

DELIBERA N. 36/24/CIR

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA
TELECOM ITALIA SPARKLE S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 14-BIS DELLA
LEGGE 4 AGOSTO 2006, N. 248, RELATIVA AL PROCEDIMENTO
SANZIONATORIO AVVIATO CON ATTO DI CONTESTAZIONE CONT.
N.1/24/DRS**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 novembre 2024;

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*;

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 1° agosto 2003, n. 259 recante, “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO il decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, recante “*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*” convertito con modifiche nella legge 24 novembre 2006, n. 286;

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’art. 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. 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*”;

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

VISTA la delibera n. 286/23/CONS dell’8 novembre 2023 recante “*Modifica al Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni di cui all’allegato A alla delibera n. 410/14/CONS come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 437/22/CONS*” di seguito denominato Regolamento sanzioni e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*” (di seguito, “*Regolamento*”), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell’11 settembre 2024;

VISTO l’atto di contestazione n.1/24/DRS: “*Contestazione alla Società Telecom Italia Sparkle S.p.A. per violazione dell’articolo 3, comma 1, dell’articolo 6, commi 1 e 3 e dell’articolo 7, combinato disposto dei commi 1 e 5, del Piano di Numerazione Nazionale di cui all’Allegato “A” alla delibera n.8/15/CIR nonché dell’articolo 70, comma 1, del Codice delle comunicazioni elettroniche*” notificato il 6 gennaio 2024 e con cui è stata contestata alla società Telecom Italia Sparkle S.p.A. la violazione di obblighi relativi alla corretta applicazione del PNN (Piano di numerazione nazionale) di cui all’Allegato A alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., ed in particolare dell’articolo 3, comma 1, dell’articolo 6, commi 1 e 3 e dell’articolo 7, combinato disposto dei commi 1 e 5, nonché dell’art. 70, comma 1, del *Codice* in quanto ha consegnato in Italia chiamate provenienti dalle società estere Marfox Ltd. e Voip Albano Sh.p.k.;

VISTO il documento preliminare di impegni presentato all’Autorità da Telecom Italia Sparkle S.p.A. in data 9 aprile 2024, 19 aprile 2024 ed il definitivo e vincolante del 29 maggio 2024 acquisito al protocollo dell’Autorità n. 0148767;

VISTO altresì l’“*Elenco operatori traffico Italia 2023*” presentato all’Autorità da Telecom Italia Sparkle S.p.A. il 15 maggio 2024 ed acquisito al protocollo dell’Autorità n. 0133012 di pari data;

VISTI gli esiti dell’istruttoria preliminare della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche (di seguito *Direzione*) sulla proposta di impegni della Telecom Italia Sparkle S.p.A.;

CONSIDERATO che la Commissione per le Infrastrutture e le Reti (di seguito CIR) dell’Autorità nella seduta del 24 luglio 2024, ha condiviso le valutazioni della

Direzione circa la non manifesta inammissibilità degli impegni presentati da Telecom Italia Sparkle S.p.A. nonché circa la necessità di operare delle integrazioni da parte della medesima società al testo definitivo degli impegni, ai fini dello svolgimento del Market Test;

VISTA la Determina Direttoriale n. 11/24/DRS del 26 luglio 2024, con cui la proposta di impegni è stata pubblicata sul sito dell’Autorità ai fini della prevista consultazione pubblica;

VISTI gli esiti della consultazione pubblica conclusasi in data 9 settembre 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell’ambito dell’attività di vigilanza svolta sui servizi di comunicazione elettronica, l’Autorità ha avviato una specifica verifica in merito all’annosa e diffusa pratica di cd. CLI spoofing.

Tale pratica consente alla parte chiamante, alla rete di origine e/o alla rete di transito, di manipolare le informazioni contenute nel campo CLI (Calling Line Identification), con l’effetto finale di impedire al soggetto che riceve la chiamata l’individuazione corretta della linea chiamante e, conseguentemente, di rendere impossibile risalire all’effettiva origine, sulla base del CLI, della comunicazione stessa. Attraverso tale diffusa pratica le aziende di marketing telefonico, non rispettando la normativa e la regolamentazione di settore, utilizzano una numerazione “impropria” per inoltrare diffusamente chiamate promozionali. In particolare, il numero telefonico utilizzato, ad una prima verifica, non risulta solitamente ricompreso tra quelli comunicati al ROC da società esercenti l’attività, ad esempio, di call center.

Nel caso di specie la vigilanza è stata avviata partendo da segnalazioni di privati cittadini che lamentavano l’uso illegittimo e continuo della propria numerazione mobile da parte di soggetti sconosciuti e per attività non note.

Tutte le informazioni sono state acquisite nel corso delle cennate attività da soggetti - operanti in Italia - autorizzati a fornire servizi di accesso ed interconnessione in Italia, e dunque, assoggettati a normativa primaria e regolamentare nazionale. Dalle attività di vigilanza, mirate a verificare, quindi, l’origine di chiamate sospettate di spoofing telefonico rivolte ad utenti finali italiani, è emerso che una delle società coinvolte nel fenomeno descritto è risultata essere Telecom Italia Sparkle S.p.A. (di seguito, anche, TIS), soggetto autorizzato in territorio nazionale esclusivamente quale operatore di transito (*carrier*) (di seguito, anche, TIS) coinvolta in traffico con

identificativo del mittente (CLI) alterato (CLI spoofing) proveniente e in particolare dalle le società straniere Marfox Ltd. (UK) e Voip Albano Sh.p.k (Albania).

Conseguentemente, con atto di contestazione n. 1/24/DRS, del 16 gennaio 2024, è stata notificata a Telecom Italia Sparkle S.p.A. la violazione di obblighi relativi alla corretta applicazione dell'Articolo 3, comma 1, dell'Articolo 6, commi 1 e 3 e dell'Articolo 7, combinato disposto dei commi 1 e 5, del Piano di Numerazione Nazionale di cui alla delibera n. 8/15/CIR del 13 gennaio 2015, Allegato "A", nonché dell'Articolo 70, comma 1, del *Codice*.

La società notificata non ha esercitato il diritto di accedere agli atti del procedimento né ha presentato memorie difensive ai sensi rispettivamente dell'articolo 8 e dell'articolo 9, comma 1, del regolamento di cui all'allegato "A" alla delibera n. 437/22/CONS (nel seguito Regolamento) ma ha chiesto di essere sentita in audizione ed ha contestualmente depositato scritti difensivi acquisiti al Protocollo dell'Autorità n. 0047897 del 15 febbraio 2024 e n. 0053129 del 20 febbraio successivo.

In virtù dell'avviso di convocazione del 27 febbraio 2024, l'Audizione si è svolta in data 15 marzo 2024, nel corso della quale l'Autorità: *"richiede alla società di voler valutare di presentare impegni prendendo a riferimento quelli di cui alla delibera n. 46/23/CIR, che si riferisce proprio ad una situazione simile a quella di TIS, indicando nella proposta anche i tempi di realizzazione del blocco delle chiamate avente l'identificativo del chiamante non conforme alla Raccomandazione ITU-T E.164."* Tim si è richiamata alle proprie memorie difensive del 15 e 20 febbraio 2024 inoltre, nel corso della medesima Audizione del 15 marzo 2024) l'Autorità ha richiesto a TIS *documenti e informazioni utili all'istruttoria* di cui TIS può essere *in possesso*, e TIS ha espresso la necessità di espletare accertamenti istruttori tecnici per poter fornire all'Autorità *le informazioni e gli ulteriori elementi di valutazione* richiesti e che a tal fine l'Autorità ha sospeso i termini procedurali, a far data ai sensi dell'Articolo 7, comma 1, del Regolamento e rinviato l'Audizione al 9 aprile 2024.

Nel corso dell'audizione tenutasi il 9 aprile 2024, Telecom Italia Sparkle S.p.A., all'esito dei necessari accertamenti tecnici espletati, ai sensi dell'Articolo 13 comma 1 del Regolamento ha presentato ed illustrato il proprio documento preliminare di impegni ed in particolare la società *"richiama lo schema di impegni che prende a riferimento la delibera n. 46/23/CIR e che ha inoltrato all'Autorità in data 8 aprile 2024, in vista dell'odierna audizione"* in quella sede l'Autorità ha chiesto a TIS di fornire un elenco dei contratti in essere con gli operatori di traffico in Italia, indicandone altresì la ragione sociale e il Paese/i in cui operano. TIS ha in proposito evidenziato come le misure proposte vanno proprio nel senso di rafforzare il controllo *ex ante* ed *ex post* sulla *compliance* regolamentare dei propri *partner* commerciali sia attuali che futuri.

In data 19 aprile 2024, Telecom Italia Sparkle S.p.A., ha presentato la proposta di impegni come previsto dall'Articolo 13, comma 4 del Regolamento, tenendo conto delle prime osservazioni degli uffici espresse nel corso delle precedenti audizioni. In virtù dell'Articolo 13, comma 5 del Regolamento secondo il quale, alla proposta definitiva di

impegni “Sono comunque ammesse le modifiche ed integrazioni necessarie ad adeguare la proposta alle indicazioni espresse dall’Autorità nel corso del procedimento” l’Autorità, nel corso delle successive audizioni, ha richiesto a TIS ulteriori modifiche ed integrazioni alla originaria proposta.

Inoltre, nel corso dell’audizione del 23 aprile 2024, l’Autorità ha evidenziato come la richiesta di fornire l’elenco dei contratti in essere della medesima società con gli operatori di traffico nell’anno 2023 in Italia sia altresì volta alla finalità di dar modo alla costituenda Unità di monitoraggio di far fronte celermente al fenomeno dello *spoofing*, reiterandone la richiesta a TIS sospendendo a tal fine i termini del procedimento.

In sede di audizione del 13 maggio 2024, è ripreso il procedimento sospeso ai sensi dell’articolo 7, comma 1 del *Regolamento* di cui all’allegato A alla delibera n. 437/22/CONS in quanto TIS in data 13 maggio 2024, ha fornito a latere degli “impegni” in un’ottica di oggettiva e fattiva collaborazione della società in questione per l’eliminazione dell’illecito o l’attenuazione dei relativi effetti, il documento contenente l’Elenco Operatori Traffico Italia 2023.

TIS, inoltre, su richiesta dell’Autorità ha dichiarato “*di essere disponibile, in un’ottica di enforcement di fronte fenomeno dello spoofing, ad assumersi gli impegni oggetto della proposta presentata all’Autorità via email in data 8 aprile 2024, come successivamente modificata*”.

In data 29 maggio 2024, a seguito del recepimento delle integrazioni e modifiche richieste dall’Autorità, Telecom Italia Sparkle S.p.A., avvalendosi della facoltà di cui all’articolo 13 del *Regolamento* ha presentato la versione definitiva di impegni acquisita al protocollo dell’Autorità n. 0148767 di pari data.

2. Quadro normativo e regolamentare

Giova a riguardo premettere che l’allegato A alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., relativamente all’uso della numerazione nazionale da parte degli operatori italiani, stabilisce quanto segue:

- art. 3, comma 1 (assegnazione delle numerazioni) prevede che “*I diritti d’uso delle numerazioni sono concessi ai soggetti in possesso di autorizzazione generale ai sensi dell’art. 25 del Codice delle comunicazioni elettroniche per la fornitura di reti o servizi di comunicazioni o di una risorsa correlata, che ne abbiano effettiva necessità, in base ai servizi svolti*”;
- art. 6 (identificazione della linea chiamante) che reca quanto segue:
 - comma 1. “*Gli operatori di rete che intervengono nella realizzazione di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico, incluse le comunicazioni basate sulla trasmissione di messaggi, quali SMS ed MMS, che utilizza numeri definiti dalla Raccomandazione UIT-T E.164, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono fornire,*

trasportare e inoltrare l'informazione relativa all'identificazione della linea chiamante (CLI - Calling Line Identification), ciascuno per quanto di competenza”;

- *comma 3. “Il soggetto che fornisce il servizio di comunicazione elettronica al cliente che origina la comunicazione è responsabile della fornitura e correttezza del CLI nonché della consegna di tale informazione al fornitore di servizi di comunicazione elettronica di destinazione o all'eventuale operatore di transito. A tal fine, nel caso di CLI generati dal cliente e fatto salvo quanto previsto dalle norme di cui al comma 2, verifica la corrispondenza di questo con le numerazioni attribuite alla linea che origina la comunicazione, eventualmente trasmettendo un CLI addizionale o sovrascrivendo lo stesso, nel rispetto degli standard internazionali e nei limiti della fattibilità tecnica. Le comunicazioni dirette ai numeri per servizi di emergenza sono comunque gestite ed inoltrate anche quando sono originate da terminali di rete mobile privi di SIM”;*
- **articolo 7 (Numerazione geografica)**
 - *comma 1: Il territorio nazionale, ai fini della numerazione geografica, è suddiviso in distretti, individuati tramite codici denominati indicativi distrettuali. I nomi dei distretti con i relativi indicativi sono riportati nel decreto ministeriale “Suddivisione del territorio nazionale per il servizio telefonico” del 25 novembre 1997 e successive modificazioni ed integrazioni.*
 - *comma 5: Le numerazioni geografiche possono essere utilizzate per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica nomadici sull'intero territorio nazionale.*

Rileva altresì in argomento la delibera n. 112/19/CIR concernente “*Diffida nei confronti degli operatori di comunicazione elettronica affinché rispettino le norme sulla verifica della correttezza del “CLI” trasmesso di cui alla delibera n. 8/15/CIR*” nella quale si diffidano «*gli operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica ad adottare, senza indugio, ogni misura funzionale a garantire il rispetto degli obblighi di verifica della correttezza e di non alterazione del CLI di cui all'art. 6 della delibera n. 8/15/CIR come integrata dalla delibera n. 156/18/CIR*».

Inoltre, il Codice delle comunicazioni elettroniche all'art. 70, comma 1 prevede: “*Gli operatori possono negoziare tra loro accordi sulle disposizioni tecniche e commerciali relative all'accesso e all'interconnessione. L'operatore costituito in un altro Stato membro che richiede l'accesso o l'interconnessione nel territorio nazionale non necessita di un'autorizzazione ad operare in Italia, qualora non vi fornisca servizi o non vi gestisca una rete. L'Autorità anche mediante l'adozione di specifici provvedimenti garantisce che non vi siano restrizioni che impediscano alle imprese accordi di interconnessione e di accesso. Il Ministero e l'Autorità, per quanto di*

rispettiva competenza, provvedono affinché' non vi siano restrizioni che impediscano alle imprese di un medesimo Stato membro o di differenti Stati membri di negoziare tra loro, nel rispetto del diritto dell'Unione, accordi sulle disposizioni tecniche e commerciali relative all'accesso o all'interconnessione”.

Il medesimo Codice definisce all’art. 2, comma 1, lett. z), “*interconnessione: una particolare modalità di accesso messa in opera tra operatori della rete pubblica mediante il collegamento fisico e logico delle reti pubbliche di comunicazione elettronica utilizzate dalla medesima impresa o da un'altra impresa per consentire agli utenti di un'impresa di comunicare con gli utenti della medesima o di un'altra impresa o di accedere ai servizi offerti da un'altra impresa qualora tali servizi siano forniti dalle parti interessate o da altre parti che hanno accesso alla rete”.*

In relazione alle disposizioni sopra richiamate è stato accertato che Marfox Ltd. e Voip Albano Sh.p.k. non risultano essere operatori di comunicazione elettronica, le medesime società sono pertanto da considerarsi quali meri clienti/utenti finali esteri di TIS, da tale circostanza deriva che il rapporto esistente tra TIS, sia con Marfox che con Voip Albano, è da considerarsi alla stregua di una usuale relazione negoziale sorta tra un fornitore di servizi di comunicazione elettronica autorizzato in Italia (TIS) ed un utente finale con sede estera. Per siffatto ed evidente motivo la società Marfox e Voip Albano – in ragione del comportamento di TIS- hanno agito alla stregua di un cliente privato, della stessa TIS originante la chiamata.

TIS, pertanto, in base alla richiamata normativa , non risulta aver rispettato gli obblighi previsti dell’articolo 3, comma 1, dell’Articolo 6, commi 1 e 3 e dell’Articolo 7, combinato disposto dei commi 1 e 5, del Piano di Numerazione Nazionale di cui alla delibera n. 8/15/CIR del 13 gennaio 2015, Allegato “A”, nonché dell’Articolo 70, comma 1, del Codice che impone la stipula di un contratto di interconnessione tra operatori che, invece, è risultato assente nel caso in esame, non essendo né Marfox, né Voip Albano società autorizzate quali operatori di servizi di comunicazioni elettroniche poiché, stipulando un contratto con società estere non autorizzate, ha consentito che chiamate extranazionali veicolate dalla medesima, fossero consegnate in territorio nazionale utilizzando numerazione già in uso legittimo a clienti di Operatori nazionali, schermando, per tale via, la reale provenienza della chiamata (cd. *CLI spoofing*) presso i clienti riceventi.

3. Le Audizioni di TIS (Voip Albano Sh.p.k. e Marfox Ltd)

A seguito della notifica del citato atto di contestazione, la società ha depositato le proprie memorie difensive ed ha richiesto di essere ascoltata in audizione, così come previsto dal Regolamento, rispettivamente agli articoli 8 e 9 del medesimo.

TIS, nel corso della prima audizione tenutasi in data 15 marzo 2024, TIS ha illustrato le proprie argomentazioni e l’Autorità ha invitato TIS a presentare i propri impegni sulla scorta del precedente di cui alla delibera dell’Autorità n. 46/23/CIR.

L'Autorità ha infine sospeso ai sensi dell'articolo 7 comma 1 il procedimento per i necessari approfondimenti tecnici istruttori.

In sede di seconda audizione il 9 aprile 2024, l'Autorità ha ribadito come l'audizione sia finalizzata a creare una barriera, un sistema di prevenzione a tutela dell'utente finale, di fronte al dilagare dei fenomeni di spoofing TIS, all'esito degli accertamenti tecnici espletati, ha presentato ed illustrato la proposta preliminare di impegni comunicata in data 9 aprile 2024, fornendo chiarimenti necessari alla valutazione del contenuto della proposta ai sensi all'Articolo 13, comma 3 del Regolamento e si è dichiarata disponibile ad apportare ulteriori modifiche.

Ai sensi dell'Articolo 13 comma 5 del Regolamento, nel corso delle successive audizioni, tenutesi in data 23 aprile e 13 maggio 2024, TIS, eseguiti i necessari approfondimenti tecnici, ha recepito *le modifiche e integrazioni necessarie ad adeguare la proposta alle indicazioni espresse dall'Autorità nel corso del procedimento*. A seguito delle quali TIS ha presentato la propria proposta definitiva di impegni in data 29 maggio 2024 ove ha indicato in dettaglio gli obblighi che si è dichiarata disposta ad assumere e i relativi tempi di attuazione prevedendo la funzione di vigilanza in capo ad una unità di monitoraggio indipendente ai sensi dell'Articolo 13 comma 5 del Regolamento.

Telecom Italia Sparkle S.p.A., in ottemperanza alla richiesta dell'Autorità, ha vieppiù fornito all'Autorità, in data 13 maggio 2024, un "elenco operatori traffico Italia 2023" finalizzato al rafforzamento del controllo ex ante ed ex post sulla compliance regolamentare dei partner commerciali di TIS - sia attuali che futuri - e per dar modo alla costituenda unità di monitoraggio di far fronte celermente ed efficacemente all'intensificarsi del fenomeno dello spoofing.

Tale "*elenco operatori traffico Italia 2023*", consiste in una tabella che contiene:

- (i) l'elenco degli operatori interconnessi con TIS che hanno generato nell'anno 2023 traffico verso l'Italia;
- (ii) il Paese di appartenenza dei suddetti operatori;
- (iii) il volume di traffico dagli stessi operatori generato verso l'Italia nell'anno 2023.

Con i sopradescritti impegni, e con il suddetto "elenco operatori traffico Italia 2023", TIS intende consolidare il proprio interesse a garantire all'utenza finale –per quanto di sua competenza –la massima tutela nei confronti di possibili condotte abusive da parte di operatori terzi ai quali TIS offre servizi di transito internazionale ed essi non solo sarebbero ammissibili, ma anche di auspicabile attuazione per l'effettivo perseguimento degli obiettivi di tutela sottesi alle previsioni regolamentari richiamate dall'Autorità e dalla stessa ritenute violate nel presente procedimento. Si riporta di seguito il testo degli impegni nella loro versione definitiva, non difforme dalla proposta preliminare di impegni inviata.

4. La proposta consolidata di impegni

Di seguito alla già citata audizione, del 13 maggio 2024, l'operatore ha trasmesso il 29 maggio 2024 la versione integrata della proposta di impegni, il cui contenuto è stato pubblicato con la determina direttoriale n. 11/24/DRS, in data 26 luglio u.s. sul sito *web* dell'Autorità per le previste ed eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

Il testo degli impegni nella sua versione integrata e definitiva riporta:

- ***Impegno n. 1 –Integrazione contrattuale***

1.a) Al fine di scoraggiare, in un'ottica di prevenzione dei comportamenti illeciti, l'uso non conforme della disciplina sul CLI, TIS si impegna a introdurre nei nuovi contratti di interconnessione per il transito voce internazionale (nonché in caso di rinnovo di quelli esistenti), una clausola contrattuale che espressamente prevede:

- (i) il diritto di TIS di bloccare il traffico in transito verso numerazioni nazionali qualora tali chiamate non rispettino le specifiche tecniche relative al CLI di cui all'Impegno n. 3, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e internazionale applicabile;
- (ii) nonché (ii) il diritto di TIS di risolvere il contratto in caso di gravi, reiterate e ravvicinate violazioni della normativa regolamentare applicabile e delle predette specifiche tecniche relative al CLI. TIS provvede in particolare (informando per conoscenza l'UdM):
 - (a) a inoltrare all'operatore interconnesso una diffida alla prima grave violazione riscontrata;
 - e (b) a risolvere il contratto in caso di continuate, gravi, reiterate e ravvicinate violazioni.

Per la concreta attuazione delle misure di cui all'Impegno 1.a.) il termine è di 45 giorni dall'accettazione degli Impegni. 1.b.) L'attuazione dell'Impegno 1.a.) con riferimento ai contratti già in essere, avverrà secondo quanto indicato nell'Impegno 4.c.

- ***Impegno n. 2 –Integrazione delle verifiche sui titoli autorizzatori***

Al fine di limitare il rischio di dichiarazioni inesatte/incomplete sui titoli autorizzatori posseduti, in relazione ai nuovi contratti di interconnessione per il transito voce internazionale (nonché in caso di rinnovo di quelli esistenti), TIS si impegna inoltre a:

2.a.) consultare, in via autonoma, al momento della sottoscrizione dei nuovi contratti di interconnessione per il transito voce internazionale con operatori stabiliti

nell'UE (nonché in caso di rinnovo di quelli esistenti), il data base delle autorizzazioni generali "GADB" gestito dal BEREC. In caso di assenza in detto data base, TIS si impegna a non sottoscrivere il contratto. In tal caso, al fine della sottoscrizione del contratto, TIS procederà ad effettuare ulteriori verifiche nel contraddittorio con la controparte e, eventualmente, si potrà avvalere delle facoltà di cui al successivo punto 2.b.);

2.b.) richiedere, al momento della sottoscrizione dei nuovi contratti di interconnessione per il transito voce internazionale con operatori non stabiliti nell'UE (nonché in caso di rinnovo di quelli esistenti), una specifica dichiarazione sul possesso della eventuale conferente autorizzazione nazionale per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica. Tale dichiarazione prevederà, altresì, (i) l'obbligo di produrre la certificazione rilasciata dall'autorità di regolamentazione competente del Paese in cui opera il cliente attestante il possesso del titolo autorizzatorio su richiesta di TIS; (ii) la facoltà di TIS di risolvere il rapporto (e/o TIS si impegna a non sottoscrivere il relativo contratto), tanto in caso di dichiarazione scorretta, quanto in caso di mancata risposta alla richiesta documentale di TIS. Con l'obiettivo di ulteriormente rafforzare le misure di vigilanza e intervento già in essere nei confronti dei propri partner commerciali, l'Impegno di cui al punto 2.b.) andrà ad integrare le procedure già attuate e gestite dalla funzione interna TIS Fraud Management, nelle ipotesi di reiterati casi di sospetto spoofing segnalati da un operatore di terminazione e troverà immediata applicazione -unitamente a quanto previsto dal successivo Impegno 3 –in caso di segnalazione da parte dell'Autorità. Per la concreta attuazione delle misure di cui all'Impegno 2 il termine è di 45 giorni dall'accettazione degli Impegni.

2.c.) TIS procede altresì a verificare il possesso delle autorizzazioni da parte dei soggetti interconnessi con cui TIS ha già sottoscritto un contratto, selezionati dall'UdM, secondo quanto stabilito nell'Impegno 4.c.).

- Impegno n. 3 –Integrazione delle procedure tecniche di intervento

TIS, per quanto di competenza di un operatore internazionale di transito, in aggiunta a quanto già implementato per il monitoraggio del traffico ricevuto e in transito da operatori internazionali verso numerazioni nazionali, al fine di vigilare sul corretto formato del CLI, si impegna a verificare per singola interconnessione internazionale e per singolo cliente, le seguenti istanze di centrale:

- a) blocco delle chiamate senza il formato E 164;
- b) blocco delle chiamate che si presentano con + 39 area code (a titolo di esempio 06) senza *subscriber number*;
- c) blocco delle chiamate che si presentano con totale assenza del campo CLI;
- d) blocco delle chiamate che si presentano solo con + 39.

Per la concreta attuazione delle misure di cui all’Impegno 3 il termine è: –entro il 1° maggio 2024 per le misure di cui alla lett. c); e–entro il 1° ottobre 2024 per le misure di cui alla lett. a); b) e d).

- Impegno 4 – Costituenda Unità di Monitoraggio

4.a.) TIS si impegna a costituire un’Unità di Monitoraggio (“UdM”) con il compito di vigilare sulla concreta attuazione degli Impegni. TIS sarà tenuta ad inviare alla UdM un proprio report semestrale sull’attuazione delle misure proposte (“Report”). L’UdM sarà composta da due rappresentanti di TIS e un membro dell’Autorità.

4.b.) Con cadenza semestrale, per un periodo di complessivamente due (2) anni dall’accettazione degli Impegni, il Report -discusso e verificato dall’UdM-sarà inviato all’Autorità a supporto dell’attività di vigilanza dalla stessa compiuta sull’attuazione delle misure proposte da TIS.

4.c.) In particolare, l’UdM ha il compito di attuare l’Impegno 1.a) con riferimento ai contratti già in essere. A tal fine, TIS condividerà anche con l’UdM la lista degli operatori attivi sul servizio voce internazionale, già inviata all’AgCom, e, sulla base di essa, definirà un ragionevole piano di lavoro volto a individuare i rapporti in essere su cui intervenire, per paese di riferimento, secondo un ordine di priorità che può tener conto di particolari criticità evidenziate dall’Autorità in relazione ai fenomeni di spoofing. In base al piano di lavoro condiviso, TIS informerà i partner commerciali così individuati di quanto previsto dall’Impegno 1.a.), provvedendo a proporre loro i termini e le condizioni della integrazione contrattuale ivi prevista. I Report semestrali forniranno un resoconto specifico sull’esito delle attività compiute in relazione a detti rapporti, oggetto di revisione secondo il piano di lavoro stabilito.

TIS si impegna a individuare i rapporti in essere su cui intervenire, per paese di riferimento, secondo un ordine di priorità che può tener conto di particolari criticità evidenziate dall’Autorità in relazione ai fenomeni di *spoofing*. In base al piano di lavoro condiviso, TIS informerà i partner commerciali così individuati di quanto previsto dall’Impegno 1.a.), provvedendo a proporre loro i termini e le condizioni della integrazione contrattuale ivi prevista. I Report semestrali forniranno un resoconto specifico sull’esito delle attività compiute in relazione a detti rapporti, oggetto di revisione secondo il piano di lavoro stabilito.

5. La consultazione pubblica

Nella seduta del 24 luglio 2024, la Commissione per le infrastrutture e le reti dell’Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da TIS e ne ha altresì deliberato l’ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica (cd. market test), atteso che le misure risultano idonee a soddisfare i requisiti indicati dagli artt. 13 e 14, dell’Allegato A, alla delibera n.286/23/CONS dell’8 novembre 2023 “*Testo del regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*”.

Avuto riguardo alle azioni intraprese dalla Società, preliminarmente o in concomitanza con la notifica degli impegni, risulta aver cessato la condotta oggetto di contestazione comunicando in data 27 giugno 2024 di aver risolto il contratto sia con Marfox Lt.d. che con Voip Albano Sh.p.k., a cui si aggiunge - significativamente - l'“*Elenco operatori traffico Italia 2023*” presentato all'Autorità da Telecom Italia Sparkle S.p.A. il 15 maggio 2024 ed acquisito al protocollo dell'Autorità n. 0133012 di pari data, e con decisione del 24 luglio 2024, la Commissione per le infrastrutture e le reti dell'Autorità ha valutato ammissibili, per il *market test*, la proposta di impegni presentata da TIS e ne ha deliberato la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica.

Pertanto, con determina direttoriale n. 11/24/DRS del 26 luglio 2024, la proposta di impegni è stata pubblicata in pari data sul sito *web* dell'Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

La consultazione si è conclusa in data 9 settembre 2024 e non sono pervenute osservazioni da parte di soggetti terzi né, per conseguenza, dalla stessa TIS.

6. Le valutazioni conclusive dell'Autorità sugli impegni

Si osserva, in via preliminare, che attraverso l'esercizio del potere sanzionatorio l'Autorità garantisce la punibilità delle condotte poste in essere dalle imprese in violazione delle disposizioni normative e/o regolamentari in materia di comunicazioni elettroniche.

In questo quadro, deve essere valutata la possibilità, riconosciuta dall'art. 13 del *Regolamento*, in applicazione di quanto disposto dall'art. 14-bis del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge n. 248/2006, concessa alle imprese, alle quali sia stata contestata una violazione in materia di fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, di presentare una proposta di impegni nell'ambito di un procedimento sanzionatorio.

In tale prospettiva, l'art. 14 del *Regolamento* condiziona l'ammissibilità degli impegni al ricorrere di determinate circostanze, imponendo che essi non debbano essere generici, carenti di serietà o presentati per finalità dilatorie o di carente contenuto, mentre l'art. 17, comma 1, ne prevede l'approvazione “*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*”. In tal caso, in base al comma 6 dell'art. 17, l'organo collegiale 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.

Nella fattispecie in esame, gli impegni sono stati presentati nell'ambito di un procedimento sanzionatorio avviato per la violazione di precisi obblighi in ordine alla corretta applicazione del PNN (*Piano di numerazione nazionale*) di cui all'Allegato A

della delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., ed in particolare dell'art. 3, comma 1, in combinato disposto con l'art. 6, comma 1 e 3, e l'art. 7, commi 1 e 5, nonché dell'art. 70, comma 1, del *Codice*.

La società in questione ha infatti consegnato in Italia chiamate provenienti da società estere, risultate prive del titolo autorizzatorio, con cui aveva stipulato un contratto di interconnessione, consentendo in tal modo l'uso di numerazione geografica, già assegnata ad altro fornitore di servizi di comunicazione elettronica operante in modo legittimo in Italia, al di fuori del territorio nazionale.

Nella riunione del 24 luglio 2024 la Commissione reti e servizi di comunicazione elettronica dell'Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da TIS e ne ha deliberato l'ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica, atteso che le misure risultano idonee a soddisfare i requisiti indicati dagli artt. 13 e 14, dell'Allegato A, alla delibera n.286/23/CONS dell'8 novembre 2023 "*Testo del regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*".

Sull'ammissibilità della proposta di impegni

Ai fini dell'ammissibilità degli impegni, va preliminarmente valutata la sussistenza dei requisiti di cui all'art. 13, commi 1 e 5, del predetto *Regolamento*, che includano la cessazione "*della condotta oggetto di contestazione nonché ... la costituzione di una funzione di vigilanza in capo a una struttura indipendente*".

La condotta contestata, come già sinteticamente premesso, è consistita nell'aver consegnato in Italia traffico proveniente da una società estera con cui TIS non aveva titolo a stipulare un contratto di interconnessione, poiché mancante della necessaria autorizzazione nel proprio paese, e consentito l'uso di numerazioni nazionali, già assegnate ad altri operatori operanti in modo legittimo in Italia.

In merito a tale requisito di ammissibilità, la Società, nella proposta di impegni, ha dato comunicazione il 27 giugno 2024 della cessazione della condotta contestata ai sensi dell'articolo 13, comma 1 del Regolamento, mediante la risoluzione del contratto con Marfox Lt.d. e con Voip Albano Sh.p.k., a cui si aggiunge – significativamente – la presentazione dell'"*Elenco operatori traffico Italia 2023*" il 15 maggio 2024 ed acquisito al protocollo dell'Autorità n. 0133012 di pari data, in ottemperanza alle richieste dell'Autorità.

Sotto diverso profilo, ai fini dell'ammissibilità risulta soddisfatto il requisito richiesto dal comma 5 dell'art. 13 del *Regolamento*, posto che la Società ha previsto la costituzione di una apposita unità di monitoraggio deputata alla verifica della corretta attuazione degli impegni proposti.

Sulla valenza degli impegni in ottica di maggior tutela degli utenti e pro-competitiva

Nel merito dei singoli impegni presentati si osserva quanto segue.

Le misure di cui all'Impegno n. 1 relativo alla Integrazione contrattuale, risultano apprezzabilmente efficaci e altresì sintomatiche di un serio intervento da parte di TIS non solo di carattere preventivo, finalizzato a contrastare il fenomeno oggetto di contestazione, ma estese anche ai contratti già in essere. Si evidenzia in particolare che TIS si è impegnata (a) a inoltrare all'operatore interconnesso una diffida alla prima grave violazione riscontrata; e (b) a risolvere il contratto in caso di continue, gravi, reiterate e ravvicinate violazioni.

Tali misure assumono una particolare valenza in quanto da ritenersi complementari all'Impegno n. 3 - Integrazione delle procedure tecniche di intervento che prevede di implementare ulteriormente il blocco automatico di tutte le chiamate prive dei requisiti e del formato di cui alla Raccomandazione ITU-T E.164, che TIS ha già introdotto nei propri contratti ma che TIS intende con maggiore puntualità verificare estendendo ed ampliando i controlli sui formati delle chiamate per ogni interconnessione internazionale e per singolo *carrier*, anche al fine di assicurare la correttezza del formato del CLI per tutte le chiamate in arrivo e in transito.

Tale misura merita un positivo apprezzamento in quanto il selettivo blocco delle chiamate in violazione della Raccomandazione ITU, di cui per l'appunto all'impegno n. 3, non rappresenta un obbligo operativo a carico degli operatori di transito, ai sensi della normativa vigente, e che pertanto è adottato su base volontaria sostanziando, dunque, quell'elemento aggiuntivo e stabile richiesto dalla regolamentazione in materia di impegni e finalizzato a migliorare concretamente le attuali condizioni concorrenziali.

Per ciò che riguarda l'Impegno n. 2 - Verifica documentale del titolo autorizzatorio, se ne sottolinea, parimenti agli impegni di cui ai punti che precedono, la positiva valutazione atteso che la verifica del titolo autorizzatorio preliminare all'acquisizione di nuovi clienti *wholesale*, si estenderà anche ai contratti in essere ed anche tale misura riveste i connotati dell'aggiuntiva novità, sostanziando un *quid pluris* rispetto agli obblighi che l'attuale assetto regolamentare prevede. Infatti, sia nel caso di nuove acquisizioni, sia per *partner* commerciali già contrattualizzati, il ricorso alla verifica puntuale e documentale delle autorizzazioni, tramite accesso alla banca dati delle autorizzazioni generali "GADB" gestita dal BEREC, rappresenta una misura apprezzabile, atteso che mediante siffatta iniziativa TIS in un'ottica preventiva, dimostra la concreta volontà di verificare costantemente la presenza del titolo autorizzatorio.

Anche in tal caso è bene sottolineare che la consultazione del DB del Berec non rappresenta per gli operatori un obbligo ai sensi della normativa vigente e che la collaborazione con le ANR europee, soprattutto quelle dei paesi da cui provengono la maggioranza delle segnalazioni di violazioni similari, non sempre risulterebbe fattiva, rendendo sovente non agevole la verifica del titolo richiesto dalla normativa.

Quanto alle misure di cui all'Impegno n. 4 relative alla costituzione e alle modalità operative dell'Unità di monitoraggio se ne apprezza la validità posto che l'elemento

aggiuntivo e di novità si sostanzia nella scelta di effettuare un monitoraggio attivo nei confronti dei propri clienti e non solo dando seguito alle istanze di centrale che non presentano il corretto formato del CLI delle chiamate in ingresso e in transito.

Infine, la periodicità dei controlli a campione e l'impegno a completare, nell'arco di 6 (sei) mesi, le verifiche sulla totalità dei contratti di interconnessione attualmente attivi, oltre ad essere migliorativi specificando la frequenza e la numerosità del campione di contratti da monitorare, attestano la serietà degli impegni proposti da TIS e, pertanto, si rivelano utili a una migliore e più efficace attuazione degli obblighi regolamentari con conseguenti positive ricadute in termini di uso corretto delle numerazioni assegnate da soggetti regolarmente abilitati. La misura, pertanto, complessivamente comporta un indubbio valore aggiunto rispetto alla tutela dell'utenza finale onde evitare possibili *malpractice*, tenuto conto anche che l'operatore non è mai stato oggetto in passato di procedimenti sanzionatori e che risulta impegnato attivamente anche all'interno del Comitato tecnico per la sicurezza, gestito dall'Autorità proprio sulle tematiche oggetto dell'illecito.

Parimenti, l'eventuale pubblicazione degli Impegni costituirà una *best practice* e un riferimento per gli altri operatori, i quali saranno indotti ad alzare la soglia della qualità delle proprie attività di monitoraggio sull'interconnessione transfrontaliera.

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni presentati da TIS in data 29 maggio 2024, risultano, a una valutazione complessiva, idonei 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, finalizzate oggettivamente a migliorare le attuali previsioni regolamentari di cui al citato Atto di indirizzo e, per l'effetto, comportano anche tangibili e sostanziali benefici per l'utenza finale;

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

DELIBERA

Art. 1

(Approvazione degli impegni di Telecom Italia Sparkle S.p.A.)

1. Gli Impegni presentati in data 29 maggio 2024 dalla Telecom Italia Sparkle S.p.A., con sede legale, 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 e allegati al presente provvedimento di cui formano parte integrante e sostanziale.

2. L'Autorità esamina con cadenza periodica, e comunque per un periodo di 1 anno dalla notifica del presente provvedimento, l'attuazione degli Impegni attraverso specifica attività di monitoraggio svolta dalla *Direzione*.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all'atto di contestazione n. 1/24/DRS è sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. La società Telecom Italia Sparkle S.p.A. è gravata dell'obbligo di realizzare quanto previsto nel documento definitivo di impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato (Allegato A) al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla Società.
5. Ai sensi dell'art. 18, comma 3, del *Regolamento* allegato alla delibera n. 286/23/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. 30 del *Codice* per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui all'art. 17, comma 6, del citato *Regolamento* 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.

Il presente provvedimento è notificato alla parte e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

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

Roma, 13 novembre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitano

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba