



**DELIBERA N. 8/23/CIR**

**APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO DI IMPEGNI DELLA SOCIETÀ A  
TONO S.R.L AI SENSI DELLA LEGGE 4 AGOSTO 2006, N. 248.  
SOSPENSIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO  
CON CONTESTAZIONE N. 2/22/DRS**

**L'AUTORITÀ'**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 marzo 2023;

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 l'Autorità);

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

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

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*" (di seguito *Codice*);

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*" così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo, dell'8 novembre 2021, n. 207, nel seguito il *Codice*;

VISTO il decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, come modificato dalla legge di conversione 24 novembre 2006, n. 286, recante "*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*";

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

VISTO l'articolo 14-*bis*, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante “*Integrazione dei poteri dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la delibera n. 8/15/CIR, del 13 gennaio 2015, recante “*Adozione del nuovo Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 52/12/CIR*”;

VISTO l’Allegato A della delibera n. 451/20/CONS, del 16 settembre 2020, recante “*Modifiche e integrazioni al Regolamento di procedura in materia di Sanzioni Amministrative e impegni*”, di seguito denominato *Regolamento sanzioni*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 437/22/CONS del 20 dicembre 2022;

VISTA la delibera n. 42/13/CIR del 20 giugno 2013 recante “*Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l’identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale*”;

VISTA la delibera n. 108/19/CONS del 5 aprile 2019 recante “*Approvazione del codice di condotta per l’offerta dei servizi premium*” e s.m.i. di cui alla delibera n. 366/19/CONS del 29 luglio 2019 recante “*modifiche alla delibera n. 108/19/CONS recante “approvazione del codice di condotta per l’offerta dei servizi premium”*”;

VISTA la delibera n.306/20/CIR del 16 settembre 2020 recante “*Riavvio della sperimentazione del servizio di fornitura di messaggistica aziendale mediante Alias negli SMS/MMS al fine dell’identificazione del mittente (cli) in alternativa alla numerazione telefonica*”;

VISTA la delibera n. 10/21/CONS del 14 gennaio 2021 recante: “*Disposizioni in materia di blocco e attivazione dei servizi premium e di acquisizione della prova del consenso*”;

VISTO l’atto di contestazione n.2/22/DRS del 20 aprile 2022 disceso da tutti gli atti formati ed acquisiti dalla Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche, recante: “*Accertamento e contestazione nei confronti dell’operatore A-Tono s.r.l. per violazione degli obblighi di cui all’allegato A alla delibera n. 108/19/CONS articolo 1*”

*comma 3 e articolo 8 nonché degli obblighi di cui della delibera n. 42/13/CIR, articolo 4”;*

VISTO il documento di impegni presentato, nell’ambito del presente procedimento, dalla società A-Tono s.r.l. in data 8 giugno 2022 (prot. n.180929);

VISTO il documento definitivo di impegni della società A-Tono s.r.l. del 23 dicembre 2022 (prot.n.362851), così come modificato e integrato su richiesta dell’Autorità del 22 dicembre 2022 (prot.n.361808);

VISTA altresì la determina direttoriale n.5/22/DRS del 28 dicembre 2022 (pubblicata in data 29 dicembre 2022), mediante la quale, ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento sanzioni, la proposta definitiva di impegni della società A- Tono s.r.l., è stata pubblicata su sito web dell’Autorità ai fini del previsto *market test*;

VISTI gli esiti del predetto *market test*;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

CONSIDERATO altresì quanto segue:

#### *Premessa in fatto*

In seguito a segnalazione di un operatore di telecomunicazioni è stato avviato, dopo una articolata e complessa attività di vigilanza, un procedimento sanzionatorio a carico della società di servizi A-Tono s.r.l. (Cont n.2/22/DRS) per attivazioni non richieste di servizi a sovrapprezzo, cd. *one shot*, nei confronti, e prevalentemente, di clientela mobile dell’operatore segnalante, così come di altri operatori.

Siffatta segnalazione ha riguardato un’anomalia relativa alle procedure adottate dalla suindicata società (nel prosieguo anche A-Tono) nelle procedure di acquisto di alcuni servizi cd. *Premium* con connessi e massicci “disconoscimenti” dei medesimi, in special modo da parte della clientela del segnalante, in veste di *Access Provider* (in seguito *AP*), con conseguenti richieste di rimborso.

Sul punto giova rammentare che i servizi a sovrapprezzo (VAS), detti anche “a contenuto” o “*premium*”, sono dei servizi a pagamento disciplinati dal Codice di Condotta per l’offerta dei Servizi Premium (c.d. CASP 4.0) e dalla delibera 10/21/CONS, offerti da terze parti via SMS o attraverso connessione dati, al di fuori dei servizi base di telecomunicazioni e che, tra questi, quelli più comunemente venduti sono: oroscopi,

giochi, video e musica in *streaming*, *news* (Sport, Calcio, Gossip, Novità, ...), meteo, suonerie, ecc.

Si evidenzia altresì che il medesimo AP, ricevuti numerosi reclami da parte dei propri clienti, relativi, come detto, al disconoscimento dell'acquisto di tali indicati servizi con conseguente richiesta di rimborso, tutti ascrivibili al fornitore di servizi (cd *Service provider* o *SP*) A-Tono, riferiva di avere svolto alcune verifiche tecniche sui propri sistemi di rete e di essere riuscito ad individuare un mancato rispetto delle procedure definite dalla delibera n. 108/19/CONS (CASP), ipotizzando anche attività di frode in danno della clientela.

In estrema sintesi risultava che i clienti non avessero attivato o completato procedure di richiesta di servizi alle numerazioni dedicate a siffatte operazioni (in Decade 4) di A-Tono.

Dunque, come già anticipato, acquisiti gli atti e gli elementi utili al procedimento, è stato notificato ad A-Tono il provvedimento di contestazione, in precedenza richiamato, in data 20 aprile 2022.

Successivamente la società gravata ha presentato impegni (preliminare e definitivo) ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento sanzioni, che sono stati valutati ammissibili, previa modifiche all'originario testo dell'8 giugno 2022.

Il documento di impegni è stato pubblicato con determina direttoriale n.5/22/DRS del 28 dicembre 2022, ai fini dello svolgimento del previsto *market test*.

*Gli elementi sostanziali emersi in istruttoria a carico della società A-Tono s.r.l. di cui all'atto di Contestazione n. 2/22/DRS.*

A chiarimento ed esemplificazione di quanto accaduto giova sintetizzare, come di seguito, i passaggi che in via generale un cliente di un qualsiasi operatore di accesso (AP) effettua per acquistare un servizio VAS *one-shot* di A-Tono (come di analoghe società di servizi, cd. *Service Provider* o *SP*), nel rispetto della delibera n. 108/19/CONS. Nel dettaglio:

1. il cliente naviga sulla pagina *web* di A-Tono dove è pubblicizzato il servizio;
2. per poter procedere all'acquisto, l'utente inserisce il proprio numero di telefono in un apposito campo nella suddetta pagina *web*;
3. il cliente riceve via SMS un messaggio con mittente "InfoServizi" (*Alias* riferibile al fornitore di servizi A-Tono) e contenente una OTP, cioè una chiave di sicurezza numerica;

4. il cliente inserisce la OTP ricevuta nella pagina *web* del fornitore di servizi;
5. a questo punto il cliente riceve:
  - a) un SMS con il contenuto richiesto o un *link* alla pagina *Web* che rende fruibile il contenuto (da parte dell'operatore di accesso per ordine di A-Tono in ragione del rapporto negoziale tra i due);
  - b) un messaggio di acquisto andato a buon fine sia sulla pagina *Web*, sia via SMS (da A-Tono) proveniente sempre dal centro servizi di A-Tono;
6. solo alla ricezione dell'SMS - di cui al punto a) inviato dall'operatore di accesso - viene scalato il credito dalla SIM del cliente.

Giova altresì evidenziare che le analisi tecnico-amministrative condotte sui sistemi di rete dell'*AP* segnalante e prodotte in fase istruttoria hanno evidenziato che:

- tutti i clienti ricontattati dall'assistenza dedicata in seguito alla molteplicità di reclami di disconoscimento, hanno dichiarato di non aver mai richiesto l'acquisto del servizio e di aver ricevuto esclusivamente l'SMS di addebito proveniente dalla numerazione in decade 4, precisando di non aver mai ricevuto neanche gli altri due SMS provenienti dal mittente "*InfoServizi*" contenenti l'OTP e le informazioni sulla tipologia ed il costo del servizio;
- anche dal controllo specifico condotto successivamente - a campione - sui sistemi dell'operatore di accesso (segnalante) risultava che nessuno dei clienti avesse inviato un SMS per l'acquisto dei servizi verso una numerazione in decade 4 e che tutti i clienti avevano ricevuto l'SMS di addebito ed un solo SMS proveniente dal mittente "*InfoServizi*" (in luogo dei due previsti nello scenario di acquisto via *Web*).

L'operatore (in qualità di *AP*) ha infatti riferito di avere condotto un'analisi tecnica specifica sui propri sistemi "sondando" appositamente i tracciati informatici relativi ad SMS provenienti dal mittente "*InfoServizi*", che i clienti hanno dichiarato di non aver ricevuto sul proprio terminale, ma che risultavano invece regolarmente consegnati in base ai dati presenti sulla piattaforma informatica dell'*AP* stesso.

In buona sostanza il segnalante denunciava che su un numero a campione di utenze, vi era un'apparente ricezione da parte dei clienti degli SMS con OTP, che in realtà non erano visibili sui terminali di questi ultimi, benché invece tracciati sulla piattaforma dell'operatore di accesso. Tale circostanza ha determinato che l'operatore di accesso, come previsto nella mimica di interazione codificata in delibera regolamentare, procedesse all'invio dell'SMS al cliente recante l'attivazione del servizio e al connesso addebito scalato sul credito residuo.

Appare utile richiamare in estrema sintesi che quanto imputato ad A-Tono, si fonda, dunque, su evidenze oggettive e documentali ed in particolare su quanto rispettivamente dichiarato e versato in atti dalla stessa società segnalante nonché su quanto è stato possibile dedurre dalle verifiche ispettive condotte dall'Autorità sui sistemi dell'operatore di accesso nel corso delle operazioni di vigilanza.

In tale contesto rileva che l'operatore di accesso è vincolato a rendere disponibili ai propri clienti i servizi offerti da A-Tono in forza di un rapporto negoziale esistente tra i due operatori, il cui costo è da scalare sul credito del cliente dell'AP secondo la procedura regolamentata sopra richiamata.

Nel caso in esame, A-Tono, in quanto fornitore del servizio (*SP*), era quindi il solo soggetto deputato a raccogliere il consenso del cliente all'attivazione e a gestire l'erogazione del servizio, anche attraverso l'interfaccia con l'operatore di accesso, in virtù del rapporto contrattuale in essere tra A-Tono e l'AP.

Il processo "codificato", nella richiamata delibera n. 108/19/CONS, impone però, a tutela del cliente/consumatore, il rispetto di una mimica di processo per l'attivazione di un servizio a pagamento - di tipo *one shot* - in cui la sequenza dei messaggi inviata al cliente finale serve a garanzia della reale volontà di quest'ultimo di acquistare il servizio ed il cui costo è, infine, scalato sul credito da parte del proprio operatore di accesso.

Appare infatti necessario sottolineare che solo al termine di una verifica oggettiva della volontà del cliente, garantita appunto dalla sequenza individuata nel codice di condotta imposto agli operatori (*AP* e *SP*), è possibile sottrarre dal credito del cliente l'importo corrispondente al servizio richiesto ed effettivamente erogato.

Nel caso tipico di acquisto di servizio *one shot* il messaggio che l'AP (in questo caso il segnalante) inoltra al cliente (in quanto presente appunto nel proprio *data base*) - con cui lo avverte dell'attivazione del servizio e del costo dello stesso - è inviato, infatti, su "disposizione" di A-Tono a cui invece spetta l'obbligo - regolamentato - di verificare l'effettiva adesione del cliente all'offerta commerciale (di varia natura e contenuto). Siffatta proposta è presente sul proprio sito *web* e mediante l'invio dell'OTP al cliente (inoltrato con un SMS) e l'inserimento dello stesso, da parte di quest'ultimo, sullo stesso sito si conferma la volontà di acquisto del servizio offerto da A-Tono.

Ebbene, in ordine al caso di specie, la competente Direzione, a fronte delle informazioni ricevute in ordine ad una considerevole quantità di reclami inviati a più operatori da parte della loro clientela, ha oggettivamente verificato che i sistemi *standard* di rete di tutti gli operatori di accesso sono impossibilitati a verificare la correttezza del processo di attivazione, non avendo modo di distinguere che tipo di SMS è inviato al cliente a causa dell'architettura di rete e di sistema.

Ragione per la quale è stata dedotta la responsabilità della sola A-Tono in considerazione del fatto che, per l'appunto, i sistemi aziendali di un qualsiasi AP non consentono di fornire il dettaglio dell'SMS abbinandolo ad uno specifico servizio/operatore.

In altri termini, dove il fornitore del servizio è A-Tono, l'AP è mantenuto all'oscuro del processo di acquisto – le cui fasi sono seguite da A-Tono - in qualità di *Service provider* - e non è a conoscenza della tipologia di SMS con OTP inviati a propri clienti da parte del fornitore del servizio.

Tali le ragioni, dunque, che hanno giustificato più approfondite analisi, mediante uno specifico “sondaggio” tecnico effettuato sulla rete dell'AP segnalante, attraverso le quali è stato possibile ricostruire che il tipo di SMS inviato al cliente rientrava nella cd tipologia di “SMS silente”.

In buona sostanza è stato accertato che la convalida dell'ordinativo è avvenuta con un valore informatico irregolare atteso che sulla stringa (cd. *Tracciato record*) relativa al processo informatico che consente l'attivazione dell'ordine - e riguardante lo scambio di informazioni tecniche che l'AP ha con il SP (A-Tono), - è risultato che il perfezionamento dell'ordinativo è avvenuto con un valore informatico che fornisce al terminale mobile del cliente il duplice comando:

- a) di non mostrare il contenuto dell'SMS sul proprio *display*;
- b) di non memorizzarlo nel terminale stesso.

In tal modo al consumatore finale è stata impedita non solo la possibilità di effettuare una scelta consapevole in merito all'acquisto del servizio ma anche di avere una qualsiasi prova elettronica in merito alla ricezione dell'SMS contenente un OTP per l'attivazione del servizio.

In altri termini il cliente riceveva un tipo di SMS non visibile e difforme da quello regolamentato, per la corretta attivazione del servizio, che – giova ripetere – è possibile solo con l'inserimento dell'OTP da parte del solo utente, ricevuto dal SP (A-Tono) sul proprio dispositivo mobile e tramite SMS.

*Il documento di Impegni di A-Tono s.r.l.*

A-Tono, a seguito della notifica dell'atto di contestazione 2/22/DRS, pur respingendo in via preliminare ogni responsabilità diretta in ordine all'addebito formulato, in considerazione del fatto che non si può escludere in via assoluta la possibilità che sui sistemi informatici si sia prodotta semplice un'anomalia, si è avvalsa, nell'ambito del

procedimento, della facoltà di presentare impegni ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento sanzioni.

Il documento, contenente le misure proposte, è stato esaminato e valutato come ammissibile con modifiche ai fini del successivo confronto critico con il mercato, attraverso la prevista fase di *Market test*. A tal fine il documento definitivo di impegni, integrato da A- Tono secondo le indicazioni ricevute, è stato pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, in data 29 dicembre 2022 (determina direttoriale n.5/22/DRS del 28 dicembre 2022).

Giova a riguardo richiamare la regolamentazione vigente in tema di impegni ed in particolare l'articolo 17 (Valutazione e approvazione degli impegni), comma 1, del Regolamento sanzioni: *“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 antiregolatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure”*.

Il medesimo articolo al comma 6 stabilisce poi che *“...ove il giudizio sia positivo, l'organo collegiale approva gli impegni e ne ordina l'esecuzione rendendoli obbligatori per l'operatore proponente e delibera la sospensione del procedimento sanzionatorio fino alla verifica dell'effettiva attuazione degli impegni”*.

Siffatto regime postula quindi, attraverso l'analisi di merito delle misure proposte, la verifica delle condizioni consistenti nell'accertare la sussistenza di un *quid pluris* che in via stabile e seria migliori le condizioni, pur se già regolamentate, della concorrenza incisa negativamente dal comportamento della società sanzionanda.

In altri termini, oltre ad una verifica preliminare di procedibilità, in particolare riferita alla cessazione del comportamento lesivo che anticipi la presentazione degli impegni, la società proponente deve altresì vincolarsi all'assunzione di misure che siano oggettivamente verificate come vantaggiose per il mercato di riferimento e che peraltro siano serie e durevoli.

Giova, altresì, rammentare che il richiamato Regolamento sanzioni, all'articolo 16, comma 1, offre la possibilità di formulare osservazioni (sugli impegni) da parte dei concorrenti operatori nel periodo di consultazione pubblica, con parallela facoltà di replica da parte dell'interessato (comma 4).

Ebbene, si evidenzia a riguardo che nei rituali 30 giorni, successivi alla citata pubblicazione del documento definitivo, non sono pervenute osservazioni di merito da

parte di soggetti interessati, né ulteriori proposte di modifica, oltre quelle di cui si è detto, già apportate da A-Tono su richiesta dell’Autorità.

In considerazione degli esiti del *market test*, ovvero in totale assenza di osservazioni critiche del mercato, si riportano di seguito gli impegni di A-Tono con le annesse valutazioni di merito finalizzate alla definitiva approvazione degli stessi.

*Gli impegni di A-Tono. Analisi e valutazione istruttoria.*

Giova preliminarmente ed in estrema sintesi richiamare che ciò che è stato formalmente contestato alla Società è la sussistenza di un’anomalia informatica e che, con il programma di impegni, A-Tono mira ad evitarne la possibile reiterazione.

In altri termini, l’insieme delle misure proposte dalla Società consistono nell’assunzione di iniziative incidenti sulla propria ed attuale organizzazione, tali da garantire che un ordine di acquisto, ricevuto sul sistema informatico di A-Tono, fino al suo completamento e, quindi, fino alla fuoriuscita dalla propria piattaforma informatica, non possa subire alcuna forma di manomissione o alterazione, come invece avvenuto nei casi oggetto di segnalazione che hanno dato vita al presente procedimento.

Per tali ragioni il programma di impegni di A-Tono del 23 dicembre 2022 – sottoposto al *market test* - si sostanzia di 3 definitive misure di carattere programmatico e logistico connotate dalla seria e stabile volontà di migliorare l’attuale assetto dei rapporti con i propri *partners* commerciali (gli operatori di tlc) attraverso l’inserimento di elementi aggiuntivi e migliorativi rispetto alle condizioni previste dall’attuale quadro regolamentare.

Siffatte proposizioni consistono negli interventi come di seguito elencati ed illustrati dalla stessa A-Tono che preliminarmente ha anche ribadito *pro futuro* l’utilizzo corretto degli *Alias* al fine di consentire al cliente destinatario del messaggio di individuare il fornitore del contenuto, sostituendo, a tal fine, il generico *Alias* “*InfoServizi*” con un *Alias* specifico identificativo del singolo servizio.

Quanto alle misure che A-Tono si obbliga ad adottare, se ne riporta di seguito il contenuto e le annesse valutazioni.

***Impegno 1 - Conservazione dei dati.***

*“Attualmente A-Tono, per ogni Servizio acquistato, conserva i seguenti dati:*

- *data e ora del click sul tasto di conferma del numero di cellulare e invio dell’OTP;*

*o nel log riportato come data e ora dell'invio dell'SMS OTP;*

- *data e ora del click su tasto di conferma dell'OTP;*

*o nel log riportato come data e ora dell'invio dell'SMS di Accesso al Contenuto.*

*Al fine di consentire il controllo e il monitoraggio degli acquisti dei Servizi, per ciascun Servizio acquistato, A-Tono si impegna a conservare il seguente ulteriore dato:*

- *data e ora del click sul link di accesso al contenuto;*

*o nel log riportato come data e ora dell'invio dell'SMS di Billing a conferma dell'acquisto del servizio.*

*Per la concreta implementazione di tale misura il termine è di 30 giorni dall'approvazione degli Impegni”.*

Con l'impegno su riportato l'operatore modifica la propria organizzazione relativa alla conservazione dei dati di acquisto e lo fa attraverso la conservazione di informazioni sull'ordinativo e acquisto, stavolta non solo limitata alle fasi precedenti - dell'*iter* attualmente regolamentato - bensì aggiungendovi la preservazione del “*click sul link di accesso al contenuto*”.

Per tale via A-Tono intende dimostrare la serietà e la continuità del proprio legittimo *agere* atteso che, solo attraverso il concreto utilizzo del servizio si è certi della volontà di acquisto del cliente stesso.

Pertanto, la custodia del dato più significativo – ovvero l'impulso dato dal cliente stesso attraverso il *click* sul *link* di accesso al servizio – garantisce *pro futuro* sia Agcom che lo stesso mercato - inciso dalle condotte di A-Tono - sulla buona fede societaria in ordine alla correttezza della procedura di acquisto.

In ordine a tale impegno, si osserva che l'attuale regolamentazione obbliga gli operatori del settore alla conservazione di dati afferenti alle fasi di acquisto di un servizio cd. *one shot* solo fino all'invio dell'SMS gratuito al cliente di conferma dell'acquisto stesso o di attivazione del medesimo e, laddove previsto, il contenuto del servizio via SMS/MMS oppure le indicazioni (*url*) per accedere al sito di fruizione, nel caso di servizi in *Browsing*.

Con la misura che A-Tono adotta, la stringa relativa all'acquisto aggiunge all'esistente (obbligatorio) anche l'ulteriore dato informatico consistente nella conservazione dell'aggiuntiva informazione – inserita a sistema – relativa al cd “*click*” operato dal cliente.

In altri termini nel tracciato informatico contenente le notizie sul singolo acquisto, offerto attraverso la piattaforma gestita da A-Tono, si conserva anche la traccia dell'effettivo utilizzo, o reale accesso al *link* del servizio acquistato, da parte del cliente. Ciò rende certa e rintracciabile la volontà di quest'ultimo di procedere all'acquisto.

Si evidenzia, nel merito della proposta misura, che questa è effettivamente in grado di aggiungere informazioni utili quanto meno a fugare possibili dubbi sulla attivazione di servizi sovente contestati - come è accaduto nel caso di specie - e di migliorare quindi, l'attuale quadro regolatorio in via stabile a ulteriore garanzia della platea dei consumatori. A-Tono insieme alla data e ora del *click* dovrà mettere a disposizione dati aggiuntivi, in particolare tracciando dati che consentano di verificare l'effettiva origine del *click*, quale l'indirizzo IP.

L'impegno, quindi, può essere favorevolmente accolto e approvato sia nel merito sia con riferimento alla rapida tempistica di approntamento della misura proposta da A-Tono.

***Impegno n. 2 – Predisposizione di un'unità di monitoraggio esterna.***

*“Al fine di garantire l'integrità del corretto funzionamento del sistema/piattaforma (ed evitare possibili manomissioni interne ed esterne al personale di A-Tono), A-Tono si impegna a firmare digitalmente l'engine di check/validazione OTP della piattaforma, ottenendo un checksum di verifica, a seguito dei test di validazione del corretto funzionamento.*

- *A-Tono si impegna ad attivare il Servizio di Digital Assurance effettuato dall'ente certificatore RINA, come servizio di monitoraggio al fine di assicurare l'integrità della firma sulla componente applicativa (check/validazione OTP) installata su uno specifico nodo di rete e, di conseguenza, accertare che nessuno stia modificando il flusso di erogazione del servizio.*
- *Tale misura è finalizzata ad assicurare che la società affidataria delle certificazioni/verifiche agisca in modo da garantire l'integrità dell'ordine e delle successive attività fino al completamento della transazione rendendolo oggettivamente non più vulnerabile ad eventuali manomissioni.*
- *RINA sarà tenuta ad inviare ogni mese il report dei monitoraggi effettuati sia ad A-Tono che all'Autorità per un periodo definito dall'unità di monitoraggio congiunta di cui al punto 3.*

*Per la concreta implementazione di tale misura il termine è di 90 giorni dall'approvazione degli impegni”.*

Attraverso tale intervento, ed al fine di fugare ogni eventuale e residuale dubbio sulla propria buona fede, A-Tono dichiara di intervenire con una misura mirata e specifica disponendo un controllo costante, da parte di soggetto terzo e certificatore internazionale, su tale distinta fase dell'ordine. Viene proposto altresì di sottoporre siffatta procedura a costante monitoraggio mediante l'invio puntuale e cadenzato di dati all'Autorità.

A-Tono ritiene, attraverso l'implementazione di tale impegno, di garantire in modo inequivocabile la correttezza del processo di un ordinativo – lato A-Tono – ovvero lo sviluppo certificato di quella componente di piattaforma da parte di un credibile ed affidabile soggetto che dall'esterno certifichi che proprio quella componente non sia stata possibile oggetto di “manomissione”.

A-Tono su tale specifico aspetto insiste nell'evidenziarne l'efficacia poiché proprio l'intervento del terzo soggetto garantisce inequivocabilmente il corretto processo dell'ordine ricevuto. La Società a riguardo ha costantemente evidenziato che qualunque sistema è permeabile ed è sempre possibile che ci sia un intervento fraudolento nel corso dello sviluppo dell'ordine, che transita su piattaforme informatiche anche di soggetti diversi (in questo caso alcuni operatori di tlc ed A-Tono). Ciononostante, incaricando un soggetto certificatore del monitoraggio sull'invio del messaggio, fino a completamento dell'ordine, si garantisce – di fatto blindandolo – che l'invio del messaggio, fino all'uscita dai sistemi di A-Tono, avvenga in modo conforme alle regole vigenti.

In altri termini, una volta implementato, tale impegno renderebbe oggettivamente ed in modo assoluto A-Tono impossibilitata ad intervenire sui propri sistemi. Ad aumentarne l'efficacia ci sarebbe peraltro il controllo quotidiano da parte del terzo in modo che, qualora – e se – si dovesse verificare un'anomalia in un processo, A-Tono sarebbe in grado di intervenire prontamente per porvi subito rimedio.

Si osserva in proposito che l'intervento prospettato da A-Tono appare meritevole di positivo apprezzamento, e quindi di approvazione, poiché oggettivamente finalizzato ad un miglioramento delle *performance* dell'operatore ed incidente sulle attività gestionali interne che hanno generato le segnalazioni oggetto del presente procedimento.

In particolare, ciò che positivamente rileva è la volontà di A-Tono di intervenire, mettendo a disposizione uno stabile e duraturo controllo, costantemente esercitato da parte di un soggetto terzo (certificatore internazionale) su tale specifica fase dell'ordine. Siffatta procedura è “rafforzata” dall'invio periodico di *report* all'Autorità, comprensiva di tutti gli eventuali reclami ricevuti e di quanto fatto da A-Tono al riguardo, per ciascuno dei reclami.

Sulla scorta di tali considerazioni risulta che quanto proposto dalla società possa effettivamente escludere che la fase di elaborazione dell'ordine ricevuto diventi permeabile ad intromissioni dolosamente preordinate a falsarne il contenuto.

In altri termini, A-Tono affida le verifiche sul comportamento del proprio sistema informatico ad una società certificatrice, estranea alla propria organizzazione, e quindi grazie a tale neutralità l'intervento prospettato appare complessivamente persuasivo.

***Impegno n. 3 - Predisposizione di un'unità di monitoraggio congiunta.***

*“A-Tono si impegna a creare un'unità di monitoraggio congiunta, composta da un proprio rappresentante, da un rappresentante individuato dall'Autorità e da un soggetto terzo individuato di comune accordo, che possa supervisionare le attività di cui ai presenti Impegni e fornire indicazioni circa possibili interventi da effettuare. Tale unità di monitoraggio si riunirebbe ogni 90 giorni e resterebbe operativa fino a indicazione dell'Autorità stessa.*

*Per la concreta implementazione di tale misura il termine è di 90 giorni dall'approvazione degli Impegni”.*

A completamento dell'insieme di interventi proposti A-Tono si vincola, inoltre, a sottoporsi ad un ulteriore controllo sull'implementazione delle misure e sulla correttezza del proprio operato affidando tali programmati e cadenzati accertamenti (ogni 90 giorni) ad una struttura di controllo mista in cui vi sarebbe anche la partecipazione attiva dell'Autorità;

RITENUTO, pertanto, alla luce delle predette considerazioni, che il programma proposto da A-Tono, nel documento definitivo di impegni del 23 dicembre 2022, sia in possesso dei requisiti richiesti dal Regolamento. Gli impegni, infatti risultano *“idonei a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi”* assicurando il rispetto delle procedure violate e contestate ed in particolare garantendo *pro futuro* l'integrità dell'ordine ricevuto attraverso l'aggiuntivo approntamento di misure tecniche ed organizzative mirate alla predisposizione di efficaci strumenti di vigilanza, sia interni alla struttura aziendale, sia esterni alla stessa;

CONSIDERATO che gli stessi impegni, inoltre, proprio grazie ai connotati tecnici evidenziati, si rivelano in grado di rimuovere *“le conseguenze anticompetitive e antiregolatorie dell'illecito”*, accertate nell'istruito procedimento sanzionatorio;

CONSIDERATO altresì che, con la predisposizione dei prospettati controlli programmati risulta fortemente attenuato il rischio di esporre la clientela mobile alla

indesiderata attivazione di servizi *one shot* mai richiesti con le conseguenti negative ripercussioni lamentate dall'intero mercato;

RITENUTO in conclusione e in ragione di tutte le considerazioni svolte, di approvare gli impegni contenuti nel documento di A-Tono s.r.l., nella versione definitiva del 23 dicembre 2022, con contestuale sospensione del procedimento sanzionatorio n.2/22/DRS del 20 aprile 2022;

RITENUTO, pertanto, di ordinare alla società A-Tono s.r.l. la puntuale esecuzione degli impegni in questione, fino alla verifica di avvenuto adempimento, ai sensi dell'articolo 17, comma 6, dell'Allegato A alla delibera n. 437/22/CONS, affidata ad una apposita unità di monitoraggio da istituire mediante determina del Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Art. 1**

#### **Approvazione degli Impegni di A-Tono**

1. Gli Impegni definitivi presentati in data 23 dicembre 2022 dalla società A-Tono s.r.l., con sede legale in Milano, Corso Buenos Aires n.77, ai sensi dell'art. 14-*bis* del Decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla Legge 4 agosto 2006, n. 248, allegati al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale dello stesso (Allegato A), sono approvati e resi obbligatori per la società nei termini descritti in parte motiva.
2. L'Autorità esamina con cadenza periodica, e per un periodo di tre anni, l'attuazione degli Impegni attraverso un apposito gruppo di monitoraggio istituito con determina del Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all'atto di contestazione n. 2/22/DRS del 20 aprile 2022 è sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli Impegni.
4. La società A-Tono s.r.l. è obbligata alla realizzazione di quanto previsto nel documento definitivo di Impegni e al rispetto dei termini ivi indicati. I suddetti termini

decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla società medesima società.

5. Ai sensi dell'articolo 18 dell'Allegato A alla delibera n. 437/22/CONS, l'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli stessi, la prosecuzione del procedimento sanzionatorio n.2/22/DRS per la violazione precedentemente contestata con comminazione della sanzione ai sensi dell'art. 30, comma 12, del Codice delle comunicazioni elettroniche per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione. Tali disposizioni trovano applicazione anche qualora l'organo collegiale accerti che l'approvazione degli Impegni sia stata determinata da informazioni fornite dalla indicata società e successivamente rivelatesi gravemente incomplete, oppure colpevolmente inesatte o fuorvianti.

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

La presente delibera è notificata alla società A-Tono s.r.l. presso la sede legale in Milano, Corso Buenos Aires n.77, e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 8 marzo 2023

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Massimiliano Capitano

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba