



Telecom Italia S.p.A.
Regulatory Affairs
Regolamentazione Nazionale

Prot. 507761

00148 ROMA 5 agosto 2008
Viale Parco de' Medici, 61

Egregio Signor
Ing. Vincenzo Lobianco
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica
Centro Direzionale Isola B5
Torre Francesco
80143 NAPOLI

Gent.ma Signora
Dott.ssa Sabrina Agresta
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica
Centro Direzionale Isola B5
Torre Francesco
80143 NAPOLI

Oggetto: Contestazione n. 3/08/DIR - Presentazione di impegni ex art. 14-bis del decreto legge 4.7.2006, n. 223, convertito dalla legge 4.8.2006, n. 248

Con riferimento alla contestazione in oggetto, facendo seguito all'audizione già tenutasi l'8 luglio u.s. ed alla documentazione già in atti, Telecom Italia con la presente, sottopone a questa Autorità l'allegata proposta di impegni ai sensi dell'art. 14-bis del decreto legge 4.7.2006, n. 223, convertito con modifiche dalla legge 4.8.2006, n. 248, dell'art. 2 della Delibera n. 645/06/CONS e dell'art. 12-bis della Delibera n. 136/06/CONS.

Nell'ottica di una proficua collaborazione, le misure proposte perseguono, come obiettivi fondamentali, la promozione della concorrenza nei mercati delle comunicazioni elettroniche e la soddisfazione degli utenti integrando le vigenti misure normative e regolamentari in materia di fornitura di servizi accessibili da numerazioni 89X anche alla luce della recente evoluzione regolamentare introdotta con il Piano di Numerazione Nazionale di cui alla Delibera 26/08/CIR adottata dal Consiglio in data 14 maggio 2008, pubblicata sul sito dell'Autorità in data 18 luglio ed in Gazzetta Ufficiale il 24 luglio 2008.

Per le ragioni evidenziate nell'allegata proposta, Telecom Italia ritiene che le misure proposte sono idonee a rimuovere, ove possibile, le conseguenze del comportamento contestato nonché a prevenire, nei limiti del possibile e per quanto di sua competenza, la riproposizione di analoghi comportamenti.

Per quanto sopra, Telecom Italia auspica che questa Autorità voglia accettare l'allegata proposta nell'ambito del procedimento regolamentare e sanzionatorio n. 3/08/DIR considerata anche l'intervenuta cessazione delle condotte contestate.

Cordiali saluti

Il Responsabile
Walter Felice Ibba



Contestazione n. 3/08/DIR

Con la Contestazione 3/08/DIR, l'Autorità ha contestato a Telecom Italia la presunta inosservanza con riferimento alle numerazioni 892592 e 892040 dell'art. 5, commi 1 e 2 della Delibera 9/03/CIR, mentre con riferimento alla numerazione 892101 la presunta violazione di quanto disposto al comma 2 del medesimo art. 5 della Delibera 9/03/CIR, in virtù delle note del Servizio Ispettivo rispettivamente del 7 aprile 2008 (prot.ISP/0227/08) e del 10 aprile 2008 (prot. ISP/vm/233/08).

In particolare questa Autorità, alla luce delle risultanze acquisite nel corso delle verifiche ispettive svolte presso l'Autorità con la collaborazione della Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni nei giorni 1, 2, 7, 8 e 9 aprile 2008 tese a verificare la correttezza in merito all'utilizzazione delle numerazioni ed alla tassazione in materia di servizi a sovrapprezzo agli utenti di telecomunicazione, ha accertato

- con riferimento alle numerazioni 892592 e 892040 di titolarità di Telecom Italia che l'addebito all'utente chiamante sarebbe stato effettuato senza assicurare la fruizione di alcun servizio e dall'altro nell'annuncio fonico, sarebbe stato omesso di indicare la tariffa applicata, violando i commi 1 e 2 dell'art. 5 della Delibera 9/03/CIR;
- con riferimento alla numerazione 892101 sarebbe stato omesso di indicare nell'annuncio fonico la tariffa applicata in violazione quindi del comma 2 dell'art. 5 della medesima Delibera 9/03/CIR.

Nel premettere che Telecom Italia non pone in essere le condotte contestate, si rappresenta che tali condotte, addebitabili esclusivamente ai citati Centri Servizi, sono comunque cessate.

Telecom Italia ai fini di meglio rappresentare gli impegni che intende adottare, riassume sinteticamente il proprio posizionamento così come esposto nell'ambito della memoria inviata in data 7 luglio 2008 prot. 444219 e nel corso della successiva audizione tenutasi l'8 luglio 2008 presso codesta Autorità.

In particolare si evidenzia che

- la numerazione 892101, per cui veniva contestata l'irregolarità del messaggio, è stata concessa in uso da Telecom Italia a TicketOne. Sul punto è stato evidenziato che il messaggio fonico prevedeva, oltre all'evidenza di prezzo applicato da rete fissa, il rinvio per l'esatta conoscenza del prezzo applicato all'Operatore mobile di riferimento, in coerenza con le usuali modalità informative utilizzate in tutti i messaggi basati su annuncio fonico che sconta necessariamente la rigidità dei tempi di registrazione. Telecom Italia si è comunque attivata immediatamente informando il Centro Servizi dell'avvenuta notifica dell'atto di contestazione e parallelamente comunicando al Centro Servizi la necessità di apportare immediate modifiche al messaggio. In tale senso si è immediatamente adoperato anche il Centro Servizi che ha provveduto ad adeguare le informazioni contenute nel messaggio fonico in coerenza alla vigente normativa regolamentare;

- per le numerazioni 892592 e 892040, per cui erano state contestate irregolarità dei messaggi (assenza nel messaggio fonico di evidenza del costo da mobile) e l'avvio della tassazione pur in assenza di fruizione del servizio, Telecom Italia ha rappresentato che tali codici erano in uso

rispettivamente a Getaline/Euronova e a Bravo Fly rispettivamente per attività di *customer care* e per il booking aereo.

Telecom Italia al riguardo si è attivata immediatamente informando il Centro Servizi dell'avvenuta notifica dell'atto di contestazione e parallelamente comunicando al Centro Servizi la necessità di apportare immediate modifiche al messaggio. In tale senso i Centri Servizi si sono immediatamente adoperati provvedendo ad adeguare le informazioni contenute nel messaggio fonico.

Relativamente invece all'altro rilievo avanzato da questa Autorità nell'atto di contestazione e riferito al momento di avvio della tassazione, Telecom Italia rileva che su dette numerazioni sono erogati servizi di informazione resi disponibili alla clientela tramite *call center* e può capitare quindi che, in coincidenza con momenti di congestione delle chiamate entranti, l'addetto di *front end* non sia immediatamente disponibile, ragione per cui la chiamata va a cadere sull'*automatic call distribution* che fornisce il messaggio "*tutti gli operatori sono impegnati*" unitamente all'avvio della tassazione: non esiste infatti servizio reso tramite *call center* senza rischio d'attesa e tecnicamente non si può tassare alla risposta dell'addetto in quanto dopo l'avviso fonico la chiamata viene tecnicamente instradata su detto apparato che gestisce il *routing* interno tra gli addetti stessi determinando l'avvio della successiva fase di tassazione.

Telecom Italia rispetto a ciò può offrire - sempre che il Centro Servizi ne abbia interesse - solamente una prestazione di "*prolungamento fonico gratuito*" consentendo al Centro Servizi stesso di erogare il messaggio "*tutti gli operatori sono impegnati*" senza addebito per il chiamante.

* * *

Telecom Italia, nella memoria del 7 luglio 2008 sopraccitata e nel corso dell'audizione dell'8 luglio u.s. ha avuto modo di rappresentare come la stessa abbia avviato o si appresti ad avviare una massiccia campagna di controllo e monitoraggio - dei cui esiti sta periodicamente fornendo riscontri puntuali a questa Autorità - usando tutti gli strumenti disponibili in coerenza al quadro regolamentare vigente, ma che appaiono pur sempre attività complesse ed articolate vista la numerosità dei codici di cui è titolare. Come anticipato la finalità di tali attività è quella di monitorare i servizi a sovrapprezzo erogati sulle numerazioni non geografiche per fornire una maggiore tutela alla clientela di Telecom Italia che può accedere a tali numerazioni, sia di Telecom Italia che di altri Operatori (in virtù degli accordi di interconnessioni in essere tra gli Operatori di rete e Telecom Italia), al fine di verificare che l'erogazione dei servizi avvenga in coerenza al quadro regolamentare vigente e fare ricorso, se necessario, a tutti gli strumenti contrattualmente previsti.

Si riportano i processi implementati da Telecom Italia in ambito rete fissa (in qualità di titolare delle numerazioni e di operatore di accesso)..

MONITORAGGIO IN ATTO IN VIA SPERIMENTALE

Come anticipato i succitati processi di verifica prevedono il monitoraggio periodico dei servizi a sovrapprezzo erogati sulle numerazioni non geografiche al fine di individuare eventuali comportamenti "scorretti" da parte dei Centri Servizi.

Il monitoraggio ha avuto inizio in via sperimentale nel febbraio 2008. In questa prima fase l'attività è consistita in un monitoraggio dei servizi pubblicizzati in TV, evidenziando sia la modalità con cui i servizi erano pubblicizzati sia, attraverso una telefonata alle numerazioni pubblicizzate, la correttezza dell'erogazione (in termini di presenza del messaggio gratuito, correttezza della tipologia dei servizi, correttezza della tariffazione, ecc.). Il monitoraggio in questi casi partiva dalla visione di una pubblicità che presentava distonie rispetto ad elementi base di riferimento quali ad es. la tipologia di numerazione pubblicizzata in TV, la sua coerenza con il servizio associato. La logica adottata in questa prima fase sperimentale è stata quella di analizzare i servizi pubblicizzati in televisione sulla scorta della considerazione che gli stessi, in quanto più conosciuti, sono quelli a maggior rischio di comportamenti scorretti.

In una seconda fase, anche a seguito dell'attività ispettiva svolta da questa Autorità nella settimana intercorsa tra il 5 ed il 7 marzo 2008 nonché delle successive contestazioni oggetto del presente procedimento, Telecom Italia ha deciso di estendere la sperimentazione attuando un monitoraggio più ampio. Le attività di monitoraggio sono state dunque estese ad una serie di numerazioni diverse da quelle pubblicizzate in televisione e scelte a campione tra quelle considerate a rischio per la clientela (899, 166, 178, ecc.), con l'intento di identificare anche eventuali anomalie - come ad esempio i dialer - che attraverso il monitoraggio televisivo non sarebbero stato possibile identificare.

Sempre in questa fase è stato inoltre previsto ed attuato un controllo puntuale su tutte le nuove attivazioni di numerazioni per servizi a sovrapprezzo di Telecom Italia finalizzato a verificare la presenza e la correttezza del messaggio gratuito, la correttezza del servizio erogato ed anche la coerenza fra il servizio erogato ed il servizio dichiarato dal cliente in sede di stipula del contratto.

Questa seconda fase delle attività di monitoraggio, per la quale è stata indetta una apposita gara d'appalto vinta dalla società Amuser, ha avuto avvio nel mese di maggio 2008 (salvo per il controllo sulle nuove attivazioni operativo da giugno 2008).

Alla luce di quanto riportato, i processi di monitoraggio attualmente operativi, ancorché in via sperimentale, con riferimento alle numerazioni non geografiche a sovrapprezzo fornite da Telecom Italia sono i seguenti:

- 1) Monitoraggio concernente le numerazioni non geografiche a sovrapprezzo pubblicizzate all'interno della programmazione televisiva all'interno della quale sono contenuti inviti a chiamare le numerazioni stesse (anche con riferimento ad analoghe pubblicità presenti su siti internet);
- 2) Monitoraggio a campione in modalità casuale su messaggi in fonia;
- 3) Monitoraggio di tutte le nuove numerazioni di cui Telecom Italia è titolare.

A seguito delle attività di monitoraggio di cui ai numeri 1 e 2 viene redatto un report contenente le seguenti informazioni per ciascuna numerazione (alcune sono presenti solo se indicate e disponibili nei singoli messaggi):

Messaggio pubblicitario

- emittente selezionata
- giorno/ora
- tipo di servizio pubblicizzato



- i costi indicati a video
- tipo di numerazione pubblicizzata
- numerazione pubblicizzata
- intestatario codice
- tipologia *pricing* (minutario o a transazione)
- file video del messaggio pubblicitario

Messaggio di benvenuto erogato in fonia sulla numerazione

- presenza o meno del messaggio introduttivo
- presenza o meno della comunicazione sulla gratuità del messaggio introduttivo
- verifica dell'effettiva gratuità del messaggio
- tipo di servizio erogato
- testo della fonia di presentazione
- numero di squilli di attesa prima della risposta
- raggiungibilità del servizio (da fisso/da mobile)
- file audio del messaggio in fonia

Il monitoraggio relativo alle nuove attivazioni (numero 3) interessa tutte le nuove numerazioni di titolarità di Telecom Italia che vengono attivate a fronte di nuovi contratti conclusi con i Centri Servizi. L'attività di controllo è svolta tenendo conto, per le numerazioni attivate, delle rispettive dichiarazioni ex art. 17 del Regolamento sui servizi a sovrapprezzo (D.M. n. 145/2006).

A seguito del monitoraggio è redatto un report contenente le seguenti informazioni per ciascuna numerazione (alcune sono presenti solo se indicate e disponibili nel messaggio di benvenuto):

- presenza o meno del messaggio introduttivo
- presenza o meno della comunicazione sulla gratuità del messaggio introduttivo
- verifica dell'effettiva gratuità del messaggio
- fornitore del servizio
- tipologia *pricing* (minutario o a transazione)
- tipo di servizio erogato
- coerenza del servizio erogato con quello dichiarato
- testo della fonia di presentazione
- numero di squilli d'attesa prima della risposta
- raggiungibilità del servizio (da fisso/da mobile)
- file audio

Nel corso del 1° semestre 2008 sono stati oggetto di monitoraggio oltre 700 codici sia di Telecom Italia che di altri Operatori, per le varie tipologie di verifica sopra riportate.

Si segnala che tra le azioni svolte a seguito degli esiti di tale attività, Telecom Italia ha provveduto a sospendere in via cautelativa un totale di 14 codici utilizzati da Centri Servizi su numerazioni di titolarità di Telecom Italia offrendo contenuti/servizi non conformi, mentre si è provveduto all'invio di diffide sempre verso propri Centri Servizi in 30 casi in cui si è rilevato un messaggio di benvenuto non conforme.

MONITORAGGIO DA ATTUARE

Nella citata ottica di collaborazione e con l'obiettivo di perseguire la soddisfazione degli utenti attraverso la piena attuazione delle vigenti misure normative e regolamentari in materia di fornitura di servizi accessibili da numerazioni 89x, Telecom Italia ritiene opportuno integrare la messa a regime delle predette attività con il monitoraggio a tappeto di tutte le numerazioni attive di cui la stessa è titolare. L'attività, che riguarda circa 6.000 codici, consiste nel chiamare a tutte le numerazioni in questione al fine di verificare la presenza e la correttezza del messaggio gratuito, del servizio nonché la sua coerenza con quanto dichiarato all'atto dell'assegnazione della numerazione.

A questo fine Telecom Italia ha predisposto un apposito documento (qui allegato) finalizzato allo svolgimento della gara per la selezione dell'operatore al quale sarà affidata l'attività in questione. La gara in questione sarebbe realizzata entro il settembre 2008 con conseguente inizio dell'attività entro il corrente anno.

Telecom Italia ritiene che lo svolgimento di tale attività di monitoraggio, ancorché la stessa sia attualmente prevista come attività una tantum, costituisca efficace complemento delle attività di monitoraggio già menzionate ed aventi, a regime, scansione periodica.

Il predetto monitoraggio a tappeto da compiersi entro la fine dell'anno in corso consente, infatti, di eliminare, tutti gli eventuali comportamenti analoghi a quelli contestati che siano effettuati su numerazioni fornite da Telecom Italia.

Allo stesso tempo, le sopra elencate attività di monitoraggio periodico consentono di escludere o di ridurre al minimo il ripetersi di simili comportamenti nel futuro.

* * *

Per tutto quanto sopra esposto Telecom Italia rappresenta il proprio impegno a:

- Mettere a regime tutte le attività di monitoraggio sopradescritte integrando i requisiti già forniti alla società esterna - che già svolge in via sperimentale tale attività a campione sulle numerazioni già attive ed "a tappeto" su quelle di nuova attivazione di cui è titolare Telecom Italia;
- Procedere alla selezione di una società esterna alla quale affidare la citata attività di monitoraggio a tappeto delle numerazioni non geografiche a sovrapprezzo fornite da Telecom Italia. L'attività in questione, consistente nel chiamare tutte le numerazioni in questione al fine di verificare la presenza e correttezza del messaggio gratuito, del servizio e la sua coerenza con quanto dichiarato all'atto dell'assegnazione della numerazione, sarà svolta da società esterna coerentemente con i Requisiti d'Offerta indicati nel documento allegato.

L'attuazione dei presenti impegni è espressamente condizionata all'adozione da parte dell'Autorità di un provvedimento nel quale essa, ritenendoli idonei, li accetti ai sensi dell'art. 14-bis del decreto legge 4.7.2006, n. 223, convertito con modifiche dalla legge 4.8.2006, n. 248, dell'art. 1, comma 2, della Delibera n. 626/07/CONS, dell'art. 5, comma 2, della Delibera n. 645/06/CONS e dell'art. 12-ter della Delibera n. 136/06/CONS in relazione al procedimento di natura sanzionatoria avviato con atto di contestazione n 3/08/DIR.





In ogni caso, Telecom Italia attuerà gli impegni sopra riportati che qualora approvati ai sensi dell'art. 12-ter della Delibera n. 136/06/CONS, da codesta Autorità dovranno essere considerati ai fini dell'archiviazione del suddetto procedimento sanzionatorio senza l'accertamento di alcuna infrazione a carico di Telecom.

Q

		Versione 1.0	Stato: Bozza o Definitivo
RdO Monitoraggio 89x		Data: 19/3/2008	DF.DO.MV.SP Confidenziale

Requisito di Offerta:

Monitoraggio a tappeto sulle numerazioni a sovrapprezzo

Versione 1.0

Monitoraggio 89x	
Autore: Marco Bartolo Proprietario: Prot:	Data di emissione: 19 Marzo 2008
Codice attività:	Telecom Italia - CONFIDENZIALE Tutti i diritti riservati

		Versione: 1.0 Data: 19/3/2008	Pagina 2 di 5
Attività: Monitoraggio 89x		Codice:	Stato: Draft o Definitivo

RESPONSABILI DEL DOCUMENTO

DF.DO. MV.SP	Product Manager	Salvatore Pecori		1.0	
	Proposal		Emesso	1.0	

CONTRIBUTI AL DOCUMENTO

Q

		Versione: 1.0 Data: 19/3/2008	Pagina 3 di 5
Attività: Monitoraggio 89x		Codice:	Stato: Draft o Definitivo

REQUISITI MARKETING DELL'OFFERTA		4
1	BACKGROUND	4
2	AMBITO DELL'OFFERTA	4
3	OBIETTIVI	4
4	PRIORITA'	4
5	CARATTERISTICHE GENERALI DELLA NUOVA OFFERTA	4

Car

		Versione: 1.0 Data: 19/3/2008	Pagina 4 di 5
Attività: Monitoraggio 89x		Codice:	Stato: Draft o Definitivo

REQUISITI MARKETING DELL'OFFERTA

1 BACKGROUND

Al fine di verificare la coerenza dei servizi erogati tramite numerazioni a sovrapprezzo con la normativa vigente (con particolare riferimento alla erogazione del messaggio gratuito e della tipologia di servizi forniti alla clientela) vi è la necessità di effettuare una campagna di monitoraggio su tutti i codici a sovrapprezzo di cui TI è titolare al fine di identificare e sanare eventuali utilizzi non conformi alla normativa vigente

2 AMBITO DELL'OFFERTA

VAS - Telefonia Fissa.

3 OBIETTIVI

Monitorare i servizi presenti su queste numerazioni al fine di salvaguardare i clienti ed agire in maniera repentina sulle numerazioni che non rispettano pienamente le modalità di erogazione del servizio stabilite dalle autorità competenti.

4 PRIORITA'

Alta.

5 CARATTERISTICHE GENERALI DELLA NUOVA OFFERTA

Si richiede che sia implementato un processo di monitoraggio riguardante TUTTE le numerazioni attive di cui Telecom Italia è titolare, sia che presentino il servizio in fonia sia che sia possibile effettuare videocomunicazione.

Si richiede che su tale servizio di monitoraggio sia realizzato un report esportabile in excel e da pubblicare su un sito dedicato realizzato dal Fornitore del servizio di monitoraggio contenente le seguenti informazioni:

- numerazione (es. 899 xxx xxx)
- intestatario Codice
- pricing minutario o a transazione
- presenza del messaggio introduttivo(si/no)
- verifica della coerenza del messaggio gratuito alla normativa vigente
- comunicazione sulla gratuità del messaggio introduttivo (si/no)
- verifica dell'effettiva gratuità del messaggio
- tipo di servizio erogato
- coerenza del servizio erogato con quello comunicato
- testo della fonia di presentazione
- verifica del punto in cui parte la tassazione
- raggiungibilità del servizio (da fisso/da mobile, distinto per operatore)
- file audio allegato (formato mp3)
- file video allegato (si richiede un formato facilmente scaricabile, es.: file.avi) nel caso vi sia videocomunicazione.

Ca

		Versione: 1.0 Data: 19/3/2008	Pagina 5 di 5
Attività: Monitoraggio 89x		Codice:	Stato: Draft o Definitivo

Implementando questo processo si andrà a cogliere subito, se presenti, le irregolarità sui servizi attivi di cui Telecom Italia è titolare

Le numerazioni attive per TI sono circa 6.000, l'attività dovrebbe partire entro i primi giorni di ottobre e concludersi entro la fine di ottobre stesso.

