

**DELIBERA N. 327/23/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ FASTWEB S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 3, COMMA 3, E DELL'ART. 5, COMMA 4- BIS, DEL PIANO DI NUMERAZIONE APPROVATO CON DELIBERA N. 8/15/CIR, NONCHÉ DELL'OBBLIGO DI PROVVEDERE, NEI TERMINI E CON LE MODALITÀ PRESCRITTI, ALLA COMUNICAZIONE DEI DOCUMENTI, DEI DATI E DELLE NOTIZIE RICHIESTI DALL'AUTORITÀ, AI SENSI DELL'ART. 30, COMMA 10, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259, COME RIFUSO DAL DECRETO LEGISLATIVO 8 NOVEMBRE 2021, N. 207  
(CONTESTAZIONE N. 2/23/DTC)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 20 dicembre 2023;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come modificato dal d. lgs. 207/2021, di seguito anche solo “*Codice*”;

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

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l’Allegato A, recante “*Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*” (di seguito “Regolamento”), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell’8 novembre 2023 e l’allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*”;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

CONSIDERATO che ai sensi dell’Allegato 1, in calce all’Allegato A al Regolamento, recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie - Istruzioni per gli operatori*”, il soggetto destinatario della presente ordinanza-ingiunzione può presentare all’Autorità domanda di pagamento rateale entro e non oltre i 30 giorni dalla data di notifica, pena la decadenza dal beneficio. Le modalità di presentazione dell’istanza sono pubblicate sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it);

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*”, così come modificata dalla delibera n. 157/18/CIR;

VISTA la delibera n. 133/18/CIR, del 25 luglio 2018, recante “*Atto interpretativo e di indirizzo in merito all’obbligo specifico di diligenza massima, di cui all’articolo 3, comma 3, del piano di numerazione allegato alla delibera n. 8/15/CIR*”;

VISTA la relazione dell’Ufficio servizio universale, trasparenza e regolamentazione delle condizioni di offerta di servizi di comunicazione elettronica a tutela di consumatori e utenti (di seguito “Ufficio”) del 7 febbraio 2023, prot. n. 0034341, e relativi allegati;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori (Direzione) n. 2/23/DTC, del 28 febbraio 2023, notificato in pari data alla società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 30 marzo 2023 con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art. 13 del *Regolamento*;

SENTITA la società Fastweb S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 17 aprile 2023;

VISTA la proposta definitiva di impegni che la società Fastweb S.p.A., in data 19 aprile 2023, ha trasmesso all’Autorità;

VISTA la nota del 12 maggio 2023 con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso ulteriori argomentazioni a propria difesa;

VISTA le note del 9 e 13 giugno 2023 con cui la società Fastweb S.p.A. ha inviato ulteriori integrazioni istruttorie;

CONSIDERATO che l'Autorità, nella seduta del Consiglio del 13 luglio 2023, ha dichiarato gli impegni non ammissibili;

VISTA la comunicazione a Fastweb S.p.A. di non ammissibilità degli impegni;

VISTA la nota del 9 ottobre 2023 con cui la società Fastweb S.p.A. ha inviato una ulteriore integrazione istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. Il fatto e la contestazione**

Sulla scorta della relazione di vigilanza dell'Ufficio e dei successivi necessari accertamenti istruttori, con atto di contestazione n. 2/23/DTC, del 28 febbraio 2023, notificato alla parte in pari data, la Direzione ha contestato a Fastweb:

- L'inottemperanza alle disposizioni dell'art. 3, comma 3, del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i. in combinato disposto con l'art. 5, comma 4-*bis*, della delibera n. 8/15/CIR e s.m.i, come introdotto dalla delibera n. 157/18/CIR, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 30, comma 12, del *Codice*;
- l'inottemperanza all'obbligo di provvedere, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dall'Autorità, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 30, comma 10, del *Codice*.

In sintesi, si riferisce che nell'ambito delle attività di vigilanza della Direzione, anche a seguito di notizie apprese da una trasmissione televisiva (*Striscia la notizia* – in onda su Canale 5), è stata avviata un'attività di verifica relativamente alla corretta applicazione della previsione del Piano di numerazione a tutela della corretta tariffazione dei prezzi agli utenti finali, laddove prevede<sup>1</sup> che “[p]er i servizi a pagamento forniti tramite telefonate verso numerazioni non geografiche a pagamento che prevedono la risposta al cliente da parte di una persona fisica o un risponditore automatico (*Interactive Voice Response*) o comunque la fornitura di una prestazione, **la tassazione della chiamata ha inizio solo dal momento della risposta dell'operatore del centro servizi oppure dall'inizio della fornitura del contenuto tramite risponditore automatico o della specifica prestazione**”.

---

<sup>1</sup>Articolo 5, comma 4 del Piano Nazionale di Numerazione allegato alla delibera n. 8/15/CIR, come successivamente modificata dalla delibera n. 157/18/CIR

La verifica, in particolare, ha riguardato la tariffazione, da parte della società [omissis] (nello specifico del relativo *Call Center*) e, per l'effetto, dell'operatore, Fastweb, che ha ceduto in uso tale numerazione alla suddetta società, delle chiamate degli utenti alla numerazione 892[omissis] per la fornitura dei previsti servizi (vendita *on-line* di titoli di viaggio, informazioni pre e post-vendita, altro).

In particolare, la Direzione ha svolto le verifiche effettuando alcune chiamate dirette alla numerazione in parola, rilevando che Fastweb ha utilizzato le numerazioni 892 effettuando la tassazione della chiamata sin dalla fornitura del messaggio informativo gratuito (su questo specifico punto la Società, come meglio chiarito di seguito, ha dimostrato, nel corso del procedimento, la plausibile motivazione tecnica dello scatto addebitato in corrispondenza del proprio messaggio gratuito) e, successivamente alla selezione del servizio di assistenza di [omissis] effettuata mediante tastiera, durante l'attesa - prolungata per intenso traffico - della risposta dell'operatore, quindi ben prima della risposta di quest'ultimo o della erogazione della prestazione richiesta.

In aggiunta, la società Fastweb non avrebbe dimostrato di aver effettuato alcuna azione correttiva neanche a seguito della comunicazione della Direzione nel corso dei mesi di novembre e di dicembre 2022, come confermato dalle chiamate effettuate il 22 febbraio 2023 in cui è stata rilevata la stessa tipologia di fatturazione, limitandosi a dichiarare, nelle risposte alle richieste di informazione, la conformità della fatturazione alla normativa richiamata.

Di fatto, il processo di svolgimento, su rete intelligente, di una telefonata verso la numerazione a sovrapprezzo di [omissis] 892[omissis], di cui Fastweb risulta assegnatario prevede che la chiamata del cliente, da qualunque rete di accesso sia originata, sia instradata su rete Fastweb, la quale si occupa esclusivamente del messaggio fonico informativo gratuito prima di inoltrare la chiamata verso il numero geografico (c.d. *numero nero*) di TIM su cui è attestato il *Call Center* [omissis], identificato dal suddetto codice 892, che gestisce il "*criterio di risposta*" (ossia la segnalazione di rete che fa partire la fatturazione verso il cliente).

A tal proposito, Fastweb ha confermato che il servizio di rete intelligente da lei svolto è relativo al solo messaggio fonico informativo, che è gratuito per il chiamante; successivamente l'operatore di rete provvede a instradare la chiamata verso la piattaforma di [omissis], la quale è attestata su numerazione geografica assegnata a TIM. Dal *Call Center* di [omissis], che risponde erogando il servizio tramite operatore umano o virtuale, avviene l'invio del "*criterio di risposta*", segnalazione di rete che governa la fatturazione. Il "*criterio di risposta*" trasmesso da parte di [omissis] viene a ritroso inviato da Fastweb a ciascun operatore d'accesso al fine di poter avviare la fatturazione del cliente chiamante; il "*criterio di risposta*" non è, quindi, gestito da Fastweb.

Nel caso di specie, pertanto, il criterio di risposta è stato inviato da [omissis] in modo non corretto determinando la fatturazione sin dal tempo di attesa.

Per quanto riguarda la fatturazione -che, come anticipato, inizia dalla ricezione del criterio di risposta- in caso di rete mobile ciascun operatore di accesso fissa la propria

tariffa al cliente chiamante e versa a Fastweb l'importo da quest'ultima stabilito (come indicato nelle risposte alle richieste di chiarimenti); in caso di rete fissa la tariffa applicata dall'operatore di accesso è unica e pari a 30,5€/cent di scatto alla risposta e 54,9€/cent al minuto, IVA inclusa.

Fastweb, pertanto, nei termini di cui sopra, non risulta aver rispettato gli obblighi di corretto utilizzo della numerazione previsti dall'art. 3, comma 3, del Piano nazionale di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., in relazione al mancato rispetto della corretta modalità di tariffazione, che esclude il tempo di attesa, ai sensi della delibera n. 157/18/CIR che ha integrato l'art. 5 del PNN con l'aggiunta del comma 4-*bis*.

Infine, l'operatore non ha provveduto, senza alcuna giustificazione, a fornire la necessaria documentazione contrattuale, richiesta ai sensi dell'art. 30, comma 10, del d. lgs. n. 259/2003, come modificato dal d. lgs. n. 207/2021, laddove prevede che ai soggetti che non provvedono, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dal Ministero o dall'Autorità, gli stessi, secondo le rispettive competenze, comminano una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 15.000,00 a euro 1.150.000,00.

## II. Quadro normativo e regolamentare

1. Ai sensi dell'art. 3, comma 3, del PNN, *“i soggetti titolari di diritti d'uso di numerazione sono responsabili del corretto utilizzo della numerazione loro assegnata in conformità con le prescrizioni del presente piano. Tali soggetti sono pertanto tenuti a garantire, con il costante impiego della massima diligenza possibile, la conformità dei servizi offerti alle prescrizioni del presente provvedimento e ad ogni altra normativa pertinente alle numerazioni di cui sono titolari dei diritti d'uso, fatta salva la responsabilità che le norme in materia di pubblicità e televendite attribuiscono ad altri soggetti. I titolari dei diritti di uso informano i soggetti che offrono i servizi su numerazioni da loro messe a disposizione sulle norme da rispettare per il corretto utilizzo delle stesse numerazioni”*.
2. Con delibera n. 133/18/CIR, recante *“Atto interpretativo e di indirizzo in merito all'obbligo specifico di diligenza massima, di cui all'articolo 3, comma 3, del piano di numerazione allegato alla delibera n. 8/15/CIR”*, l'Autorità ha stabilito un insieme minimo di condotte che, seppur applicate alle numerazioni a tariffa base, possono ritenersi esemplificative del più generale **obbligo di vigilanza che grava in capo all'operatore assegnatario dei numeri in attuazione dell'articolo 3, comma 3, del PNN**.
3. Per quanto riguarda la tariffazione nel tempo di attesa, si richiama che la delibera n.157/18/CIR ha integrato l'art. 5 del PNN con l'aggiunta del comma 4-*bis*, il quale prevede che *“[p]er i servizi a pagamento forniti tramite telefonate verso numerazioni non geografiche diverse da quelle di cui all'art. 1, comma 1, lett. j),*

*che prevedono la risposta al cliente da parte di una persona fisica o un risponditore automatico (Interactive Voice Response) o comunque la fornitura di una prestazione, la tassazione della chiamata ha inizio solo dal momento della risposta dell'operatore del centro servizi oppure dall'inizio della fornitura del contenuto tramite risponditore automatico o della specifica prestazione. Ai fini dell'avvio della tassazione della chiamata il centro servizi è responsabile dell'invio del "criterio di risposta" all'operatore di comunicazione elettronica tramite il quale eroga il servizio (assegnatario della NNG chiamata o recipient della stessa). Tale messaggio informativo è predisposto e inviato, nei tempi e nella forma, secondo le specifiche tecniche previste. L'operatore di comunicazione elettronica che riceve tale messaggio è responsabile del trattamento dello stesso, incluso l'inoltro, laddove applicabile, verso l'operatore a valle, secondo le specifiche tecniche vigenti.*

*L'eventuale messaggio fonico informativo antecedente la risposta del centro servizi è gratuito per il chiamante. Il centro servizi, dopo l'invio del "criterio di risposta", eroga il proprio servizio senza introdurre attese per il chiamante o pause".*

Le specifiche tecniche, le attività e responsabilità nell'erogazione del servizio tra l'operatore di rete assegnatario della numerazione non geografica e il fornitore di servizi (CSP) sono definiti al paragrafo 4.1 (art.1, comma 55, della l. n. 124/2017) della delibera n. 157/18/CIR.

Come premesso, in relazione alle disposizioni sopra richiamate, nella contestazione viene accertato che Fastweb, quantomeno a partire dal monitoraggio del mese di novembre 2022, ha utilizzato la numerazione 892[omissis], effettuando la tassazione della chiamata sin dalla fornitura del messaggio informativo gratuito e, successivamente alla selezione del servizio necessario effettuato mediante tastiera, anche durante l'attesa - prolungata per intenso traffico - della risposta dell'operatore di *Call center* [omissis], quindi ben prima della risposta di quest'ultimo o della erogazione della fornitura richiesta.

Fastweb, in relazione ai fatti in questione, non può ritenersi estranea alla vicenda, atteso che l'art. 3, comma 3, del PNN, dispone che i soggetti titolari di diritti d'uso di numerazione sono responsabili del corretto utilizzo della numerazione loro assegnata in conformità con le prescrizioni del presente piano. Tali soggetti sono pertanto tenuti a garantire, con il costante impiego della massima diligenza possibile, la conformità dei servizi offerti da Professionisti tramite i propri numeri alle prescrizioni del presente provvedimento.

### **III. Deduzioni della società**

La Società, nella memoria difensiva trasmessa il 30 marzo 2023, contenente anche una proposta preliminare di impegni, ha premesso che il numero 892[omissis]viene

utilizzato dalla società [omissis] per fornire assistenza alla propria clientela in merito ai seguenti servizi:

Opzione 1 – Acquisti

Opzione 2 – Cambio prenotazione e rimborsi

Opzione 3 – Informazioni

Opzione 4 – [omissis]

Come riportato anche sul sito istituzionale di [omissis], secondo Fastweb la tariffazione della chiamata al chiamante ha inizio solo dopo la scelta dell'opzione desiderata, dal momento quindi della risposta dell'operatore o dall'inizio della fornitura del contenuto tramite risponditore automatico, in un momento successivo a quello dell'ascolto del messaggio gratuito che descrive i modi e termini del servizio e le condizioni di tariffazione (messaggio fornito da Fastweb), dopo che la chiamata viene presa in carico dal centro servizi di [omissis] attualmente attestato sulla rete dell'operatore TIM, con un IVR non gestito quindi dalla rete intelligente di Fastweb.

Il servizio di rete intelligente, che ha formato oggetto di gara, erogato e gestito attualmente da Fastweb, è relativo al messaggio fonico informativo che, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 8/15/CIR, è gratuito per il chiamante. A conferma di quanto sopra indicato, Fastweb ha effettuato delle verifiche sulle 3 chiamate effettuate dalla Direzione nel mese di febbraio 2023 e poste, unitamente a quelle di novembre 2022, a fondamento della presente contestazione. Tali verifiche tecniche confermerebbero, secondo la Società, la correttezza nella modalità di fornitura del servizio da parte di Fastweb (i.e. del messaggio informativo gratuito al chiamante).

Nella tabella sotto riportata, relativa all'esito delle analisi svolte da Fastweb sulle chiamate effettuate dalla Direzione in data 22 febbraio 2023, è indicato per ciascuna delle 3 chiamate, svolte dal funzionario della medesima Direzione, il dettaglio delle "leg" di comunicazione per le varie fasi di suddivisione e attraversamento della rete:

Chiamata	Start Time	End Time	From Number	To Number	Call Duration	Call Establishment Response Code
Chiamata 1	2023-02-22 13:31:16.612	2023-02-22 13:32:15.551			00:00:34.117	200 OK
	2023-02-22 13:31:17.135	2023-02-22 13:31:38.840			###	487 Request Terminated
Chiamata 2	2023-02-22 13:31:39.121	2023-02-22 13:32:15.916			00:00:34.738	200 OK
	2023-02-22 13:33:57.470	2023-02-22 13:35:14.063			00:00:51.340	200 OK
	2023-02-22 13:33:58.144	2023-02-22 13:34:19.754			###	487 Request Terminated
	2023-02-22 13:34:20.178	2023-02-22 13:35:14.450			00:00:51.940	200 OK
Chiamata 3	2023-02-22 13:55:55.555	2023-02-22 13:56:21.877			00:00:01.397	200 OK
	2023-02-22 13:55:56.095	2023-02-22 13:56:17.644			###	487 Request Terminated
	2023-02-22 13:56:18.046	2023-02-22 13:56:22.213			00:00:01.869	200 OK

- in riferimento alla chiamata numero 1, la prima riga indica la consegna e presa in carico della chiamata da parte della rete Fastweb (complessivi 59 secondi);
- nella seconda riga Fastweb eroga il messaggio informativo gratuito di benvenuto, la cui durata, 21 secondi, non è conteggiata ai fini della chiamata e non determina

alcuna tassazione verso il cliente chiamante, e consegna la chiamata verso il tradotto geografico del numero 892[omissis] (ossia verso il numero [omissis] di TIM); Il fatto che il messaggio sia gratuito si evince dalla durata della chiamata “*call duration*” con campo nullo “####”, che corrisponde ad una durata pari a “0”, non essendo andata in risposta, ma essendo un messaggio in pre-connesione;

- la terza riga indica la durata della comunicazione, 35 secondi, in base a quanto registrato sulla piattaforma con cui il centro servizi di [omissis] eroga il servizio stesso. Tale durata determina la tassazione per il cliente chiamante. Fastweb, come sopra illustrato e come stabilito dalla stessa delibera dell’Autorità, ha rappresentato che non ha alcun potere di controllo relativamente all’invio del *criterio di risposta*, la cui responsabilità è rimessa totalmente al centro servizi.

Le medesime considerazioni sopra riportate valgono per le due ulteriori chiamate effettuate dall’Autorità in data 22 febbraio 2023.

Successivamente al messaggio gratuito, la comunicazione viene consegnata da Fastweb alla piattaforma di rete che eroga il servizio per conto di [omissis], ovvero il centro servizi.

A tale proposito Fastweb ha evidenziato che la delibera n. 157/18/CIR stabilisce che “[a]i fini dell’avvio della tassazione della chiamata il centro servizi è responsabile dell’invio del “*criterio di risposta*” all’operatore di comunicazione elettronica tramite il quale eroga il servizio (assegnatario della NNG chiamata o recipient della stessa)”.

L’operatore assegnatario della numerazione, pertanto, come chiarito dalla stessa Autorità, non interviene in alcun modo nell’invio del “*criterio di risposta*”, né può sindacarne il contenuto e le modalità e, come indicato nella delibera sopra richiamata, non è in alcun modo responsabile - in via diretta o a titolo di *culpa in vigilando* - dello stesso e, quindi, del conseguente avvio della tassazione della chiamata.

A seguito della richiesta di informazioni ricevuta dall’Autorità nel mese di novembre 2022, Fastweb ha sostenuto di aver chiesto indicazioni al centro servizi di [omissis].

Da alcuni tentativi di chiamata effettuati da Fastweb, la stessa avrebbe riscontrato che il “*criterio di risposta*” da parte del centro servizi viene inviato subito dopo il messaggio informativo gratuito, contestualmente all’erogazione del servizio da parte del centro servizi di [omissis] attraverso la richiesta al cliente di inserimento dei dati relativi alla[omissis]. Per ciò che concerne la tariffazione al chiamante dei clienti attestati sulla rete di altro operatore, questa avviene a seguito della ricezione da parte dell’operatore di accesso del “*criterio di risposta*” che Fastweb trasferisce in interconnessione una volta trasmesso dal centro servizi.

Alla luce di quanto sopra riportato, secondo Fastweb, la contestazione risulterebbe priva di fondamento, avendo Fastweb, in qualità di operatore assegnatario della numerazione 892[omissis], rispettato gli obblighi di corretto utilizzo della numerazione, relativamente all’erogazione del messaggio fonico informativo gratuito per il chiamante



e alla consegna della chiamata alla piattaforma di rete che eroga il servizio per conto di [omissis] e non avendo alcun potere di intervento sulla piattaforma tramite la quale il centro servizi di [omissis] eroga il servizio, determinando quindi la tassazione al cliente chiamante.

Quanto all'attività di monitoraggio relativamente all'utilizzo della numerazione da parte di [omissis] e al rispetto da parte di quest'ultima delle norme sul corretto utilizzo della stessa, Fastweb ha ribadito di aver adottato la massima diligenza possibile, mettendo in atto ogni possibile e ragionevole condotta funzionale all'espletamento dell'obbligo di verifica e vigilanza previsto in capo agli operatori assegnatari delle numerazioni. A conferma di ciò, Fastweb ha allegato alcune delle comunicazioni inviate nel corso degli anni alla società al fine di rammentare l'obbligo di utilizzare le numerazioni date in uso da Fastweb ed impiegate da [omissis] per erogare servizi di assistenza alla clientela nel rispetto e conformemente alla normativa di settore.

D'altra parte, Fastweb ha evidenziato che il servizio fornito da [omissis] tramite la numerazione in esame è a tutti gli effetti un servizio di pubblica utilità e di interesse generale per la collettività, la cui interruzione comporterebbe chiaramente un danno per gli utenti prima ancora che per il professionista tenuto a erogare il servizio. Ne consegue, pertanto, che, nel caso in esame, le misure individuate dall'Autorità nell'atto di indirizzo citato nella contestazione (delibera n. 133/18/CIR) - e da quest'ultima ritenute funzionali all'espletamento in concreto dell'obbligo di verifica, secondo i canoni della "massima diligenza", sul corretto utilizzo delle numerazioni, previsto all'art. 3, comma 3, della delibera n. 8/15/CIR (risoluzione del contratto e, quindi, sospensione e interruzione del servizio) - difficilmente potevano essere attuate senza provocare il rischio di ostacolare l'erogazione di un pubblico servizio e comunque un danno per i consumatori.

Da ultimo Fastweb, in merito alla violazione dell'art. 30, comma 10, del *Codice*, ha allegato alla memoria difensiva copia del contratto di cessione in uso della numerazione 892[omissis] alla società [omissis]. Fastweb ha dichiarato di aver ottenuto da [omissis] l'assenso al deposito della documentazione contrattuale solo in data 24 marzo 2023. Anche su tale questione Fastweb ha eccepito che la contestazione risulterebbe priva di fondamento, avendo fornito la documentazione contrattuale richiesta dall'Autorità non appena ricevuto da [omissis] il consenso a poter procedere in tal senso.

Sul punto, inoltre, la Società ha aggiunto che il contratto in esame, proprio in quanto frutto di una procedura di gara, non è stato oggetto di negoziazione nei contenuti né può essere soggetto a richieste di modifica e variazione da parte di Fastweb, in particolare in relazione alla descrizione del servizio 892[omissis] riportata al paragrafo 7.3.1. dello stesso<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Nella sezione "7.3.1 Il servizio 892[omissis]" tra le varie disposizioni è previsto tra le principali caratteristiche del servizio nell'attuale configurazione l'"Attesa a pagamento a carico del chiamante", previsione contraria a quanto disposto dalla vigente regolamentazione.

Come anticipato, con la predetta memoria l'operatore ha inteso presentare una proposta preliminare di impegni, ai sensi dell'art. 13 del *Regolamento*.

#### IV. L'Audizione della società

In data 17 aprile 2023, la Società è stata sentita in audizione al fine di poter meglio precisare il contenuto delle misure descritte nella proposta preliminare di impegni.

Fastweb ha osservato che le contestazioni sollevate dall'Autorità si classificano sostanzialmente in due tipologie:

- da una parte, l'addebito dello scatto alla risposta a conclusione del messaggio fonico informativo gratuito, parte del processo governato da Fastweb e,
- dall'altra, la *culpa in vigilando* sulla tariffazione minutaria applicata da [omissis] durante il tempo di attesa prima di espletare il servizio, precisando che la tariffazione minutaria durante il tempo di attesa costituisce un processo gestito dal centro servizi di [omissis] su cui Fastweb non ha alcuna possibilità di controllo.

A tale proposito, l'Autorità ha fatto notare che la terza telefonata di accertamento effettuata dal chiamante ascoltando il solo messaggio informativo, durata asseritamente complessivamente 26 secondi, traccia circa poco più di un secondo di servizio in carico a [omissis], ed è stata pertanto oggetto di fatturazione (relativamente al solo scatto alla risposta) prima ancora dell'avvio del servizio da parte di [omissis] (la risposta dell'IVR, come accertato dal funzionario dell'Autorità che ha effettuato la chiamata, non c'è stata).

Fastweb, relativamente a quanto sopra, ha osservato che il secondo di conversazione tracciato dal centro servizi è quello che ha fatto scattare la tariffazione (che parte appunto dal primo secondo) confermando che non c'è alcuna tariffazione durante il messaggio gratuito e che la tariffazione parte dal momento in cui i sistemi di *billing* ricevono il criterio di risposta trasmesso dal centro servizi di [omissis], anche se la conversazione è stata subito dopo interrotta.

Al riguardo, Fastweb ha proposto di inserire negli Impegni una configurazione dei sistemi volta a introdurre un "ritardo" di alcuni secondi tra la fine del messaggio fonico informativo gratuito e il trasferimento della chiamata al numero nero di [omissis], onde consentire, a chi non desidera continuare la telefonata dopo aver acquisito il messaggio informativo, di chiudere più agevolmente la conversazione senza addebiti, avendo un tempo più lungo per evitare di incorrere nella situazione descritta nella telefonata di accertamento dell'Autorità (telefonata n. 3 riportata nella tabella prodotta).

L'Autorità ha poi commentato alcuni contenuti dell'*Accordo quadro* [omissis] che Fastweb ha depositato e, in particolare, la sezione 7.3. Numerazioni e traffico telefonico gestiti su rete intelligente.

È ivi previsto che per le numerazioni a pagamento della clientela [omissis]".

Nella sezione “7.3.1 Il servizio 892[omissis]” si riporta quanto segue:

“[omissis]”.

L’Autorità ha osservato che nell’Accordo Quadro, sopra riportato in stralcio, è previsto che il *Call Center* 892 fattura al chiamante anche “l’attesa del servizio”, contrariamente a quanto disposto dalla vigente regolamentazione, circostanza di cui Fastweb era a conoscenza senza aver posto in essere le opportune iniziative.

L’operatore ha dichiarato, a tale riguardo, di aver più volte comunicato per iscritto a [omissis] la corretta modalità con cui dovevano essere applicate le norme di riferimento. Fastweb ha fatto presente altresì che avrebbe inviato a [omissis] anche una ulteriore comunicazione nella forma della diffida in tal senso (poi inviata il 27 aprile 2023).

Fastweb ha poi riferito che [omissis] ha avviato una nuova gara riguardante la piattaforma che eroga il servizio in parola, con assegnazione prevista entro il prossimo 1° luglio 2023 in cui ha dichiarato di aver modificato la regola del “criterio di risposta” adeguandolo alle norme vigenti.

A tale proposito, Fastweb ha rimarcato che non è possibile anticipare la correzione del sistema di fatturazione, in quanto i sistemi in discorso sono complessi e risalenti nel tempo e pertanto qualunque intervento necessita di un tempo tecnico non comprimibile per poter essere attuato.

L’Autorità ha poi chiesto, visto che Fastweb ha formulato una proposta preliminare di Impegni, chiarimenti circa la cessazione della condotta contestata.

Fastweb ha replicato che il requisito di cessazione della condotta deve ritenersi integrato per i motivi che seguono:

- quanto al primo addebito, perché la condotta non sussiste posto che durante il messaggio gratuito alcun addebito al cliente viene effettuato;
- quanto al secondo addebito, perché quel che può essere in astratto ascritto a Fastweb è rappresentato dalla sola *culpa in vigilando* e tale condotta, ove mai esistita, è certamente da ritenere cessata poiché Fastweb, dopo la richiesta di informazioni del novembre 2022, ha ribadito con ogni mezzo a [omissis] la corretta applicazione della normativa;
- quanto alla condotta relativa alla tariffazione durante l’attesa del servizio, non si pone un problema di cessazione della condotta ai fini dei presenti impegni perché la stessa non è in alcun modo ascrivibile a Fastweb. La Società ha osservato, comunque, che assume a tale proposito rilievo la procedura a evidenza pubblica a cura di [omissis] - già conclusa con l’individuazione di un nuovo fornitore dei servizi di *Call Center* che sarà operativo entro il prossimo 1° luglio 2023 - in cui la stessa ottempererà alla normativa vigente.

Fastweb ha ribadito che, ai fini di una immediata cessazione della tariffazione nel tempo di attesa del centro servizi di [omissis], l’unica soluzione sarebbe la sospensione

del servizio e/o la risoluzione del contratto, in questo caso specifico non praticabile perché la numerazione è utilizzata come unico canale di biglietteria telefonica per erogare un servizio pubblico. D'altra parte, la modifica della fatturazione da parte degli operatori di accesso richiede un complesso processo di revisione degli accordi di interconnessione e di modifica strutturale dei sistemi informativi di tutti gli operatori.

La Società, in data 19 aprile 2023, ha trasmesso una proposta definitiva di impegni.

L'Autorità, nella seduta del Consiglio del 13 luglio 2023 ha dichiarato gli impegni non ammissibili.

## V. Integrazioni istruttorie della società

Con nota del 12 maggio 2023 Fastweb ha allegato il testo della diffida inviata a [omissis] lo scorso 27 aprile e la relativa risposta.

Ha poi ritenuto utile fornire alcune considerazioni integrative, emerse dopo gli ultimi scambi di corrispondenza e successivamente all'audizione del 17 aprile 2023.

### *Impossibilità di risolvere – sospendere il contratto o bloccare l'utilizzo della numerazione*

Fastweb ha rappresentato, in aggiunta a quanto sin ora rilevato, che tramite la numerazione 892[omissis][omissis] eroga non solo servizi essenziali alla clientela, quali la biglietteria telefonica e l'assistenza clienti, ma eroga anche servizi che in quanto svolti mediante il canale telefonico sono anche gli unici dedicati alla clientela con disabilità<sup>3</sup>.

Laddove l'utilizzo della numerazione fosse interrotto o sospeso, l'utenza si troverebbe, pertanto, sprovvista di servizi qualificati come essenziali e obbligatori.

Fastweb ha allegato la copia di una diffida inviata a [omissis], rinnovando l'invito a erogare il servizio in conformità con la normativa.

### *Limiti tecnici*

Pur ribadendo che, ai fini della cessazione della condotta, quel che è rilevante è la cessazione dell'asserita inerzia nella vigilanza in ordine al corretto rispetto da parte di [omissis] degli obblighi di tariffazione - unico addebito rispetto al quale può configurarsi in astratto una eventuale responsabilità di Fastweb – l'operatore ha rappresentato che, allo stato attuale, limiti tecnici e di sistema ostano all'applicazione di misure volte a

---

<sup>3</sup> Quanto ai servizi erogati all'utenza con disabilità Fastweb ha ribadito che l'892 è l'unico canale disponibile per l'acquisto assistito da un operatore (ad es. per utenti non vedenti). I numeri [omissis]/e [omissis] sono esclusivamente dedicati ad utenti con mobilità ridotta e non consentono l'acquisto [omissis] ma solamente la prenotazione di servizi di assistenza a terra [omissis]. Il servizio di [omissis] è veicolato esclusivamente attraverso l'892.

interrompere in via temporanea la fatturazione del servizio fino all'entrata a regime della nuova piattaforma [omissis] (1° luglio 2023).

#### *Implementazione dell'impegno 1*

Fastweb ha reso noto, infine, che anche a prescindere dall'accettazione degli impegni, sta mettendo in campo le attività tecniche per l'implementazione dell'impegno n. 1, con l'introduzione di un "ritardo" di 3 secondi nel messaggio fonico informativo gratuito dalla stessa erogato e gestito tramite la propria rete intelligente, in modo da consentire al cliente di poter chiudere la chiamata prima della risposta dell'IVR, senza il rischio di incorrere nell'avvio della tassazione e, di conseguenza, nell'addebito dello scatto alla risposta laddove il cliente intenda chiudere la conversazione prima dell'erogazione del servizio. L'impegno potrà essere definitivamente reso operativo in tempi rapidi.

Con nota del 9 giugno 2023, Fastweb ha inviato una integrazione istruttoria in cui, al fine di specificare e precisare alcune circostanze illustrate nel corso dell'audizione e degli scritti difensivi e con particolare riguardo alla cessazione della condotta, ha evidenziato che l'operatore, immediatamente dopo la richiesta di informazioni del mese di novembre 2022, ha avuto un atteggiamento proattivo facendosi parte diligente anche con il centro servizi gestito da Telecom per conto di [omissis] al fine di individuare eventuali soluzioni tecniche idonee a risolvere la problematica.

Su iniziativa di Fastweb è stato convocato un tavolo tecnico allo scopo. Fastweb ha allegato una minuta con *omissis* del verbale di una serie di incontri del tavolo tecnico, tenuti con [omissis] al fine di trovare una soluzione per la corretta tariffazione delle chiamate.

Le attività verbalizzate confermano, secondo la Società, da un lato che Fastweb si è immediatamente attivata, dopo la richiesta di informazioni dell'Autorità nell'esercizio della propria funzione di vigilanza e, dall'altro lato, che le interlocuzioni avute in esito alla vigilanza hanno confermato l'impossibilità tecnica di apportare correttivi alla vecchia piattaforma. In esito a tali attività, da inserire nel solco dell'attività di vigilanza comunque espletata da Fastweb, [omissis] ha indetto la nuova gara. L'esecuzione del nuovo contratto dal 1° luglio 2023 avrebbe risolto le criticità evidenziate, così come risulta anche dalla risposta alla diffida inviata da [omissis] e già acquisita agli atti del procedimento.

Con nota del 9 ottobre 2023 Fastweb ha inviato una ulteriore integrazione istruttoria, al fine di fornire ulteriori motivazioni per le quali ritiene che la contestazione sia infondata e vi siano i presupposti per procedere all'archiviazione del procedimento e, in ogni caso, all'applicazione della sanzione in misura comunque inferiore al minimo edittale.

Ha ribadito, in primo luogo, con riferimento alla tariffazione non corretta della chiamata alla numerazione 892[omissis] durante il messaggio fonico gratuito, di aver dimostrato nel corso del procedimento l'infondatezza della contestazione, chiarendo, anche tramite il deposito dei cartellini di traffico delle chiamate, come nessun addebito

venga effettuato a fronte del messaggio gratuito se l'utente interrompe la comunicazione prima della risposta del centro servizi.

Quanto alla tariffazione successiva al messaggio fonico gratuito e, quindi, alla risposta del centro servizi, la società ha ribadito che tale condotta non può essere imputata a Fastweb sulla quale, alla luce delle disposizioni concretamente applicabili, grava un obbligo di vigilanza e monitoraggio, ma non certo di applicare la corretta tariffazione essendo quest'ultima, come confida di aver chiarito nelle memorie già depositate, riconducibile esclusivamente al centro servizi, unico responsabile, come previsto espressamente dalla delibera n. 157/18/CIR, dell'invio del criterio di risposta e, quindi, della scelta del momento di avvio della tariffazione.

Fastweb ritiene di aver correttamente ottemperato agli obblighi derivanti dalle previsioni regolamentari richiamate dall'Autorità e da quest'ultima ritenute violate, adottando la massima diligenza possibile nell'unica condotta a lei imputabile: la vigilanza sull'utilizzo della numerazione.

Fastweb nell'esercizio degli oneri di vigilanza ha diramato a *[omissis]* informative sulla corretta modalità di utilizzo della numerazione e ha richiesto il rilascio di opportune dichiarazioni di presa visione (cfr. memoria del 9.3.2023).

Non appena ricevuta la richiesta di informazioni dell'Autorità di novembre 2022, che ha palesato la possibile criticità della tariffazione nel tempo di risposta, Fastweb ha avviato immediate interlocuzioni con *[omissis]* per risolvere la problematica e stimolare l'indizione della nuova gara per la sostituzione della piattaforma *[omissis]*.

Fastweb ha, quindi, ribadito che la strada della risoluzione del contratto (strumento valido nella generalità dei casi) non era percorribile nel caso di specie e non poteva essere pretesa secondo il canone della massima diligenza possibile. La numerazione in discorso, infatti, è funzionale a erogare il servizio di biglietteria ferroviaria telefonica, unica numerazione deputata allo scopo. La risoluzione del contratto avrebbe comportato l'interruzione di pubblico servizio.

L'esercizio della vigilanza attiva da parte di Fastweb ha, tuttavia, prodotto l'effetto utile di terminare la condotta contestata (di esclusiva responsabilità di *[omissis]*). Sin dal mese di luglio, ha aggiunto Fastweb, la piattaforma *[omissis]* è stata sostituita e - come mostrano i cartellini di traffico acquisiti - non si verificano attualmente ipotesi di tariffazione nel tempo di attesa.

Fastweb ha nuovamente evidenziato di essersi adoperata con tutti i mezzi possibili per esercitare il proprio dovere di vigilanza, ottenendo l'effetto utile di far sì che *[omissis]* (sostenendo l'onere degli investimenti e nei tempi tecnici incompressibili necessari ad avviare una nuova procedura di gara per l'attivazione della nuova piattaforma) utilizzasse in modo corretto la numerazione 892 a beneficio dell'utenza.

Più precisamente:

- in data 24.11.2022 Fastweb ha ricevuto la richiesta di informazioni da parte dell'Autorità,
- in data 12.12.2022 ha fornito riscontro alla luce degli elementi a propria disposizione,
- in data 2.01.2023 ha avviato un tavolo di lavoro con [omissis] volto - con gli effetti di una diffida - a individuare le problematiche e sondare le possibili soluzioni del caso (cfr. verbali tavolo inviati all'Autorità in data 9.06.2023). In esito ai lavori del tavolo di cui Fastweb è stata parte attiva, [omissis] ha indetto una nuova procedura di gara per la sostituzione della piattaforma,
- in data 30.03.2023 Fastweb ha formulato una proposta di impegni,
- in data 27.04.2023 Fastweb ha comunque inviato formale diffida a [omissis] che ha avuto anche l'effetto di consentire che la nuova piattaforma fosse attivata con il fornitore di [omissis] il prima possibile, non oltre il 1° luglio 2023.

La sanzione, secondo Fastweb, in questo contesto rappresenterebbe una misura ingiustamente afflittiva, che colpisce peraltro un operatore diverso da quello che ha realizzato la condotta e che con la propria vigilanza attiva ha contribuito a porre fine alla condotta stessa. Gli elementi esposti fino a questo momento valgono, secondo Fastweb, anche a dimostrare l'infondatezza dell'addebito.

Per quanto riguarda l'ulteriore addebito ai sensi all'articolo 30, comma 10, del *Codice delle comunicazioni elettroniche*, Fastweb fa presente di aver provveduto a rendere disponibile all'Autorità copia del contratto di cessione in uso della numerazione 892[omissis] alla società [omissis], non appena ottenuto il consenso a procedere da parte di quest'ultima in qualità di soggetto appaltante. Trattandosi di documentazione contrattuale aderente a un capitolato di gara, non era possibile procedere alla produzione in copia in assenza del preventivo consenso del soggetto appaltante a poter procedere al deposito.

Anche relativamente a tale contestazione - priva di fondamento, avendo Fastweb fornito la documentazione richiesta non appena ricevuto il consenso a poter procedere in tal senso - non si configurerebbe alcuna violazione della disciplina di settore ma, al contrario, la piena collaborazione di Fastweb a rimuovere le conseguenze dell'asserito illecito.

Fastweb poi ha ripercorso le misure concretamente attuate, indipendentemente dall'approvazione degli impegni.

### **Impegno n. 1 - Estensione della durata del messaggio gratuito di benvenuto**

Al fine di offrire all'utente un lasso di tempo maggiore per chiudere la conversazione dopo il messaggio gratuito, senza incorrere nello scatto alla risposta, Fastweb ha implementato un "ritardo" di circa 3 secondi nel messaggio gratuito di benvenuto dalla stessa erogato e gestito tramite la propria rete intelligente, in modo da

consentire al cliente di poter chiudere la chiamata con maggiore aggio e con un maggior tempo dopo il messaggio fonico informativo, comunque prima della risposta dell'IVR, senza il rischio di incorrere nell'avvio della tassazione e, di conseguenza, nell'addebito dello scatto alla risposta.

La misura risulta già interamente implementata.

### **Impegno n. 3 - Ulteriore attività di vigilanza attiva**

Come confermato da *[omissis]* e comunicato all'Autorità nell'ambito delle interlocuzioni sul tema, a far data dal 1° luglio u.s. - a esito della procedura di gara indetta da *[omissis]* per la gestione del proprio centro servizi - è attiva la nuova piattaforma per la gestione dei servizi di Contact Center su numerazione 892*[omissis]*. In esecuzione dell'impegno formulato, Fastweb ha comunque formalizzato e inviato a *[omissis]* la comunicazione allegata, ulteriore rispetto a quelle sinora inviate, volta a richiedere che il contratto stipulato da *[omissis]* con il nuovo fornitore di servizi di call center contempli meccanismi di esecuzione del servizio che siano tali da consentire lo svolgimento del servizio e l'utilizzo della numerazione in conformità con la disciplina vigente.

### **Impegno n. 4 - Ulteriore attività di monitoraggio per numerazioni 892 o a sovrapprezzo**

Fastweb ha già svolto controlli a campione sulle numerazioni *[omissis]* e ha predisposto meccanismi idonei a svolgere tali controlli nei confronti dei propri clienti che abbiano in uso numerazioni 892 o a sovrapprezzo, al fine di verificare il rispetto da parte degli stessi degli obblighi di corretto utilizzo e tariffazione di tali tipologie di numerazione, anche con specifico riguardo alla mancata tariffazione nel tempo di attesa. I controlli sin ora svolti sui cartellini di traffico hanno dato esito positivo circa la mancata tariffazione nel tempo di attesa.

Ulteriori controlli a campione avverranno nel corso del tempo.

### **Osservazioni di Fastweb sull'entità della sanzione**

Alla luce di quanto sopra, secondo la Società ricorrono i seguenti presupposti che, in ogni caso, conducono quantomeno alla necessaria riduzione dell'eventuale sanzione applicabile:

- gravità della violazione: un'eventuale violazione degli obblighi di vigilanza e monitoraggio come quelli previsti dalle disposizioni concretamente applicabili nel caso in esame, non potrebbe in ogni caso configurare una violazione grave della disciplina di settore;
- opera svolta per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione: nonostante il rigetto degli impegni (e, in ogni caso, ancor prima della notifica dell'atto di contestazione) Fastweb ha già spontaneamente implementato tutte le misure tra quelle proposte non strettamente correlate e dipendenti



dall'accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità. La spontanea attuazione degli impegni a prescindere dal loro rigetto rileva certamente ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione, quale circostanza attenuante a riprova dell'opera svolta da Fastweb e della collaborazione da parte di quest'ultima per far venire meno gli effetti della condotta contestata.

Pertanto, Fastweb ritiene che nel caso in esame, ai fini della determinazione dell'eventuale sanzione applicabile, l'Autorità debba avere riguardo a quanto previsto dal comma 27 dell'art. 30 del d. lgs. n. 259/03, come rifiuto dal d. lgs. n. 207/2021. Vi si stabilisce che *“[l]e sanzioni [di cui al presente articolo] possono essere ridotte fino ad un terzo, tenuto conto della minima entità della violazione; dell'opera svolta dall'agente per l'eventuale eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e delle dimensioni economiche dell'operatore”*.

Secondo la Società, nel caso attuale,

- considerata la condotta posta in essere da Fastweb,
- la circostanza che l'unico onere a essa riferito è l'obbligo di vigilanza,
- che la violazione è oggettivamente minima,
- che Fastweb non è effettivamente responsabile e non ha alcun dominio sulla condotta contestata (tariffazione nel tempo di attesa),
- che essa (esercitando il potere di vigilanza che è il solo che le compete) ha indotto *[omissis]* a modificare la piattaforma e ad adoperarsi per renderla operativa nei tempi più celeri possibili,
- che in ogni caso Fastweb ha avuto un comportamento proattivo eseguendo gli impegni anche se non reputati ammissibili,

sussisterebbero oggettivi elementi per procedere all'irrogazione di una sanzione inferiore al minimo edittale previsto dal comma 12 del medesimo art. 30 richiamato nell'atto di contestazione.

## **VI. Valutazioni dell'Autorità**

In relazione alle argomentazioni difensive sostenute dalla Società, si osserva che le stesse non risultano accoglibili per le seguenti motivazioni.

Le contestazioni sollevate dall'Autorità si classificano sostanzialmente in tre tipologie:

1. in base alla prima condotta contestata, Fastweb avrebbe fatturato durante il messaggio informativo fornito dal proprio centro servizi (prima che la chiamata sia inoltrata al *Call center* di *[omissis]*);
2. la seconda condotta contestata consiste nell'aver concesso in uso a *[omissis]* la numerazione 892*[omissis]*, non avendo vigilato sulla corretta tariffazione da parte

del centro servizi di *[omissis]* che deve avvenire solo a seguito della risposta del *Call center*, ovvero della effettiva erogazione del servizio, escludendo i tempi di attesa;

3. la terza condotta consiste nella mancata fornitura all’Autorità del contratto con *[omissis]* nei termini indicati nella richiesta degli Uffici.

### ***Sul primo addebito***

Fastweb, nelle proprie difese, ha sostenuto che il servizio di rete intelligente, che ha formato oggetto di gara, erogato e gestito attualmente da Fastweb, è relativo al messaggio fonico informativo che, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 8/15/CIR, è gratuito per il chiamante.

Nel corso del contraddittorio Fastweb ha fornito una plausibile giustificazione del fatto che lo scatto alla risposta conteggiato al termine del messaggio informativo fornito dal proprio centro servizi nei *test* effettuati dalla Direzione sia, in realtà, dovuto al fatto che l’interruzione della chiamata è avvenuta in corrispondenza della consegna della stessa al *Call center* di *[omissis]*. Quindi lo scatto alla risposta è stato applicato da tale ultimo *Call center*.

### ***Sul secondo addebito***

Nelle proprie memorie difensive Fastweb ha riportato che, successivamente al messaggio gratuito, la comunicazione viene consegnata da Fastweb alla piattaforma di rete che eroga il servizio per conto di *[omissis]*, ovvero il centro servizi. A tale proposito Fastweb ha evidenziato che la delibera n. 157/18/CIR stabilisce che “[a]i fini dell’avvio della tassazione della chiamata il centro servizi è responsabile dell’invio del “criterio di risposta” all’operatore di comunicazione elettronica tramite il quale eroga il servizio (assegnatario della NNG chiamata o recipient della stessa)”. L’operatore assegnatario della numerazione, pertanto, non interviene in alcun modo nell’invio del “criterio di risposta”, né può sindacarne il contenuto e le modalità e, come indicato nella delibera sopra richiamata, non è in alcun modo responsabile - in via diretta o a titolo di *culpa in vigilando* - dello stesso e, quindi, del conseguente avvio della tassazione della chiamata.

A seguito della richiesta di informazioni ricevuta dall’Autorità nel mese di novembre 2022, Fastweb ha sostenuto di aver chiesto indicazioni al centro servizi di *[omissis]*, ponendo in essere un atteggiamento proattivo facendosi parte diligente anche con il centro servizi gestito da Telecom per conto di *[omissis]* al fine di individuare eventuali soluzioni tecniche idonee a risolvere la problematica. Su iniziativa di Fastweb è stato convocato un tavolo tecnico allo scopo. Si sono tenuti una serie di incontri del tavolo tecnico, tenuti con *[omissis]* al fine di trovare una soluzione per la corretta tariffazione delle chiamate. Le attività verbalizzate confermano, secondo la Società, da un lato che Fastweb si è immediatamente attivata, dopo la richiesta di informazioni

nell'esercizio della propria funzione di vigilanza e, dall'altro lato, che le interlocuzioni avute in esito alla vigilanza hanno confermato l'impossibilità tecnica di apportare correttivi alla vecchia piattaforma. In esito a tali attività, da inserire nel solco dell'attività di vigilanza comunque espletata da Fastweb, *[omissis]* ha indetto la nuova gara. L'esecuzione del nuovo contratto dal 1° luglio 2023 ha risolto le criticità evidenziate, così come risulta anche dalla risposta alla diffida inviata da *[omissis]* e già acquisita agli atti del procedimento.

Quanto all'attività di monitoraggio relativamente all'utilizzo della numerazione da parte di *[omissis]* e al rispetto da parte di quest'ultima delle norme sul corretto utilizzo della stessa, Fastweb ha ribadito di aver adottato la massima diligenza possibile, mettendo in atto ogni possibile e ragionevole condotta funzionale all'espletamento dell'obbligo di verifica e vigilanza previsto in capo agli operatori assegnatari delle numerazioni. A conferma di ciò Fastweb ha allegato alcune delle comunicazioni inviate nel corso degli anni alla società al fine di rammentare l'obbligo di utilizzare le numerazioni date in uso da Fastweb ed impiegate da *[omissis]* per erogare servizi di assistenza alla clientela nel rispetto e conformemente alla normativa di settore.

Alla luce di quanto sopra riportato, secondo Fastweb, la contestazione risulterebbe priva di fondamento, avendo Fastweb, in qualità di operatore assegnatario della numerazione 892*[omissis]*, rispettato gli obblighi di corretto utilizzo della numerazione, relativamente alla consegna della chiamata alla piattaforma di rete che eroga il servizio per conto di *[omissis]* e non avendo alcun potere di intervento sulla piattaforma tramite la quale il centro servizi di *[omissis]* eroga il servizio, determinando quindi la tassazione al cliente chiamante.

D'altra parte, Fastweb ha evidenziato che il servizio fornito da *[omissis]* tramite la numerazione in esame è a tutti gli effetti un servizio di pubblica utilità e di interesse generale per la collettività, la cui interruzione comporterebbe chiaramente un danno per gli utenti prima ancora che per il professionista tenuto a erogare il servizio. Ne consegue, pertanto, che nel caso in esame le misure individuate dall'Autorità nell'Atto di indirizzo citato nella contestazione (delibera n. 133/18/CIR) - e da quest'ultima ritenute funzionali all'espletamento in concreto dell'obbligo di verifica, secondo i canoni della "massima diligenza", sul corretto utilizzo delle numerazioni, previsto all'art. 3, comma 3, della delibera n. 8/15/CIR (risoluzione del contratto e, quindi, sospensione e interruzione del servizio) - difficilmente potevano essere attuate senza provocare il rischio di ostacolare l'erogazione di un pubblico servizio e comunque un danno per i consumatori.

Pur ribadendo che, ai fini della cessazione della condotta, quel che è rilevante è la cessazione dell'asserita inerzia nella vigilanza in ordine al corretto rispetto da parte di *[omissis]* degli obblighi di tariffazione - unico addebito rispetto al quale può configurarsi in astratto una eventuale responsabilità di Fastweb - l'operatore ha rappresentato che limiti tecnici e di sistema non hanno consentito l'applicazione di misure volte a interrompere in via temporanea la fatturazione del servizio fino all'entrata a regime della nuova piattaforma *[omissis]* (1° luglio 2023).

Sul punto, inoltre, la Società ha aggiunto che il contratto in esame, proprio in quanto frutto di una procedura di gara, non è stato oggetto di negoziazione nei contenuti né può essere soggetto a richieste di modifica e variazione da parte di Fastweb, in particolare in relazione alla descrizione del servizio 892[*omissis*] riportata al paragrafo 7.3.1. dello stesso<sup>4</sup>.

L'Autorità ritiene, al riguardo, che Fastweb si sia attivata, concretamente e fattivamente nei confronti del proprio contraente, solo a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici.

Fastweb, nell'ottica di una condotta diligente e conforme alla regolamentazione vigente, avrebbe dovuto intervenire nei confronti di [*omissis*], a livello contrattuale e tecnico, subito dopo l'adozione della delibera n. 157/18/CIR.

Si osserva che nell'Accordo Quadro è previsto che il *Call Center* 892 fattura al chiamante anche "l'attesa del servizio", contrariamente a quanto disposto dalla vigente regolamentazione, circostanza di cui Fastweb era a conoscenza sin dall'adozione della delibera n. 157/18/CIR, senza aver posto in essere le opportune iniziative.

L'operatore ha dichiarato, a tale riguardo, di aver più volte comunicato per iscritto a [*omissis*] la corretta modalità con cui dovevano essere applicate le norme di riferimento.

L'invio di sporadiche comunicazioni non ha, tuttavia, determinato alcun effetto deterrente nei confronti di [*omissis*] che ha continuato a inviare il criterio di risposta in modo non corretto.

La dimostrazione di una vigilanza non diligente sta proprio nel fatto che, solo dopo la richiesta di informazioni della Direzione, Fastweb si è fattivamente attivata.

E infatti, solo in data 27 aprile 2023, Fastweb ha inviato a [*omissis*] una comunicazione nella forma della diffida in tal senso.

Ne consegue che, in disparte dalle comunicazioni che Fastweb sostiene di aver inviato a [*omissis*] precedentemente alla richiesta di chiarimenti della Direzione (novembre 2022), [*omissis*], per molto tempo, ha inviato il criterio di risposta in modo difforme da quanto previsto dalla regolamentazione di cui alla delibera n. 157/18/CIR, facendo sì che l'attesa fosse a pagamento per il chiamante.

Si aggiunga che l'Accordo Quadro servizi di telefonia fissa per le società del Gruppo Ferrovie dello Stato italiane che Fastweb ha depositato e, in particolare, la sezione 7.3. Numerazioni e traffico telefonico gestiti su rete intelligente, prevede che per le numerazioni a pagamento della clientela [*omissis*].

---

<sup>4</sup> Nella sezione "7.3.1 Il servizio 892[*omissis*]" tra le varie disposizioni è previsto tra le principali caratteristiche del servizio nell'attuale configurazione l'"Attesa a pagamento a carico del chiamante", previsione contraria a quanto disposto dalla vigente regolamentazione.

Pertanto, la mancata vigilanza di Fastweb, oltre ad arrecare un danno economico agli utenti del servizio, ha visto una compartecipazione economica dei due contraenti.

In conclusione, visti gli esiti del procedimento, l'Autorità ritiene che resti fermo l'addebito relativo alla mancata vigilanza sulla tariffazione effettuata durante il tempo di attesa da parte del centro servizi di [omissis], questione su cui le interlocuzioni allegate, non ultimo la diffida di Fastweb a [omissis] e la risposta di quest'ultima, confermano la correttezza della contestazione.

### ***Sul terzo addebito***

Fastweb, in merito alla violazione dell'art. 30, comma 10, del *Codice*, ha allegato alla memoria difensiva copia del contratto di cessione in uso della numerazione 892[omissis] alla società [omissis]. Fastweb ha dichiarato di aver ottenuto da [omissis] l'assenso al deposito della documentazione contrattuale solo in data 24 marzo 2023. Anche su tale questione Fastweb ha eccepito che la contestazione risulterebbe priva di fondamento, avendo fornito la documentazione contrattuale richiesta dall'Autorità non appena ricevuto da [omissis] il consenso a poter procedere in tal senso.

L'Autorità, tuttavia, non ritiene compatibile con una condotta diligente e in buona fede, oltre che di leale collaborazione, la tempistica di circa 4 mesi (ben oltre i termini fissati nella richiesta) per ottenere l'autorizzazione alla produzione del contratto, quantomeno per le parti di interesse nell'ambito della vigilanza avviata.

Tanto premesso, non può che confermarsi la violazione

- delle disposizioni di cui all'art. 3, comma 3, del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i. in combinato disposto con l'art. 5, comma 4-bis, della delibera n. 8/15/CIR e s.m.i, come introdotto dalla delibera n. 157/18/CIR, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 30, comma 12, del *Codice*;
- l'inottemperanza all'obbligo, di provvedere, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dall'Autorità, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 30, comma 10, del *Codice*.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 15.000,00 a euro 1.150.000,00 euro ai sensi dell'art. 30, comma 10, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, come rifiuto dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207;

RILEVATA altresì la sussistenza, per quanto riguarda la violazione delle disposizioni di cui all'art. 3, comma 3, del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., in combinato disposto con l'art. 5, comma 4-bis, della delibera n. 8/15/CIR e s.m.i, come introdotto dalla delibera n. 157/18/CIR, condotta sanzionabile

ai sensi dell'art. 30, comma 12, del *Codice*, dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 240.000,00 a euro 5.000.000,00;

TENUTO CONTO, ai fini della quantificazione della sanzione, dei seguenti criteri, di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981, e delle *Linee guida* adottate con la delibera n. 265/15/CONS;

#### **A. Gravità della violazione**

A tale proposito, si rileva che la condotta posta in essere da Fastweb:

- risulta oggettivamente negativa e contraria agli interessi degli utenti finali, i quali sono stati indotti a non fruire in modo adeguato del servizio di interesse pubblico per timore di, in caso di tempi di attesa prolungati, vedersi recapitare fatture eccessive e non proporzionate al servizio fruito mediante *call center*;
- non appare essere suscettibile, quanto alla potenzialità lesiva del bene tutelato, di produrre effetti con riferimento alla concorrenzialità del mercato e all'azione amministrativa dell'Autorità. Tuttavia, la condotta ha esposto gli utenti ad addebiti illegittimi con una potenzialità lesiva e un danno cagionato di entità media;
- ha procurato alla Società apprezzabili vantaggi economici, mediante i ricavi percepiti da parte della tariffa a sovrapprezzo applicata agli utenti, considerato che il numero 892 di *[omissis]* è intensivamente utilizzato;
- la durata della condotta può considerarsi media/prolungata in quanto, a seguito della delibera n. 157/18/CIR, è cessata a luglio 2023. Quanto alla estensione territoriale, la condotta ha avuto impatto nazionale.

#### **B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione**

In base alla *Linee guida* succitate l'importo base della sanzione può essere aumentato o diminuito in considerazione dell'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione da parte dell'agente stesso. Nello specifico, in base all'opera svolta, l'importo base può essere diminuito se l'impresa documenti, nell'ambito del procedimento sanzionatorio, di aver prontamente eliminato o attenuato le conseguenze della violazione.

Per l'applicazione di tale criterio si tiene conto, in base alle *Linee guida*, anche soltanto della iniziativa intrapresa e non dei risultati ottenuti: non è infatti necessario che l'impresa abbia effettivamente eliminato o attenuato le conseguenze della violazione, essendo sufficiente che la stessa dimostri di essersi attivata a questo preciso scopo attraverso strumenti obiettivamente idonei, ove la mancata riuscita del tentativo non sia dovuta a fattori alla medesima imputabili. Chiaramente, però, ove l'opera svolta dall'agente abbia prodotto anche risultati concreti, in termini di effettiva eliminazione o riduzione delle conseguenze della condotta illecita, ovvero nei casi in cui il soggetto

agente abbia posto in essere misure ulteriori per riparare il pregiudizio arrecato, l'effetto attenuante potrà essere più significativo.

Nell'applicazione del criterio, può inoltre assumere rilievo il momento storico (prima o dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio) in cui l'agente abbia concretamente intrapreso le iniziative finalizzate alla rimozione o attenuazione delle conseguenze dell'illecito.

Conseguentemente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, l'importo base della sanzione può essere via via ridotto nei casi in cui:

- l'agente abbia denunciato all'Autorità la propria violazione, sempre che l'Autorità non disponga già di informazioni al riguardo e sempre che l'agente stesso cessi senza indugio la condotta illecita e ripristini la situazione anteriore alla violazione; a tale riguardo l'Autorità rileva che Fastweb ha cercato far cessare o, comunque, di porre rimedio alla condotta contestata: a) inviando, dopo la richiesta di informazioni degli Uffici, comunicazioni a [omissis]; b) avviando un tavolo tecnico con gli interlocutori tecnici e c) inviando una diffida a [omissis] e sollecitando il completamento di una nuova gara;
- l'agente collabori efficacemente all'attività istruttoria (a prescindere dal mero invio di scritti difensivi); a tale riguardo l'Autorità rileva che Fastweb ha fornito, dopo la contestazione, ogni utile informazione e ha collaborato a chiarire tutte le questioni tecniche ed economiche sottostanti al procedimento;
- l'agente abbia attenuato o eliminato, di propria iniziativa, le conseguenze dell'illecito prima dell'avvio del procedimento; sul punto l'Autorità rileva che Fastweb, sin da prima della contestazione, si è attivata di propria iniziativa per attenuare le conseguenze dell'illecito;
- l'agente abbia dimostrato di aver intrapreso una iniziativa meritevole di apprezzamento volta al miglioramento delle condizioni dei mercati regolamentati o comunque utile al più efficace perseguimento degli interessi affidati all'Autorità. A tale proposito l'Autorità ritiene che rilevino le iniziative di attuazione di una parte degli impegni, anche se non ritenuti ammissibili dall'Autorità, relative all'introduzione del ritardo nella consegna della chiamata al call center di [omissis] e del monitoraggio attivo nei confronti di [omissis];
- va inoltre considerato che l'attività posta in essere da Fastweb ha prodotto risultati concreti: a seguito dell'avvenuta celebrazione della gara, la nuova piattaforma è in esercizio dal 1° luglio 2023 e la medesima contribuirà ad eliminare o ridurre il rischio della commissione di analoghi illeciti;

### C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 3, comma 3, del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., in combinato disposto con l'art. 5, comma 4-*bis*, della delibera n. 8/15/CIR e s.m.i, come introdotto dalla delibera n. 157/18/CIR, oltre che dell'obbligo di provvedere, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dall'Autorità.

Per altro verso, occorre tener presente che:

- Fastweb non è già stata sanzionata sul tempo di attesa per servizi su numerazione 892 (la contestazione n.1/23/DTC, che riguarda il numero 199, è stata notificata in pari data;
- la violazione non appare essere dipesa da una apposita strategia aziendale decisa a livello apicale;
- l'agente non ha tentato di occultare la violazione;
- l'agente ha avuto un ruolo non primario nell'illecito che vede coinvolta anche *[omissis]* (con ruolo primario), avendo tuttavia omesso di vigilare su una condotta concretamente posta in essere da *[omissis]*.
- l'agente, anche in considerazione delle sue dimensioni, è dotato di un'organizzazione interna, anche di controllo, idonea a garantire il pieno rispetto del quadro normativo vigente.

### D. Condizioni economiche dell'agente

Per quanto riguarda le condizioni economiche dell'agente, l'ammontare del fatturato realizzato dal soggetto agente nell'ultimo esercizio chiuso prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio è pari a 2,471 mld euro. Inoltre, in base ai dati dell'Osservatorio delle comunicazioni n. 3/2023 dell'Autorità, la Società risulta occupare la quarta posizione nel mercato italiano in termini di quota percentuale degli accessi diretti su rete fissa (di cui la seconda posizione per il segmento affari e la quarta posizione nel segmento residenziale);

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione pecuniaria, per l'inottemperanza all'obbligo, di provvedere, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dall'Autorità, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 30, comma 10, del *Codice*, in misura di due volte il minimo edittale ai sensi della medesima disposizione, pari a euro 30.000,00 (trentamila/00);

RITENUTO, altresì, di dover determinare la sanzione pecuniaria, per la violazione delle disposizioni di cui all'art. 3, comma 3, del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., in combinato disposto con l'art. 5, comma 4-*bis*, della delibera



n. 8/15/CIR e s.m.i, come introdotto dalla delibera n. 157/18/CIR, in misura di tre volte il minimo edittale di cui al sopra richiamato art. 30, comma 12, del *Codice*, per un importo complessivo pari a euro 720.000,00 (settecentoventimila/00);

CONSIDERATO, inoltre, che l'art. 30, comma 27, del *Codice*, stabilisce che “[l]e sanzioni di cui al presente articolo possono essere ridotte fino ad un terzo, tenuto conto della minima entità della violazione; **dell'opera svolta dall'agente per l'eventuale eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e delle dimensioni economiche dell'operatore**”;

RITENUTO, alla luce di tutto quanto sopra descritto, e in particolare della fattiva opera svolta da Fastweb per l'eliminazione e attenuazione delle conseguenze della violazione relativa alla omessa vigilanza sul rispetto del PNN, che la richiesta della Società di applicazione di una riduzione della sanzione ai sensi dell'art. 30, comma 27, del *Codice* può essere accolta nei termini e nei modi di seguito esplicitati.

In particolare, l'Autorità ritiene di poter valorizzare la circostanza che la Società, oltre a essersi effettivamente attivata ai fini di eliminare o ridurre le conseguenze della propria violazione, approfondendo il massimo sforzo dalla stessa esigibile, ha conseguito anche risultati concreti. In particolare, dalle risultanze dell'istruttoria è emerso che Fastweb:

- sin da prima della contestazione, si è attivata di propria iniziativa per attenuare le conseguenze dell'illecito;
- ha cercato di cessare o, comunque, rimediare alla condotta contestata, inviando, dopo la richiesta di informazioni degli Uffici, comunicazioni a [omissis], avviando un tavolo tecnico con gli interlocutori tecnici, inviando una successiva diffida a [omissis] e sollecitando il completamento della nuova gara; concretamente, dal 1° luglio 2023, la nuova piattaforma è in esercizio;
- a seguito della notifica dell'atto di contestazione, ha fornito agli Uffici ogni utile informazione e ha collaborato a chiarire tutte le questioni tecniche ed economiche sottostanti al procedimento;
- ha attuato spontaneamente una parte degli impegni, sebbene non ritenuti ammissibili dall'Autorità, e in particolare quelli relativi all'introduzione del ritardo nella consegna della chiamata al *call center* di [omissis] e del monitoraggio attivo nei confronti di [omissis];

RITENUTO che, come sopra rilevato, rispetto a tale parametro di valutazione quanto sopra corrisponda al massimo ragionevole sforzo che poteva essere prodotto da Fastweb per rimediare agli effetti della condotta illecita, viste la complessità tecnica per la sostituzione della piattaforma di [omissis] e la necessità che quest'ultima si facesse, parimenti, parte attiva nella modifica del proprio *call center*, sebbene non fosse soggetta al controllo e al potere sanzionatorio di questa Autorità e che quanto posto in essere da Fastweb ha determinato un'effettiva e concreta attenuazione degli effetti della condotta,

con individuazione e messa a punto di soluzioni atte a scongiurare o comunque a ridurre, pro futuro, il rischio della commissione di analoghi illeciti;

RITENUTO, tuttavia, che, nell'applicare il citato comma 27 si debba tener conto anche dell'entità della violazione, che non può considerarsi minima per quanto sopra descritto in relazione al parametro della gravità e del fatto che dalla condotta illecita la Società ha conseguito apprezzabili vantaggi economici, nonché delle dimensioni economiche della Società;

CONSIDERATO, pertanto che, ai fini della valutazione dell'applicazione della riduzione "*fino ad un terzo*" della sanzione (quale riduzione massima consentita), debba essere valorizzato esclusivamente l'elemento "*dell'opera svolta dall'agente per l'eventuale eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*", dovendosi parimenti escludere la valorizzazione degli ulteriori due elementi considerati dal più volte citato comma 27, per le ragioni esposte in precedenza, il che osta all'applicazione della riduzione nella misura massima consentita dalla legge, anche in ragione della necessità di rispettare i principi di effettività e proporzionalità della sanzione;

RITENUTO, in considerazione di quanto sopra, di applicare, con riferimento alla violazione delle disposizioni di cui all'art. 3, comma 3, del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., in combinato disposto con l'art. 5, comma 4-*bis*, della delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., come introdotto dalla delibera n. 157/18/CIR, una riduzione pari al cinquanta per cento della sanzione applicabile come determinata sulla base dei criteri di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981, come premesso pari a euro 720.000,00 (settecentoventimila/00);

RITENUTO, per l'effetto, applicabile una sanzione, per l'addebito di cui sopra, pari a euro 360.000,00 (trecentosessantamila/00) a seguito della riduzione della metà dell'importo della sanzione determinata;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 30, comma 24, del *Codice*, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16 della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria per le due violazioni contestate per un totale di euro 390.000,00 (trecentonovantamila/00) ai sensi dell'art. 30, comma 10 del *Codice*, nonché dell'art. 30, comma 12, del *Codice*, in combinato disposto con il comma 27 della medesima disposizione;

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

### ACCERTA

che la società Fastweb S.p.A. – codice fiscale: 12878470157, con sede legale in Piazza Adriano Olivetti, 1 -20139 - Milano, ha posto in essere una condotta in violazione:

- delle disposizioni di cui all'art. 3, comma 3, del Piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., in combinato disposto con l'art. 5, comma 4-*bis*, della delibera n. 8/15/CIR e s.m.i, come introdotto dalla delibera n. 157/18/CIR, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 30, comma 12, del d. lgs. n. 259/03 come rifiuto dal d. lgs. n. 207/2021;
- dell'obbligo di provvedere, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti dall'Autorità, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 30, comma 10, del d. lgs. n. 259/03 come rifiuto dal d. lgs. n. 207/2021.

### ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 390.000,00 (trecentonovantamila/00) ai sensi dell'art. 30, comma 10, del *Codice*, nonché dell'art. 30, comma 12, del *Codice*, in combinato disposto con il comma 27 della medesima disposizione;

### INGIUNGE

alla società Fastweb S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27, della citata l. n. 689/1981, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 390.000,00 (trecentonovantamila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi*

dell'art. 30, commi 10 e 12, in combinato disposto con il comma 27, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, come rifiuto dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, con delibera n. 327/23/CONS" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT54O0100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "*delibera n. 327/23/CONS*".

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

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 20 dicembre 2023

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Massimiliano Capitano

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba