

OFFERTA
DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA
2022

REMUNERAZIONE PER IL SERVIZIO DI
FATTURAZIONE CONTO TERZI PER L'ACCESSO DI
CLIENTI TELECOM ITALIA
AI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE
DI ALTRO OPERATORE

Pubblicata ai sensi della delibera 13/22/CONS

(Sottoposta ad AGCom per approvazione)

12 maggio 2022

Pagina Intenzionalmente Bianca

INDICE

1.. Scopo	5
2.. Normativa nazionale di riferimento	6
3.. Definizioni	10
4.. Servizio di accesso di clienti Telecom Italia alle numerazioni non geografiche di altro operatore	11
4.1. Definizione e modalità operative di gestione/configurazione dei prezzi dei servizi	11
4.2. Responsabilità	16
4.3. Ruolo di vigilanza	17
4.4. Attività gestionali ed amministrative per la prevenzione frodi	18
4.5. Principali obblighi dell'operatore	22
4.6. Condizioni economiche relative alla prestazione di fatturazione conto terzi per l'accesso di clienti Telecom Italia ai servizi su numerazioni non geografiche di altro operatore	24

Pagina Intenzionalmente Bianca

1. Scopo

In conformità a quanto disposto dall'art. 20 della delibera 425/16/CONS, Telecom Italia fornisce il servizio di fatturazione conto terzi per l'accesso di abbonati di Telecom Italia alle numerazioni non geografiche con addebito al chiamante, assegnate all'Operatore interconnesso che ne fa richiesta.

Ai sensi dell'art. 20 comma 1 della delibera 13/22/CONS, conclusiva del IV ciclo di analisi di mercato, la revoca degli obblighi relativi ai servizi di Raccolta, inclusa la Fatturazione conto terzi, entra in vigore dopo 24 mesi dal citato provvedimento. Nelle more dell'entrata in vigore della revoca dell'obbligo, per l'OR 2022, TIM applica pertanto in continuità quanto previsto dalla delibera 425/16/CONS.

In particolare, in linea con quanto definito nel documento relativo all'Offerta di Riferimento per i servizi di raccolta, terminazione e transito nella rete telefonica pubblica fissa, l'offerta riguarda le seguenti numerazioni:

- Numerazione per i servizi di addebito ripartito (84X);
- Numerazione per servizi di numero unico (199);
- Numerazione per servizi a sovrapprezzo¹ (89X);
- Numerazione per servizi di numero personale (178);
- Numerazioni per servizi Internet (702, 709);
- Numerazioni per servizi di informazioni abbonati (12xy).

¹ Si segnala che la numerazione 894 è una numerazione dedicata ad eventi telefonici di massa

2. Normativa nazionale di riferimento

- Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, “Codice delle Comunicazioni Elettroniche”;
- Decreto Ministeriale n. 145 del 02/03/2006 recante “Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo”.

Le seguenti Deliberazioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:

- 1/00/CIR del 15/02/2000, recante "Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia del luglio 1999”;
- 6/00/CIR dell'8/06/2000, recante “Piano di numerazione nel settore delle comunicazioni e disciplina attuativa”;
- 10/00/CIR del 2/11/2000, recante "Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia 2000”;
- 18/01/CIR del 31/08/2001, recante "Disposizioni ai fini del corretto adempimento ai contenuti della Delibera 10/00/CIR da parte di Telecom Italia”;
- 417/01/CONS del 7/11/2001, recante “Emanazione di linee guida in merito alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico ed all'introduzione dell'euro”;
- 4/02/CIR del 13/04/2002, recante “Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di riferimento per l'anno 2001 di Telecom Italia”;
- 78/02/CONS del 13/03/2002, recante “ Norme di attuazione dell'art. 28 del D.P.R. 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata”;
- 02/03/CIR del 8/04/2003, recante “Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di riferimento per l'anno 2002 di Telecom Italia”;
- 9/03/CIR del 1/08/2003, recante “Piano di numerazione nel settore delle comunicazioni e disciplina attuativa”;
- 11/03/CIR del 27/08/2003, recante “Approvazione dell'Offerta di Riferimento per l'anno 2003 di Telecom Italia”;
- 3/04/CIR del 28/05/2004, recante “Approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia S.p.A. per l'anno 2004”;

- 15/04/CIR del 29/11/2004 recante “Attribuzione dei diritti d’uso delle numerazioni per i servizi di informazione abbonati”;
- 1/05/CIR del 29/03/2005 recante “Approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia S.p.A. per l’anno 2005”;
- 65/05/CIR del 7/09/2005 recante “Avvio di procedimento per l’integrazione delle soglie di prezzo massimo previste dal piano di numerazione di cui alla delibera n. 9/03/CIR – Misura d’urgenza”;
- 84/05/CIR del 15/12/2005 recante “Integrazione delle soglie di prezzo massimo previste dal Piano di numerazione di cui alla delibera 9/03/CIR”;
- 08/06/CIR del 02/03/2006 recante “Misure in merito ai prezzi massimi per le chiamate dirette alle numerazioni per servizi di informazione abbonati e originate da rete fissa ed alla informazione sui prezzi del completamento di chiamata”;
- 19/06/CIR del 03/07/2006 recante “Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2006”;
- 417/06/CONS del 07/09/2006 recante “Mercati della raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti e obblighi regolamentari cui vanno soggette le imprese che dispongono di un tale potere (mercati n. 8, 9 e 10 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi della commissione europea)”;
- 107/07/CIR del 02/08/2007 recante “Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (mercati n. 8, 9 e 10) per il 2007 e ai servizi di accesso disaggregato (mercato 11) per il 2006 ed il 2007”;
- 418/07/CONS del 2/08/2007 recante “Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell’utenza” e successive modificazioni ed integrazioni;
- 42/09/CIR del 5/08/2009 recante “Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2009 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa”;
- 179/10/CONS del 28 aprile 2010 recante “Mercati dei servizi di raccolta e terminazione nella rete telefonica pubblica fissa (mercati nn. 2 e 3 della

raccomandazione della Commissione Europea n. 2007/879/CE): identificazione ed analisi dei mercati, valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti ed individuazione degli eventuali obblighi regolamentari”;

- 119/10/CIR del 17 dicembre 2010 recante “Approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2010 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica”;
 - 229/11/CONS del 28 aprile 2011 recante “Definizione dei prezzi per l’anno 2011 dei servizi di raccolta e transito distrettuale offerti da Telecom Italia e del servizio di terminazione su rete fissa offerto da tutti gli operatori notificati”;
 - 52/12/CIR del 3 maggio 2012 recante “Definizione del nuovo Piano di Numerazione nel settore delle comunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il Piano di Numerazione di cui alla delibera n. 26/08/CIR e s.m.i.”;
 - 92/12/CIR del 4 settembre 2012 recante “Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2012 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa e disposizioni sulle condizioni economiche della portabilità del numero su rete fissa”;
 - 52/15/CIR del 20 aprile 2015 recante “Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2013 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa con interconnessione TDM e VoIP/IP”;
 - 40/16/CIR del 15 marzo 2016 recante “Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2014 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa”;
 - 425/16/CONS del 16 settembre 2016 recante “Identificazione e analisi dei mercati dei servizi d’interconnessione nella rete telefonica pubblica fissa (mercati n. 1/2014, n. 2/2007 e n. 10/2003); pubblicata sul sito AGCom in data 14 ottobre;
 - 33/17/CIR del 18 aprile 2017 recante “Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016 relative ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa”;
- pubblicata sul sito AGCom in data 25 maggio;

- 90/18/CIR del 28 maggio 2018 recante “Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2017 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa”; pubblicata sul sito AGCom in data 27 giugno.
- 156/18/CIR del 26 settembre 2018 recante “Modifiche ed integrazioni del piano di numerazione, di cui alla delibera n. 8/15/CIR, in attuazione della legge n. 5/2018”;
- 157/18/CIR del 26 settembre 2018 recante “Modifica del piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR in attuazione della legge annuale per il mercato e la concorrenza n. 124/2017”;
- 599/18/CONS del 12 dicembre 2018 recante “Identificazione e l’analisi dei mercati dei servizi della terminazione delle chiamate vocali su singola rete mobile (mercato n. 2/2014)”;
- 101/19/CIR del 16 luglio 2019 recante “Approvazione, per l’anno 2018, dell’offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta e terminazione delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa e delle condizioni tecniche e procedurali dell’offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi trasmissivi a capacità dedicata”;
- 312/20/CIR del 19 novembre 2020 recante “Modifica della classificazione del servizio svolto con la numerazione 1530 da servizio di pubblica utilità a servizio di emergenza”;
- 329/20/CIR dell’ 11 novembre 2020 recante “Approvazione, per gli anni 2019 e 2020, dell’offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta e terminazione delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa”, pubblicata sul sito AGCom in data 27 novembre;
- 13/22/CONS del 2 febbraio 2022 recante “Identificazione e analisi dei mercati dei servizi d’interconnessione nella rete telefonica pubblica fissa (mercati n. 1/2014 e n. 2/2007)”.

3. Definizioni

Oltre alle definizioni di cui alla normativa vigente in tema di piano di numerazione nazionale ai fini del presente documento si definiscono:

- *Gestore della rete*: la Società che gestisce l'infrastruttura di rete di comunicazioni utilizzata per l'accesso alle numerazioni non geografiche offerte sulla rete dell'Operatore interconnesso;
- *Operatore*: Operatore titolare dei diritti d'uso della numerazione non geografica;
- *Gestore del Centro Servizi*: il soggetto che, con l'utilizzo di opportuni apparati, consente al cliente di acquisire le informazioni o prestazioni messe a disposizione dai Fornitori delle stesse;
- *Fornitore di informazioni o prestazioni (Content Provider)*: il soggetto che professionalmente fornisce i contenuti dei servizi fruibili tramite numerazioni non geografiche, in forza del contratto stipulato con il Centro Servizi. Il Centro Servizi può anche operare direttamente come fornitore di informazioni o prestazioni;
- *Destinatari e/o clienti e/o abbonati*: i soggetti fisici o giuridici che materialmente usufruiscono dei servizi non geografici attraverso l'accesso alla rete fissa di Telecom Italia e verso i quali Telecom Italia fattura la comunicazione, conto terzi, su richiesta dell'Operatore.

4. Servizio di accesso di clienti Telecom Italia alle numerazioni non geografiche di altro operatore

4.1. Definizione e modalità operative di gestione/configurazione dei prezzi dei servizi

La presente offerta si applica ai servizi associati alle numerazioni elencate in premessa e non comprende l'estensione alle altre fattispecie commerciali/merceologiche, come ad esempio la vendita di prodotti e/o servizi che non sono contemplati nella fatturazione per conto terzi da parte di Telecom Italia.

Inoltre, la presente offerta non si applica nel caso in cui il cliente acceda da apparati di Telefonia Pubblica alle numerazioni non geografiche dell'operatore.

Gli operatori, interessati all'accesso da parte dei clienti di Telecom Italia ai servizi offerti su numerazioni non geografiche cui sono loro attribuiti i relativi diritti d'uso, devono provvedere a farne richiesta scritta a Telecom Italia comunicando il prezzo che intendono adottare per il servizio in questione. Telecom Italia, nei confronti degli operatori richiedenti, assume l'impegno di fatturare per conto degli operatori stessi e di gestire le procedure del credito, nonché l'impegno a versare loro le somme effettivamente incassate da parte dei suoi abbonati e provvede alla configurazione dei prezzi comunicati dall'operatore se coerenti con quanto definito dalle normative vigenti per ciascuna tipologia di servizio (in particolare con la delibera 52/12/CIR). Detta configurazione avverrà nel termine di

- **15 giorni solari dalla ricezione della richiesta da parte di Telecom Italia**, se relativa a prezzi non presenti nelle griglie di cui alla Tabella 1 e Tabella 2,
- **7 giorni solari dalla ricezione della richiesta da parte di Telecom Italia**, se relativa a prezzi presenti nelle citate griglie,
- **15 giorni solari dalla ricezione della richiesta di modifica tariffaria o di instradamento da parte di Telecom Italia**, nel caso in cui l'operatore procedesse ad effettuare formale richiesta di modifica prevista nella comunicazione già formalizzata a Telecom Italia.

Gli operatori possono scegliere per il loro servizio (indipendentemente dalla numerazione non geografica utilizzata) uno tra i prezzi contenuti nelle griglie riportata nel seguito o

definire un prezzo specifico. Qualora gli operatori, sempre nel rispetto della normativa in vigore per ciascuna tipologia di servizi (in particolare di quanto disposto dalla delibera 52/12/CIR e successive modifiche e integrazioni), presentassero l'esigenza di prevedere prezzi diversi da quelli riportati nelle griglie di prezzo descritte nelle Tabelle di cui al presente documento, Telecom Italia applica le condizioni economiche esposte al successivo paragrafo 4.6.

È fatto carico all'operatore alle cui numerazioni non geografiche accedono i clienti di Telecom Italia di garantire la corretta erogazione dei servizi applicando la specifica normativa in vigore ed in particolare quanto previsto per i servizi a tariffa *flat*, assicurando l'applicazione della tassazione a servizio erogato.

I prezzi disponibili per le numerazioni con addebito al chiamante elencate in premessa, configurabili coerentemente con quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di prezzi massimi applicabili per i servizi offerti tramite numerazioni non geografiche, sono riportati in Tabella 1 e Tabella 2.

Tabella 1: Griglie di prezzo per servizi con addebito in base alla durata della comunicazione

Set up (Euro)	Intera (Euro/Minuto)	Ridotta (Euro/Minuto)	Unica (Euro/Minuto)
-	-	-	0,0096
-	-	-	0,0125
-	-	-	0,0250
-	-	-	0,0500
-	-	-	0,0600
-	-	-	0,0826
-	-	-	0,1000
-	-	-	0,1087
-	-	-	0,1500
-	-	-	0,2600
-	-	-	0,4166
-	-	-	0,5200
-	-	-	0,9038
-	-	-	1,0000
-	-	-	1,5000
-	0,0140	0,0090	-
-	0,1188	0,0465	-
0,0175	0,0100	0,0050	-
0,0200	0,1188	0,0465	-
0,0500	-	-	0,0100
0,0500	-	-	0,0200
0,0500	-	-	0,0300
0,0500	-	-	0,0600
0,0500	-	-	0,1000
0,0500	-	-	1,0000
0,0500	-	-	1,5000
0,0500	0,0120	0,0080	-
0,0500	0,0130	0,0080	-
0,0500	0,0150	0,0090	-
0,0510	-	-	0,0220
0,0516	-	-	0,0284
0,0516	0,0079	0,0046	-
0,0516	0,0121	0,0061	-
0,0516	0,0129	0,0067	-
0,0516	0,0143	0,0082	-
0,0516	0,0158	0,0091	-
0,0516	0,1188	0,0465	-
0,0600	-	-	0,0100
0,0626	0,0119	0,0068	-
0,0656	-	-	0,0826
0,0656	-	-	0,2293
0,0656	-	-	0,4917
0,0656	-	-	1,3118
0,0656	0,0119	0,0068	-

Set up (Euro)	Intera (Euro/Minuto)	Ridotta (Euro/Minuto)	Unica (Euro/Minuto)
0,0656	0,1054	0,0785	-
0,0667	-	-	0,0667
0,1000	-	-	0,0083
0,1000	-	-	0,0095
0,1000	-	-	0,0400
0,1000	-	-	0,0500
0,1000	-	-	0,0600
0,1000	-	-	0,2500
0,1000	-	-	0,5000
0,1000	-	-	0,8000
0,1000	-	-	1,0000
0,1000	-	-	1,2500
0,1000	-	-	1,2900
0,1000	-	-	1,5000
0,1000	0,0119	0,0068	-
0,1000	0,0158	0,0091	-
0,1000	0,0158	0,0137	-
0,1002	-	-	0,1704
0,1002	-	-	0,2500
0,1033	-	-	0,0491
0,1033	-	-	0,0671
0,1033	-	-	0,1549
0,1033	-	-	0,2066
0,1033	-	-	0,2293
0,1033	-	-	0,3357
0,1200	-	-	0,2600
0,1291	-	-	1,0329
0,1291	-	-	1,3634
0,1291	-	-	1,4926
0,1312	0,1637	0,0873	-
0,1500	-	-	0,3500
0,2000	-	-	0,8000
0,2500	-	-	0,4500
0,2500	-	-	0,6250
0,2500	-	-	0,8333
0,2500	-	-	1,3000
0,2582	-	-	0,3099
0,2582	-	-	0,4648
0,2582	-	-	1,2911
0,3000	-	-	0,6900
0,3000	-	-	1,1000
0,3000	-	-	1,2000
0,3000	-	-	1,3000
0,3000	-	-	1,5000

Nel caso di accesso a servizi tariffati con modalità forfetaria, il prezzo è addebitato al cliente chiamante solo al termine dell'effettivo completamento del servizio richiesto nel rispetto della normativa vigente in materia.

Tabella 2: Griglie di prezzo per servizi con addebito a transazione

Prezzo a Transazione (Euro)
0.0240
0.0250
0.0340
0.0500
0.0516
0.0656
0.0668
0.0750
0.0833
0.1000
0.1083
0.2400
0.2500
0.4167
0.5000
0.6250
0.8330
0.8336
1.0000
1.5000
1.5574
1.6667
2.0000

Le griglie esposte sono aggiornate alla data di pubblicazione della presente offerta e sono pubblicate sul sito *wholesale* entro 5 giorni lavorativi dalla loro effettiva configurazione nei sistemi all'indirizzo www.wholesale.telecomitalia.com. In caso di modifica del contenuto delle suddette griglie, Telecom Italia provvederà all'informativa nei confronti degli operatori relativa a tale aggiornamento mediante apposita *news* sul sito *wholesale*. In tali griglie di prezzo sono compresi anche i prezzi aggiornati previsti per le numerazioni/servizi di Telecom Italia, che continuano, tra l'altro, ad essere disponibili (con evidenza di ciascun arco di numerazione Telecom Italia configurato) sul sito *web* istituzionale.

L'apertura di nuove numerazioni non geografiche di Telecom Italia viene comunicata agli operatori con un preavviso minimo di 15 giorni.

Qualora venga richiesta dall'operatore la configurazione sugli impianti di Telecom Italia di prezzi non compresi nelle griglie in vigore si applicano le condizioni economiche esposte nel successivo paragrafo 4.6.

L'abbinamento, da parte dell'operatore, delle numerazioni non geografiche per l'accesso ai propri servizi ai prezzi riportati nelle griglie di cui alle precedenti tabelle, deve essere conforme alla specifica regolamentazione in materia, con particolare riferimento alla delibera 52/12/CIR e sue successive modifiche o integrazioni.

Conformemente alla normativa in vigore, in particolare in base al D.M. 145/2006 nonché a quanto stabilito dalla delibera 418/07/CONS, e successive modificazioni e integrazioni, Telecom Italia fornisce ai propri abbonati su loro richiesta, ed in alternativa tra loro:

- il blocco permanente alle chiamate verso determinate numerazioni non geografiche di Telecom Italia e di altro operatore;
- servizi di blocco di chiamata a P.I.N., che consentono nelle modalità controllate dal cliente di abilitare/disabilitare determinati codici di numerazioni non geografiche, con effetto sia sulle numerazioni di Telecom Italia che dell'operatore.

Telecom Italia, nella documentazione di fatturazione, evidenzia con voce specifica gli operatori di competenza dei consumi riguardanti numerazioni non geografiche e indica anche nella documentazione dettagliata delle chiamate, disponibile gratuitamente a richiesta dei propri abbonati ai sensi della normativa in materia di *privacy*, il dettaglio delle singole chiamate e l'operatore titolare delle specifiche numerazioni.

4.2. Responsabilità

Telecom Italia è responsabile unicamente per la parte di accesso ai servizi non geografici di altro operatore e non per il contenuto degli stessi, né può essere ritenuta responsabile per quanto riguarda le modalità di addebito previste dall'operatore nei confronti del cliente finale, indipendentemente dalla modalità di tassazione, a tempo o *flat*, associata al servizio erogato sulla numerazione non geografica. È, infatti, fatto carico all'operatore assegnatario della numerazione di garantire il rispetto delle norme in materia di contenuti e di tassazione dei servizi erogati. Telecom Italia, in qualità di operatore d'accesso, può segnalare e diffidare l'operatore dal proseguire eventuali comportamenti non conformi alla normativa in vigore, segnalando contestualmente all'Autorità e al Ministero il comportamento rilevato nonché l'eventuale sospensione dei codici in via cautelativa a tutela degli interessi dei propri abbonati e di Telecom Italia stessa con

particolare riferimento ai casi di comportamenti reiterati già segnalati e/o diffidati come non conformi dalle Autorità competenti.

In particolare, Telecom Italia, in qualità di gestore della rete, assume esclusivamente le responsabilità connesse con il trasporto delle chiamate e la prestazione di fatturazione conto terzi.

Viceversa, i Fornitori di informazioni o prestazioni e i Gestori dei Centri Servizi assumono la responsabilità del contenuto e delle modalità di erogazione dei servizi medesimi che utilizzano numerazioni non geografiche degli operatori titolari dei diritti d'uso delle numerazioni.

Inoltre, l'operatore risulta responsabile nei confronti di Telecom Italia dei servizi offerti sulle proprie numerazioni, da parte dei *Content/Service Provider* selezionati dall'operatore stesso.

Per tutto quanto sopra, Telecom Italia è sollevata da responsabilità civili e penali correlate all'erogazione dei servizi sia nei confronti della clientela che del Centro Servizi, in quanto Telecom Italia si riterrà responsabile esclusivamente per i danni diretti che il cliente finale potrà subire, solo se dipendenti da specifiche e provate azioni/omissioni addebitabili a Telecom Italia nelle attività di trasporto e di contabilizzazione del traffico generato.

4.3. Ruolo di vigilanza

L'attività di vigilanza è svolta dal Ministero dello Sviluppo Economico, che ha il compito di effettuare azioni di monitoraggio sull'effettivo buon andamento dei servizi con particolare riferimento ai contenuti dei servizi proposti, anche nel rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo ed, eventualmente, a fronte di reclamo della clientela o di segnalazione di Telecom Italia stessa.

4.4. Attività gestionali ed amministrative per la prevenzione frodi

4.4.1

Telecom Italia mette in atto tutte le funzionalità di controllo disponibili al fine di garantire un'omogenea, corretta e trasparente gestione amministrativa e commerciale in tema di prevenzione delle frodi sulla base del principio di parità di trattamento interna-esterna.

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

Nei casi ritenuti significativi e quindi rischiosi, Telecom Italia provvede ad informare ove possibile anche telefonicamente i Clienti e, nei casi in cui si rilevino comportamenti a danno degli stessi o di Telecom Italia, attua tutte le azioni ritenute necessarie nell'ambito di quelle previste dalla presente offerta.

Telecom Italia e l'operatore assegnatario della numerazione si impegnano, in caso di ipotesi di frode, a darsi tempestivamente comunicazione fornendo reciprocamente le relative evidenze documentali.

4.4.2

In particolare Telecom Italia, in linea con quanto previsto all'art. 20, commi 11, 12 e 13 della delibera 425/16/CONS, fornisce all'operatore:

- **una prima comunicazione, di “preavviso di ipotesi di frode”, entro 30 giorni dalla data di rilevazione del traffico sospetto.** Tale comunicazione conterrà, oltre alle evidenze documentali, a quel momento disponibili, le seguenti informazioni: numeri telefonici delle linee chiamanti (oscurate nelle ultime tre cifre nel rispetto del Dlgs. 196/2003 recante il Codice in materia di tutela dei dati personali, tranne nel caso di frode da intromissione che sarà adeguatamente specificata), il periodo di riferimento del traffico svolto, la numerazione chiamata, l'importo complessivo e per singola numerazione (IVA esclusa).
- **una seconda comunicazione, entro 135 giorni dalla data di rilevazione del traffico sospetto, di conferma di ipotesi di frode** in cui si riporta evidenza della presentazione dell'esposto denuncia all'Autorità Giudiziaria (con indicazione del numero di registro generale delle notizie di reato - RGNR - se al momento

disponibile, il luogo, la data e l'Autorità Giudiziaria del deposito) e l'importo esatto oggetto di sospensione dei pagamenti.

4.4.3

Telecom Italia, inoltre, potrà porre in essere tutte le azioni ritenute idonee al fine di tutelare i propri interessi, sia diretti che indiretti e quelli dei suoi clienti. Tali azioni potranno consistere:

- a) nella disabilitazione dell'accesso alle numerazioni non geografiche in esame per le linee dei singoli clienti finali interessati o che lo richiedano;
- b) nello sbarramento, con contestuale avviso alle competenti Autorità, delle numerazioni non geografiche in esame.

4.4.4

Nel caso di contestazione e di denuncia di frode presentata dal cliente all'Autorità Giudiziaria, nelle forme previste dalla normativa vigente, Telecom Italia nell'interesse dei propri clienti:

- non addebiterà al cliente finale gli importi riferiti a tali presunte frodi;
- sospenderà il versamento a favore dell'operatore delle somme corrisposte a Telecom Italia dai clienti in relazione a traffico presuntivamente fraudolento, versando le eventuali somme pagate dai clienti su un conto corrente creato *ad hoc* in attesa del pronunciamento dell'Autorità Giudiziaria.

Nell'ipotesi di disconoscimento del traffico da parte del cliente che abbia allegato copia della relativa denuncia all'Autorità Giudiziaria, Telecom Italia effettuerà notifica all'operatore titolare delle numerazioni o sulla cui rete sono ospitate le numerazioni. A richiesta dell'operatore, Telecom Italia esporrà allo stesso un riepilogo degli elementi essenziali della denuncia pervenuta dal cliente. Sarà l'operatore stesso ad avviare tutte le azioni nei confronti dei Centri Servizi attestati sulla propria rete da lui ritenute opportune. Resta inteso che l'operatore stesso, in qualità di titolare del credito, rimane il soggetto responsabile nei confronti dei clienti finali per danni subiti in caso di frode.

Nell'ipotesi in cui il cliente contesti o disconosca il traffico, successivamente al pagamento e, accertata la frode, si debba restituire le somme al cliente stesso, la restituzione è a carico dell'operatore titolare della numerazione cui era diretto il traffico fraudolento.

4.4.5

Anche nel caso in cui il traffico presuntivamente fraudolento non sia stato denunciato dal cliente, Telecom Italia, in presenza di evidenze documentali della presunta frode, provvederà ad effettuare denuncia all'Autorità Giudiziaria competente; a seguito di tale denuncia, in ragione del principio di cui all'art. 20 comma 15 della delibera 425/16/CONS ed all'art. 3 comma 7 della delibera 119/10/CIR, e in deroga all'art. 20 comma 14 della delibera 425/16/CONS, verranno sospesi gli obblighi contrattualmente previsti di fatturazione al cliente finale per la durata di 4 mesi dalla data di presentazione della denuncia. Decorso tale termine, in assenza di misure cautelari adottate da parte dell'Autorità Giudiziaria, Telecom Italia procederà alla fatturazione al cliente finale, riattivando il relativo ciclo di fatturazione, avendo cura di informare il cliente e di non procedere al diretto addebito al cliente su conto corrente bancario ovvero su carta di credito di quanto dovuto, laddove previsto, bensì di inviare allo stesso un separato bollettino di conto corrente postale precompilato al fine di consentire al cliente una verifica sugli importi relativi al traffico denunciato. Telecom Italia informerà tempestivamente e compiutamente il cliente (secondo le consuete modalità in essere) e l'operatore titolare della numerazione oggetto della sospensione della fatturazione per traffico presuntivamente fraudolento fornendo, a quest'ultimo, un documento contenente gli elementi essenziali della denuncia all'Autorità Giudiziaria.

Nell'ipotesi di reclamo avanzato dal cliente a seguito dell'avvenuta fatturazione, Telecom Italia sarà legittimata a sospendere nei suoi confronti le azioni di recupero del credito previste dalla presente offerta fintanto non sia stato risolto detto reclamo, ovvero sino all'intervenuta emanazione nel procedimento penale di un provvedimento che accerti l'insussistenza di una fattispecie di reato, nell'ipotesi in cui il reclamo non possa essere definito stante la pendenza del procedimento penale; laddove il procedimento penale venga definito con provvedimento che accerti la sussistenza di fattispecie di reato, nessun importo sarà più dovuto dal cliente a Telecom Italia e se già pagato dal cliente (e versato su un conto corrente creato ad hoc ai sensi del precedente punto 4.4.4) sarà oggetto di restituzione allo stesso.

4.4.6

Sempre nel caso in cui il traffico presuntivamente fraudolento non sia stato denunciato dal cliente, in conformità al comma 15 dell'art. 20 della delibera 425/16/CONS, a seguito dell'avvenuta presentazione della denuncia da parte di Telecom Italia alla competente Autorità Giudiziaria di traffico presuntivamente fraudolento, l'importo relativo a quel traffico che sia stato oggetto di fatturazione da parte di Telecom Italia e risulti incassato dalla clientela non sarà versato da Telecom Italia all'operatore titolare della numerazione (e ciò anche nell'ipotesi di fatturazione espletata successivamente, a seguito dell'iter di cui al precedente punto 4.4.5); in tal caso, infatti, l'obbligo contrattualmente previsto di versamento dell'incassato è sospeso per la durata di quattro mesi a far data dall'avvenuto incasso. Decorso tale termine senza l'adozione di misure cautelari da parte dell'Autorità Giudiziaria adita, Telecom Italia provvederà al versamento dell'importo dovuto all'operatore titolare della numerazione, maggiorato della quota di interessi determinato al valore del tasso legale vigente al momento del pagamento e maturati nel corso del periodo di sospensione, applicando le modalità operative già in essere con l'operatore. Sarà cura di Telecom Italia fornire la data di avvenuto incasso, tra le informazioni scambiate con l'operatore, non appena disponibile.

4.4.7

Nell'ipotesi in cui Telecom Italia sia obbligata a versare all'operatore somme a titolo di acconto rispetto a quanto fatturato alla clientela, a prescindere, provvisoriamente, dall'incasso delle somme medesime, sempre in conformità al comma 15 dell'art.20 della delibera 425/16/CONS, a seguito della avvenuta presentazione da parte di Telecom Italia della denuncia alla competente Autorità Giudiziaria di traffico presuntivamente fraudolento, il suddetto importo a titolo di acconto non sarà versato da Telecom Italia all'operatore; anche in tale ipotesi, infatti, l'obbligo contrattualmente previsto di versamento dell'acconto è sospeso per la durata di quattro mesi, con le identiche modalità di eventuale successivo versamento da parte di Telecom Italia di quanto incassato dalla clientela previste al precedente par. 4.4.6, rimanendo inteso che in tale ipotesi la data di decorrenza del periodo di quattro mesi sarà comunque quella nella quale Telecom Italia avrebbe dovuto procedere al versamento dell'acconto in favore dell'operatore.

Nell'ipotesi in cui la denuncia alla competente Autorità Giudiziaria sia stata presentata dopo il pagamento dell'acconto all'operatore, Telecom Italia è legittimata a trattenere il

relativo importo alla prima occasione utile, nel contesto dei rapporti periodici di dare/avere con l'operatore; in tale ipotesi, il periodo di quattro mesi decorrerà dalla data nella quale detto trattenimento sarà stato materialmente eseguito da parte di Telecom Italia.

Resta quindi fermo che, decorso tale termine di quattro mesi senza che la competente Autorità Giudiziaria abbia adottato misure cautelari, Telecom Italia applicherà nuovamente la normativa regolatoria e la disciplina dei contratti in essere, corrispondendo le somme dovute all'operatore a titolo di acconto, comprensive degli interessi maturati nel suddetto periodo di quattro mesi, ed effettuando i conguagli sulla base di quanto incassato dalla clientela.

4.4.8

Telecom Italia potrà concordare, nell'ambito della contrattazione con gli operatori, misure specifiche in merito alla gestione delle frodi, per la maggior tutela del cliente e nel rispetto degli obblighi di parità di trattamento.

4.4.9

Al fine di assicurare alla clientela parità di trattamento a prescindere dal titolare della numerazione utilizzata, Telecom Italia applicherà ai rapporti in essere con i propri centri servizi le disposizioni di cui al paragrafo 4.4.5 della presente offerta.

4.5. Principali obblighi dell'operatore

Di seguito si riportano i principali obblighi in capo all'operatore:

- a) l'operatore che intende utilizzare il servizio di fatturazione di Telecom Italia per le proprie numerazioni non geografiche dovrà preventivamente sottoscrivere l'Accordo Quadro definito per la specifica tipologia di numerazione che prevede la fornitura in capo all'operatore dei seguenti elementi informativi al fine di consentire l'avvio della corretta configurazione del servizio:
 - il prezzo al chiamante (nella modalità a transazione ovvero minutaria con eventuale importo alla risposta);

- l'intero arco della numerazione oggetto di configurazione sulla rete Telecom Italia.
- b) L'operatore è tenuto al rispetto delle normative vigenti ed in particolare delle disposizioni in tema di servizi forniti su numerazioni non geografiche quali la delibera 52/12/CIR, il DM 145/06 nonché la delibera 418/07/CONS e successive integrazioni e modificazioni;
- c) l'operatore dovrà assicurare che, nel caso di accesso a servizi tariffati secondo modalità forfetarie, il criterio di risposta/tassazione ai fini dell'addebito al cliente chiamante sia inviato alla rete solo al termine dell'effettivo completamento del servizio richiesto; in particolare, nel caso di accesso ad applicazioni dati con tassazione forfetaria il criterio di tassazione dovrà essere inviato solo a valle dell'erogazione del servizio ossia dell'avvenuto download del programma al fine di evitare possibili addebiti per servizio non fruito.
- d) L'operatore dovrà assicurare, non appena sia venuto a conoscenza di contenuti a carattere illecito o comunque tale da ledere i principi dichiarati dalla propria Carta dei Servizi, la sospensione precauzionale del servizio e dare tempestiva informativa al Centro Servizi/Content Provider a Telecom Italia e al Ministero dello Sviluppo Economico.
- e) L'operatore assegnatario della numerazione per servizi *internet* si impegna a garantire un'adeguata determinata qualità della connessione (ad esempio, mediante un appropriato rapporto clienti/modem). Qualora si verificassero continue disconnessioni imputabili ad una scarsa qualità della connessione e non si riscontrasse entro un tempo concordato il ripristino del buon funzionamento della connessione, Telecom Italia si riserva, su segnalazione della clientela, di sospendere in modo precauzionale l'accesso della propria clientela alle numerazioni per servizi *internet* dell'operatore interessato dandone tempestiva informativa a quest'ultimo e al Ministero dello Sviluppo Economico.

4.6. Condizioni economiche relative alla prestazione di fatturazione conto terzi per l'accesso di clienti Telecom Italia ai servizi su numerazioni non geografiche di altro operatore

Conformemente a quanto previsto dalla delibera 425/16/CONS e nelle more dell'entrata in vigore della revoca dell'obbligo di fornitura del servizio, in relazione alla prestazione di fatturazione conto terzi relativamente all'accesso di propri clienti a numerazioni non geografiche offerte sulla rete di altro operatore, Telecom Italia applica il valore di 1,157 €cent per chiamata, indipendentemente dall'effettiva tariffa applicata al cliente.

Fatti salvi i limiti di prezzo previsti dalla normativa, Telecom Italia è disponibile ad offrire, su richiesta degli operatori, la fatturazione di servizi con prezzi non inclusi nelle Tabella 1 e Tabella 2 di cui alla presente offerta.

Al fine di recuperare gli oneri conseguenti alla realizzazione di scaglioni tariffari *ad hoc* e quindi alle relative attività di configurazione sui propri sistemi di tassazione degli autocommutatori numerici e/o della rete intelligente e sulle proprie procedure di *billing*, Telecom Italia richiede un importo *una tantum* per ogni configurazione di scaglione tariffario associato a singola numerazione o centinaio non presente nelle griglie di prezzo pubblicate per i diversi codici. In maniera equa, trasparente e non discriminatoria verso tutti gli operatori, l'importo aggiuntivo è pari a 13.287 Euro.

Ai sensi di quanto previsto dal DM 145/06, Telecom Italia offre, secondo le tempistiche di cui al precedente paragrafo 4.1, il servizio di fatturazione per i servizi dove è previsto che non si generi un addebito per il cliente superiore a 12,50 Euro a comunicazione (IVA esclusa), indipendentemente dalla modalità di *pricing* (a transazione o importo minutario) prescelta dall'operatore per il servizio. Per valori superiori al sopra indicato importo massimo applicabile alla clientela per chiamata (12,50 Euro), Telecom Italia non provvederà alla fatturazione al chiamante per l'importo eccedente, che non sarà quindi richiesto da Telecom Italia alla propria clientela. Resta inteso che Telecom Italia fatturerà inoltre all'operatore il servizio di trasporto dell'intera chiamata.

Con riferimento alla gestione del credito derivante da fatturazione conto terzi, Telecom Italia applica quanto indicato dalla delibera 425/16/CONS prevedendo le attività di seguito descritte, nel rispetto della parità di trattamento interna-esterna e fermo restando che eventuali modifiche alla procedura saranno preventivamente comunicate agli operatori ed all'AGCom.

Telecom Italia gestisce il processo di incasso dei crediti degli operatori per traffico verso numerazioni non geografiche come gestisce gli analoghi crediti per traffico verso numerazioni di cui essa stessa è titolare. Ciò naturalmente anche per le partite oggetto di reclamo e/o mancato pagamento, per le quali sono previste le usuali attività di interlocuzione col cliente stesso per sollecitarlo al pagamento secondo le modalità adottate da Telecom Italia per tutti i servizi non regolamentati e nel rispetto dei vincoli regolatori e contrattuali definiti finora.

In aggiunta a tali attività, Telecom Italia fornisce le attività relative alla gestione delle procedure di conciliazione in coerenza con quanto previsto dalla delibera 425/16/CONS, all'art. 20, commi 3 e 4

- la gestione della Conciliazione Paritetica di Telecom Italia
- la gestione della Conciliazione presso CORECOM/Camere di Commercio

A tale riguardo, Telecom Italia applica un prezzo pari a 141,74 Euro per lo svolgimento della procedura di conciliazione di Telecom Italia ed un prezzo di 186,04 Euro per lo svolgimento delle procedure di conciliazione presso i Corecom/Camera di commercio.

Fermo restando tutto quanto riportato nell'art. 20 delibera 425/16/CONS, che si recepisce nella presente offerta, si riepilogano nel seguito le principali attività del processo di gestione dei crediti per numerazioni non geografiche definito ed applicato, con particolare riferimento alle situazioni di morosità:

- Telecom Italia provvederà a versare agli operatori titolari di numerazioni non geografiche gli importi effettivamente incassati dalla clientela;
- per le fatture non pagate o pagate parzialmente, dopo 15-20 giorni dalla data di scadenza fattura, viene invitato il cliente al pagamento tramite specifica comunicazione;
- in caso di persistenza del mancato pagamento, dopo circa ulteriori 40 giorni viene invitato nuovamente il cliente al pagamento mediante un ulteriore sollecito scritto;
- se il cliente continua a non pagare, l'incarico di procedere al recupero viene affidato a società di "recupero crediti", le modalità di recupero stabilite da tali società prevedono che il compenso delle stesse sia rappresentato da una quota

delle somme recuperate e gli incarichi vengono dati per gli importi di entità tale da giustificare tale attività. L'importo netto "recuperato" dalla società di recupero incaricata, una volta che viene accreditato a Telecom Italia, sarà riversato a tutti gli operatori titolari dei crediti oggetto dell'attività di recupero, in misura proporzionale agli importi esposti in fattura, a meno di puntuali indicazioni fornite dal cliente. Tutti gli importi non incassati al termine di queste fasi procedurali saranno oggetto di "perdita" per l'operatore titolare della numerazione e dei crediti corrispondenti ai servizi erogati su dette numerazioni;

- quanto detto si applica in caso di mancato reclamo da parte del cliente, invece qualora sia pervenuto il reclamo, Telecom Italia sospende le azioni suddette fintanto che non sia stato risolto il reclamo stesso (fermo restando che anche in questi casi Telecom Italia, salvo espressa delega da parte degli operatori, non concederà abbuoni su crediti degli stessi);
- le bollette successive riportano sempre l'eventuale evidenza di mancati pagamenti, totali o parziali, relativi a fatture precedenti;
- nel caso di pagamento parziale da parte dei clienti di Telecom Italia dell'importo fatturato da quest'ultima anche per conto dell'operatore, con l'importo incassato saranno remunerati dapprima gli importi relativi ai servizi il cui mancato pagamento, ai sensi delle Condizioni Generali di Abbonamento, determina la sospensione del servizio base; quindi, al traffico c.d. deregolamentato (ad esempio verso numerazioni non geografiche) avendo cura, relativamente a questa ultima voce, di distribuire proporzionalmente l'importo residuo in funzione del valore del fatturato per singola conversazione, compreso il traffico verso numerazioni non geografiche gestite da Telecom Italia. Rientrano tra i servizi il cui mancato pagamento determina la sospensione del servizio base: i contributi, i canoni e il traffico c.d. regolamentato.

Come già detto in precedenza non sussistono differenze nella gestione del rapporto col cliente a seconda della titolarità del credito (di Telecom Italia e/o di operatore); ciò anche nelle fasi iniziali dell'interlocuzione, in cui Telecom Italia acquisisce dal cliente le motivazioni del mancato pagamento, in tutto o in parte, della fattura.

Sempre in merito alle procedure di recupero si precisa che gli oneri correlati alle attività svolte dalle società esterne, giustificano l'avvio di tali attività solo oltre una determinata soglia di importo non pagato in fattura, distinta per clientela affari e residenziale e

analoga sia per i crediti degli operatori che per quelli di Telecom Italia, che Telecom Italia individua sulla base del principio di parità di trattamento interna-esterna, conformemente a quanto indicato dall'art. 20, comma 7, della delibera 425/16/CONS. Tali soglie verranno comunicate da Telecom Italia ad AGCom per la relativa valutazione ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 comma 5 della delibera 42/09/CIR.