ha acquisito agli atti del procedimento la documentazione volta a comprovare la sospensione della numerazione.
9. In data 14 novembre 2017, l'Ufficio ha effettuato una chiamata al numero 199 206 100 da cui è emersa la effettiva disattivazione della numerazione. In data 6 marzo 2018, l'Ufficio ha ripetuto la chiamata al numero 199 206 100 da cui è stata confermata la effettiva disattivazione della numerazione.

3. LA PROPOSTA PRELIMINARE DI IMPEGNI

10. Con la proposta preliminare di impegni, Teslatel ha premesso che essa non instaura alcuna relazione commerciale diretta con i soggetti che sulle numerazioni offrono agli utenti finali i propri servizi ("Professionisti") – l'azienda H&M nel caso



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di specie – ma garantisce l’accessibilità alle numerazioni di cui è titolare, in questo caso non geografiche, tramite soggetti terzi (“cliente/i”), una sorta di agenti non essendo operatori di comunicazione elettronica autorizzati, con cui conclude autonomi contratti. In questo modo, consente ai propri *clienti* di mettere a disposizione dei professionisti le numerazioni utili a fornire servizi agli utenti finali. Sono, pertanto, i *clienti* che si impegnano contrattualmente a verificare che ciò avvenga, da parte dei professionisti, nel rispetto della normativa di riferimento, assumendo a livello contrattuale per questo una responsabilità diretta. Sotto il profilo contenutistico, Teslatel ha proposto l’adozione dei seguenti impegni:

I. Misure strutturali/organizzative

11. Teslatel intende implementare un sistema informativo di “monitoraggio proattivo” che consente, una volta data in uso una o più numerazioni al *cliente*, la verifica costante del corretto adempimento degli obblighi di sorveglianza assunti contrattualmente dal *cliente*, da un lato, e la correttezza della condotta tenuta dal professionista, dall’altro. Tale sistema viene strutturato secondo una procedura interna predefinita, permettendo di attivare una vigilanza costante e di registrare e conservare internamente i risultati della stessa per singola numerazione (già attivata o di nuova attivazione) e/o *cliente*.
12. Nel caso in cui dalle verifiche effettuate emergano non conformità nell’utilizzo di una o più numerazioni, viene inviata ai singoli *clienti* apposita segnalazione indicando nella stessa un termine entro cui il *cliente* dovrà sanare l’anomalia riscontrata, gestendo autonomamente con il professionista la regolarizzazione del servizio fornito. In assenza di tale attività di ripristino da parte del *cliente*, Teslatel provvede alla sospensione della numerazione medesima. Le condizioni generali verranno opportunamente integrate al fine di rendere edotto il *cliente* delle modalità di sorveglianza esistenti, degli obblighi previsti e delle conseguenze in caso di mancato adempimento.

II. Misure comportamentali

13. Al fine di garantire il massimo livello di diligenza nella sorveglianza sulla conformità dell’uso delle numerazioni, Teslatel si è impegnata a:
 - rafforzare le misure di verifica preliminare sulla conformità del servizio (da parte del *cliente*), richiedendo una *dichiarazione da parte del professionista* che intenda utilizzare la numerazione circa la conformità del suo utilizzo alla legislazione e regolamentazione vigente, inclusa quella relativa alla protezione dei consumatori;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- relativamente ai *professionisti* che offrono servizi di assistenza ai consumatori, Teslatel si obbliga ad ampliare il contenuto dell'annuncio fonico (di cui all'art. 5, comma 4, del PNN) che deve precedere l'accesso ai servizi a sovrapprezzo e/o di numero unico, attraverso un *alert* specifico che inviti il consumatore, prima dell'inizio della tariffazione, a non proseguire qualora intenda ricevere in servizio di assistenza post-vendita che rientra in quelli compresi nella nozione di tariffa base;
- inserire nei contratti a carico dei *clienti* un obbligo di reportistica nei confronti di Teslatel relativo all'utilizzo delle numerazioni assegnate. I dati raccolti verranno confrontati con quanto risulta dal monitoraggio compiuto direttamente da Teslatel. La presenza di più di 3 anomalie potrà comportare la risoluzione del contratto;
- inserire un obbligo per i *clienti* di inviare periodicamente ai professionisti un *alert* sulla regolamentazione rilevante per il corretto utilizzo delle numerazioni. Il *cliente* dovrà fornire a Teslatel prova dell'avvenuto invio;
- istituire una Unità di monitoraggio, con il compito di vigilare sul rispetto della attuazione delle misure proposte;
- introdurre un sistema di *reporting* bimestrale da inviare all'Unità di monitoraggio interna sulla attuazione delle misure proposte.

L'audizione del 18 ottobre 2017

14. Nel corso dell'audizione del 18 ottobre 2017, il Responsabile del procedimento ha preliminarmente chiesto alla società di fornire ulteriori prove della ***cessazione della condotta***. Inoltre ha chiesto, ***quanto alle misure strutturali/organizzative***, di chiarire la modalità in cui verrà strutturato il monitoraggio e le sue tempistiche. Con riferimento alle "***misure comportamentali***", è stato chiesto quanto segue:
- con riferimento all'annuncio fonico, chiarire se l'attuale declinazione dell'impegno contenga l'indicazione al consumatore, prima dell'inizio della tariffazione, che il servizio di assistenza post-vendita è usufruibile solo chiamando lo specifico numero a tariffa base;
 - con riferimento all'obbligo di reportistica del "cliente" verso Teslatel, chiarire il contenuto della reportistica e le tempistiche di invio del report, allegando un facsimile di report che costituirà parte integrante del contratto con il *cliente* ed allegato della proposta definitiva di impegni;
 - con riferimento all'obbligo dei *clienti* di inviare periodicamente ai professionisti un alert, chiarire il contenuto dell'alert sulla regolamentazione rilevante e le



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tempistiche contrattuali del suo invio, allegando un fac-simile di alert che costituirà parte integrante del contratto con il *cliente* ed allegato della proposta definitiva di impegni;

- con riferimento alla Unità di monitoraggio interna, chiarire la composizione dell'Unità, che dovrà garantire un elevato grado di imparzialità ed indipendenza;
- con riferimento al sistema di *reporting* bimestrale interno a Teslatel (da Teslatel all'Unità), chiarire il contenuto del report e le parti aziendali coinvolte nell'attività di reportistica, indicando specificamente le sue modalità di funzionamento.

15. In aggiunta, al fine di agevolare la funzione di vigilanza, si è proposto di integrare gli impegni prevedendo un sistema di reportistica semestrale da inviare all'Autorità per due anni decorrenti dalla data di approvazione degli impegni, con cadenza semestrale.

4. LA PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI

16. Con la proposta definitiva di impegni, Teslatel ha recepito le richieste formulate dagli Uffici in sede di audizione ed ha precisato quanto segue.

I. Misure strutturali/organizzative (Impegno 1)

17. Teslatel ha declinato nel dettaglio le misure organizzative, prevedendo che una risorsa interna già attiva nella gestione del “*provisioning dei servizi*” e nella cura dei rapporti con le autorità pubbliche si occuperà direttamente di:
- verificare con cadenza mensile le modalità di utilizzo di circa 100 numerazioni scelte a campione tra quelle già cedute in uso da Teslatel ai propri *clienti*;
 - verificare le concrete modalità di utilizzo di ogni nuova attivazione secondo le seguenti tempistiche: dopo 1 settimana, dopo 1 mese, dopo 3 mesi, dopo 6 mesi dall'attivazione della numerazione interessata.
18. La verifica avrà ad oggetto sia l'annuncio fonico sia il contenuto del servizio. All'esito dell'attività di verifica, saranno registrati e conservati in apposito *database* i dati relativi alla numerazione, al *cliente*, al servizio e all'attività di verifica. Qualora emergano anomalie, saranno informati gli organi direttivi della società e verrà inviata ai *clienti* una segnalazione, con l'indicazione di un termine, entro cui il *cliente* dovrà gestire autonomamente con il professionista la regolarizzazione del servizio fornito. In assenza di regolarizzazione, Teslatel provvederà alla sospensione della numerazione. Le condizioni contrattuali verranno integrate, al fine di rendere edotto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

il *cliente* delle modalità di sorveglianza esistenti, degli obblighi previsti e delle conseguenze in caso di mancato adempimento

II. Misure comportamentali

Impegno 2

19. L'impegno riguarda il rilascio di una ***dichiarazione del professionista inviata dal cliente a Teslatel*** circa la conformità dell'utilizzo della numerazione alla legislazione e regolamentazione vigente. Le condizioni contrattuali generali con il *cliente* saranno integrate con l'indicazione di tale obbligo di comunicazione del cliente e con l'indicazione delle conseguenze in caso di inadempimento. Al fine di supportare il *cliente*, il modulo integrerà la documentazione contrattuale sottoscritta dallo stesso.

Impegno 3

20. L'impegno riguarda ***l'annuncio fonico*** che deve precedere l'accesso e la tariffazione dei servizi a sovrapprezzo e/o di numero unico, con un avviso specifico che inviti il consumatore a non proseguire qualora intenda ricevere in servizio di assistenza post-vendita che rientra in quelli compresi nella nozione di tariffa base. Come richiesto in sede di audizione, l'annuncio conterrà l'indicazione della numerazione a tariffa base a disposizione del consumatore per usufruire del servizio di assistenza post-vendita. A tal fine l'annuncio vocale sarà integrato con la seguente formulazione: "*per informazioni relative al tuo acquisto chiama il numero...per tutto il resto rimani in linea*".

Impegno 4

21. L'impegno riguarda un ***obbligo di reportistica a carico dei "clienti" verso Teslatel***. Il *cliente* sarà tenuto ad inviare a Teslatel, sia al momento di conclusione del contratto prima dell'attivazione della numerazione sia dopo, con cadenza annuale, una scheda riferibile ad ogni singola numerazione che è stata data in uso ai professionisti. La scheda dovrà contenere una serie di elementi (dati cliente; numerazione; servizio fornito). I dati raccolti saranno confrontati con i dati relativi alla attività di monitoraggio di cui all'impegno 1. La presenza di più di 3 risultati discordanti, tra quanto dichiarato dal *cliente* e quanto rilevato da Teslatel, potrà comportare la risoluzione del contratto. Le condizioni generali saranno integrate al fine di rendere edotto il *cliente* degli obblighi e delle conseguenze in caso di mancato adempimento.

Impegno 5

22. L'impegno riguarda l'inserimento nei contratti ***dell'obbligo in capo ai clienti di inviare ai professionisti un alert sul corretto utilizzo della numerazione***. Le



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

condizioni generali saranno integrate al fine di rendere edotto il *cliente* di tale obbligo e delle conseguenze del mancato adempimento.

Impegno 6

23. L'impegno riguarda l'Unità di monitoraggio, con funzioni di vigilanza, i cui membri sono nominativamente indicati nella proposta. Teslatel sarà tenuta ad inviare ogni due mesi all'Unità un proprio report sulla attuazione delle misure proposte, contenente una *summary* dell'attività svolta per adempiere agli impegni, con in dettaglio l'indicazione delle anomalie (se riscontrate), delle azioni compiute e la documentazione a supporto di quanto dichiarato. Ricevuto il report, l'Unità verificherà le informazioni e la documentazione ricevuta, chiedendo a Teslatel eventuali chiarimenti o integrazioni. Con cadenza semestrale, per un periodo di due anni, le *check list* elaborate dall'Unità – unitamente ad una sintesi dei report inviati da Teslatel all'Unità – saranno inviati all'Autorità.
24. Per la concreta implementazione degli impegni il termine è di 30 giorni dalla loro accettazione; per la modifica dei contratti e la predisposizione delle misure comportamentali il termine è di 25 giorni. Le misure hanno carattere permanente, fatta salva la cessazione da parte di Teslatel del servizio in questione.

5. IL MARKET TEST

25. Di seguito si riporta una sintesi delle maggiori criticità evidenziate dai partecipanti alla consultazione:

Impegno 1

26. Secondo i rispondenti la misura va oltre quanto previsto dalla normativa vigente, che affida ai competenti organi istituzionali il compito di vigilanza e controllo. Parimenti si ritiene che la misura proposta non garantisca il corretto utilizzo delle numerazioni; essa, inoltre non può essere estesa al mercato, essendo gravosa e sproporzionata, con oneri non giustificati in relazione alla tipologia di *business* sottostante; si tratta di una misura che stravolge l'attuale assetto di responsabilità e di compiti attribuiti dalla normativa in materia di controllo e vigilanza.

Impegno 2

27. Secondo i rispondenti rappresenta un adempimento ulteriore rispetto quanto previsto dalla normativa e quindi non può essere esteso al mercato. Ad oggi, infatti, un adempimento simile è previsto solo per i servizi a sovrapprezzo di cui al decreto n. 145/2006; la dichiarazione, che deve contenere espressamente l'indicazione che la numerazione non verrà utilizzata per servizi di assistenza post vendita, ad avviso dei



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rispondenti, può essere estesa al mercato solo su base volontaria, in quanto tale obbligo si ritiene gravante solo sul professionista.

Impegno 3

28. L'ampliamento dell'annuncio fonico genera un appesantimento nella fruizione del servizio da parte del cliente finale, l'allungamento del testo dell'annuncio e della relativa durata. Qualora tale impegno fosse esteso a tutti gli operatori presenti sul mercato, ne deriverebbero oneri gravosi e sproporzionati rispetto al risultato atteso, sia in termini di maggiori costi sia in termini di minore soddisfazione dei clienti; l'annuncio fonico è previsto dall'articolo 5, comma 4, del PNN e dall'articolo 12 del decreto n. 145/2006 nel caso di servizi a sovrapprezzo. Nulla osta pertanto che, in un'ottica puramente commerciale, di differenziazione e caratterizzazione del proprio prodotto/servizio, Teslatel proponga ai propri clienti di arricchire l'informazione.

Impegno 4

29. La dichiarazione di cui all'impegno n. 2 e la scheda di cui all'impegno in commento sono simili e possono essere accorpate in un'unica dichiarazione da far firmare esclusivamente al *cliente*, che è l'unico soggetto con cui l'operatore ha un rapporto contrattuale; appare ridondante rispetto all'impegno 2; esso non può essere esteso al mercato, in quanto non previsto dalla normativa, gravoso e non proporzionato rispetto al *business* sottostante.

Impegno 5

30. Comporta l'elusione degli obblighi derivanti dall'art. 3, comma 3, della delibera n. 8/15/CIR in quanto, in base a tale disposizione, è l'operatore che deve informare i propri clienti/azienda sulle norme da rispettare. Il cliente/azienda potrà, a sua volta, inoltrare l'informativa al *content provider* del quale eventualmente si avvalga; esso non può essere esteso al mercato, in quanto non previsto dalla normativa; non vi è un obbligo generalizzato per gli operatori di aggiornare i propri clienti sui mutamenti normativi. L'obbligo potrebbe derivare da una richiesta delle autorità competenti o essere incluso nella norma stessa ma non è ad oggi un vincolo imponibile *erga omnes*.

Impegno 6

31. Rappresenta un costo aggiuntivo e non giustificato dalla regolamentazione in materia; esso non può essere esteso al mercato, in quanto relativo alla specificità di Teslatel nel caso di cui trattasi, trattandosi di scelta onerosa, sia in termini di risorse economiche che umane; appare rispondere a quanto disposto dall'articolo 13, comma 5, del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'audizione del 27 febbraio 2018

32. Facendo seguito ad una specifica richiesta di Teslatel, in data 27 febbraio 2018 il Responsabile del procedimento ha sentito la società in audizione. La società ha informato gli Uffici della modifica della proposta originaria in linea con le osservazioni assunte nel *market test*.
33. In primo luogo, Teslatel ha evidenziato che ***gli operatori interpellati hanno espresso ampie riserve in merito al monitoraggio proattivo (impegno n. 1)*** il quale costituirebbe misura dispendiosa, non congruente con la normativa vigente e scarsamente efficace. ***Anche la modifica dell'annuncio fonico (impegno 3)*** ha formato oggetto di osservazioni, in ragione della sua complessità, dell'allungamento della durata della telefonata del cliente e dei gravosi e sproporzionati costi rispetto al risultato atteso. Per tale ragione, Teslatel si riserva di valutare la modifica di tale impegno ovvero la sua rimozione.
34. ***Quanto agli obblighi di reportistica di cui agli impegni 2 e 4***, Teslatel ha dichiarato la propria disponibilità a valutare l'applicazione di tali impegni anche a quelle numerazioni 199 richieste da un cliente/professionista già attivo su altra numerazione Teslatel nonché per tutti i clienti/professionisti che già utilizzano le numerazioni 199 di Teslatel.
35. ***Quanto all'impegno 6***, Teslatel ha rappresentato che nella versione finale degli impegni i nominativi dei componenti saranno sostituiti da un criterio oggettivo di selezione dei soggetti esterni che la comporranno, consentendo di mantenere immutati gli impegni anche in caso di mutamento della composizione dell'Unità.

6. LA NUOVA PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI

36. Con la proposta definitiva di impegni del , Teslatel ha recepito le indicazioni degli operatori formulate nel *market test* come segue.

Impegno 1 (ex impegno 1)

37. Teslatel ha previsto che il “monitoraggio proattivo” **sia concentrato su tutti i soggetti a cui sono dati in uso le numerazioni** (*clienti e professionisti*) **che non abbiano sottoscritto il modulo** di cui agli impegni 2 e 3. Il monitoraggio avrà ad oggetto l'annuncio fonico (verifica che lo stesso sia in linea con la normativa) e il contenuto del servizio (nel caso di clientela privata, se sulla numerazione vengano offerti servizi post vendita). All'esito del monitoraggio, Teslatel formerà apposito *data-base* con l'indicazione dei dati di numerazione, il cliente assegnatario, il servizio fornito e gli esiti della verifica. Nel caso di anomalie, Teslatel invierà



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

apposita **segnalazione**, richiedendone la regolarizzazione. In assenza di tale attività di ripristino, la numerazione verrà prima sospesa e infine il contratto risolto. Con cadenza mensile saranno analizzate circa 100 numerazioni. A distanza di 6 mesi, il monitoraggio andrà ripetuto e Teslatel redigerà apposita relazione da inviare all'Autorità, sempre su base semestrale, con l'inclusione sia dei soggetti ottemperanti la normativa che di quelli non ottemperanti. Le condizioni di contratto saranno opportunamente modificate.

Impegni 2 e 3 (ex impegni 2 e 4)

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

Impegno 4 (ex impegno 5)

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

Impegno 5 (ex impegno 6)

40. L'impegno riguarda l'Unità di monitoraggio, con funzioni di vigilanza. Teslatel sarà tenuta ad inviare ogni due mesi all'Unità un proprio **report** sulla attuazione delle misure proposte, contenente una **summary** dell'attività svolta per adempiere agli impegni, con in dettaglio l'indicazione delle anomalie (se riscontrate), delle azioni compiute e la documentazione a supporto di quanto dichiarato. Ricevuto il report, l'Unità verificherà le informazioni e la documentazione ricevuta, chiedendo a Teslatel eventuali chiarimenti o integrazioni. Con cadenza semestrale, per un periodo di due anni dall'accettazione degli impegni, le **check list** elaborate dall'Unità – unitamente ad una sintesi dei report inviati da Teslatel all'Unità – saranno inviati all'Autorità. L'Unità sarà composta da professionista o società di consulenza dotati delle necessarie competenze. La società comunicherà i nomi dell'Unità all'Autorità.
41. Per la concreta implementazione delle misure organizzative, per la modifica dei contratti e la predisposizione delle misure comportamentali (misure informative e di vigilanza) il termine è di 30 giorni dalla approvazione degli impegni. Le misure



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

hanno carattere permanente, fatta salva la cessazione da parte di Teslatel del servizio in questione.

42. Teslatel ritiene che le misure proposte, volte alla consolidazione di una propria funzione di controllo, rimuovano le conseguenze anticompetitive dell'illecito, migliorando le condizioni di concorrenza nel settore. Tali misure, infatti, assicurano, rinforzandolo, il ruolo attivo di Teslatel nel garantire la fornitura all'utenza finale di servizi conformi alle prescrizioni e rinforzano la garanzia di un corretto confronto concorrenziale con gli altri operatori che offrono analoghi servizi sul mercato, prevenendo situazioni di scarsa trasparenza a beneficio della vivacità dell'offerta e della qualità dei servizi.

7. VALUTAZIONE DELLA PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI

43. Ai sensi dell'art. 17 (Valutazione e approvazione degli impegni) del Regolamento, l'organo collegiale valuta se la proposta sia idonea a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregulatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure.
44. Tale valutazione viene svolta alla luce della consultazione pubblica e delle motivazioni addotte dal Teslatel inerenti la loro modifica in relazione all'impianto originario. Si procede, pertanto, ad un'analisi relativa ai singoli impegni e poi complessiva.

Impegno 1

45. Come noto, l'impegno 1 è stato modificato rispetto all'impianto originario, sulla base delle osservazioni del mercato che, unanimemente, hanno bocciato la prima versione, in quanto contenente misure dispendiose, inconferenti con la normativa e inefficaci. Il monitoraggio, pertanto, è stato previsto solo qualora l'operatore abbia sollecitato, senza esiti, per due volte, la sottoscrizione dei moduli (impegni 2 e 3) da parte dei *clienti* e dei professionisti attivi su numerazione Teslatel.
46. La modifica dell'impegno appare proporzionata, coerente con le aspettative del mercato ed in linea con la normativa vigente. L'estensione generalizzata dell'obbligo di monitoraggio attivo ***a tutti i clienti e professionisti Teslatel, sia già attivi su numerazione 199 sia di nuova attivazione***, infatti, oltre ad essere dispendiosa e complicata, in termini economici e di procedure, potrebbe risultare, ad analisi attenta, non necessaria nonché al di fuori del perimetro degli obblighi di diligenza previsti dall'art. 3 del Piano di numerazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

47. A tale riguardo, si ritiene che l'operatore sia tenuto ad effettuare il monitoraggio solo qualora manchi apposita dichiarazione dei clienti/professionisti di non svolgere su numerazione 199 attività post contrattuale. L'operatore sarà, pertanto, esonerato da attività di monitoraggio ogni qual volta i professionisti/clienti **si siano essi stessi assunti la relativa responsabilità**, e pertanto vincolati, attraverso la firma di una dichiarazione che contenga, esplicito, l'obbligo di non svolgere su numerazione 199 attività post contrattuale.
48. Alla luce di quanto sopra, deve escludersi un obbligo di monitoraggio attivo nei seguenti casi:
1. **Nuove attivazioni**, in quanto la conseguenza naturale della mancata sottoscrizione del modulo (da parte dei professionisti e dei clienti) è la mancata sottoscrizione del contratto;
 2. **Clienti/professionisti già attivi su numerazione 199 di Teslatel**, qualora essi abbiano provveduto alla richiesta sottoscrizione del relativo modulo.
49. Tale assetto degli obblighi di monitoraggio sulle numerazioni 199 appare anche coerente e proporzionale con quanto previsto dal Piano di numerazione in merito alle **soglie di prezzo massimo** stabilite dall'Autorità, che, come noto, appaiono ridotte e significativamente più basse rispetto ad altre (es. numerazioni per servizi a sovrapprezzo). In altri termini, appaiono condivisibili le preoccupazioni del mercato sui costi eccessivi di un monitoraggio attivo generalizzato su tali numerazioni, alla luce del fatto che gli introiti derivanti dal loro utilizzo non appaiono idonei a coprirne la spesa. Pertanto, anche sotto il profilo del contenimento dei costi, appare condivisibile una circoscrizione degli obblighi di monitoraggio entro margini più contenuti, ossia solo laddove sia assente qualunque assunzione di responsabilità da parte dei cessionari (clienti/professionisti) di tali codici.

Impegni 2-3

50. Rispetto alla versione originaria (ex impegni 2 e 4, che riguardavano solo le nuove attivazioni), Teslatel ha esteso l'applicazione di tali impegni anche a quelle numerazioni 199 richieste da un cliente/professionista **già attivo** su altra numerazione Teslatel nonché per tutti i clienti/professionisti che già utilizzano le numerazioni 199 di Teslatel. La modifica appare coerente con l'impianto degli impegni.

Impegni 4-5

51. Non si registrano significative differenze rispetto agli impegni "ante consultazione", se non la modifica dell'Unità, che convenientemente elimina il riferimento a nominativi già prefissati per fare riferimento più genericamente a professionisti o società di consulenza dotati delle necessarie competenze.
52. Tutto quanto premesso si rileva che gli impegni, nella versione definitiva, mirano ad implementare, seppur con misure puntuali, integrative e innovative, quanto previsto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dalla regolamentazione vigente¹, che prevede un generico principio di responsabilità dell'operatore sul corretto uso dei numeri, oltre a un obbligo di sola informativa verso i professionisti (o comunque fornitori del servizio) sul corretto uso della numerazione e di cessazione della fornitura *wholesale* in caso di inadempimento del fornitore del servizio. L'integrazione della vigente normativa, tramite gli impegni in questione, che ha senza dubbio un effetto di miglioramento dell'assetto concorrenziale tra gli attori del mercato, si sostanzia nella previsione di specifici obblighi contrattuali, mediante la sottoscrizione da parte del cliente/professionista di dichiarazioni di conformità alle norme, e vincoli comportamentali dell'operatore di vigilanza attiva, che consentono, in modo concreto e puntuale, le funzioni di controllo sui soggetti della filiera (operatori, professionisti e *clienti*).

53. A tale riguardo, e ricapitolando, con riferimento alle misure contrattuali, gli impegni prevedono varie tipologie di flussi documentali e informativi obbligatori:
- Un primo flusso informativo concerne il rapporto **professionista-Teslatel** e si sostanzia nella dichiarazione del professionista, elaborata in conformità ad un modello elaborato dall'operatore, che attraverso il *cliente* viene consegnato a Teslatel (*Impegno 2*);
 - Un secondo flusso informativo concerne il rapporto **cliente-Teslatel** e si sostanzia nella dichiarazione del *cliente*, elaborata in conformità ad un modello elaborato dall'operatore, che viene consegnata all'operatore medesimo (*Impegno 3*).
 - Un terzo flusso informativo concerne il rapporto **cliente-professionista** e si sostanzia nell'invio di un *alert* dal cliente al professionista sul corretto utilizzo della numerazione elaborato in conformità ad un modello elaborato dall'operatore (*Impegno 4*).
54. In assenza di esplicite garanzie contrattuali, per il tramite della sottoscrizione di un impegno esplicito e vincolante a rispettare le regole sui servizi a tariffa base nel caso dei clienti già nella *customer base*, gli impegni prevedono un monitoraggio attivo

¹ Comma 3 dell'art. 3 del PNN: I soggetti titolari di diritti d'uso di numerazione sono responsabili del corretto utilizzo della numerazione loro assegnata in conformità con le prescrizioni del presente piano. Tali soggetti sono pertanto tenuti a garantire, con il costante impiego della massima diligenza possibile, la conformità dei servizi offerti alle prescrizioni del presente provvedimento e ad ogni altra normativa pertinente alle numerazioni di cui sono titolari dei diritti d'uso, fatta salva la responsabilità che le norme in materia di pubblicità e televendite attribuiscono ad altri soggetti. I titolari dei diritti di uso informano i soggetti che offrono i servizi su numerazioni da loro messe a disposizione sulle norme da rispettare per il corretto utilizzo delle stesse numerazioni. Nelle previsioni contrattuali tra titolare dei diritti d'uso e fornitore di servizio deve essere prevista, tra l'altro, la chiusura immediata dell'offerta di servizio a seguito di violazione accertata dai parte dei competenti organi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ben strutturato (i nuovi clienti sono, invece, obbligati a sottoscrivere la dichiarazione).

55. Gli impegni si concludono con la previsione dell'istituzione di una Unità di monitoraggio, con il compito di vigilare sul corretto uso delle numerazioni, incrociare i dati con i report inviati da Teslatel, ed inviare all'Autorità una sintesi, per due anni dall'eventuale approvazione degli impegni (*Impegno 5*).
56. Si rileva che Teslatel, facendo seguito alle osservazioni degli operatori nel corso del *market test*, ha eliminato nell'attuale versione definitiva degli impegni il precedente **impegno n. 3**, con cui si prevedeva l'implementazione di un aggiuntivo **annuncio fonico** che informava il consumatore, che intende accedere a servizi post vendita, in merito alla necessità di digitare una diversa numerazione. A tale riguardo, si ritiene che tale eliminazione non infici la portata complessiva delle misure poste in essere dall'operatore, in quanto già sufficientemente calibrate per offrire all'utenza una protezione adeguata contro usi distorti degli archi di numerazione 199.
57. In relazione alle **tempistiche concrete**, la società si obbliga a implementare gli impegni entro 30 giorni dalla loro approvazione.
58. Tanto premesso, il pacchetto di impegni, nella loro versione definitiva, appare ben strutturato quanto al profilo sostanziale e temporale, in quanto mette in piedi un sistema articolato di controlli, sia diretti da parte dell'operatore (*Impegno 1*), sia indiretti, in cui l'operatore è destinatario di una serie di sottoscrizioni vincolanti i provenienti dal professionista ovvero dal cliente (*Impegni 2 e 3*), con l'obiettivo di eliminare ovvero ridurre, entro margini ragionevoli, ogni possibilità di uso non conforme al Piano di numerazione delle numerazioni.
59. Tale obiettivo viene ancora più efficacemente perseguito attraverso: 1) la formazione di una Unità di monitoraggio all'uopo istituita (*Impegno 5*); 2) la centralizzazione e conseguente responsabilizzazione del *cliente*, attraverso l'impiego di appositi *alert verso il professionista* (*Impegno 4*).
60. In aggiunta a quanto sopra, si rileva che gli impegni appaiono dotati di una loro specifica valenza procompetitiva, in quanto, attraverso la valorizzazione delle funzioni di controllo e vigilanza, hanno l'effetto di rinforzare la garanzia di un corretto confronto concorrenziale con gli altri operatori, a diretto vantaggio del mercato e dell'utenza.

55. La proposta di impegni di Teslatel, accompagnata- oltre che da positivi aspetti procompetitivi- dalla cessazione della condotta contestata, appare, quindi, accoglibile.

Tutto ciò premesso e considerato,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTE le relazioni sul procedimento istruttorio in materia di impegni presentate dalla DRS nelle riunioni di Consiglio del 19 dicembre 2017 e 26 marzo 2018;

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni definitivi presentati da Teslatel in data 28 febbraio 2018 risultano, ad una valutazione complessiva, idonei a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure;

RITENUTO, pertanto, di ordinare l'esecuzione e di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni per Teslatel, ai sensi dell'art. 17, comma 6, del Regolamento di cui alla delibera n. 581/15/CONS, in ragione della accertata loro meritevolezza rispetto ai fini previsti dalla legge, sospendendo nel contempo il procedimento sanzionatorio n. 6/17/DRS, fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Gli impegni presentati in data 28 febbraio 2018 da Teslatel S.r.l., con sede legale in Milano, piazzale Biancamano, n. 8, c.a.p. 20121, ai sensi dell'art. 14-bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono approvati e resi obbligatori per la società nei termini sopra descritti ed allegati al presente provvedimento di cui fanno parte integrante e sostanziale.

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

3. Il procedimento di natura sanzionatoria di cui all'atto di contestazione n. 6/17/DRS resta sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla data di notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata a Teslatel S.r.l. e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 26 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi