

PROTOCOLLO D'INTESA PER LA PREVENZIONE E GESTIONE DELLE FRODI

TRA

Vodafone Omnitel N.V.
WIND Telecomunicazioni S.p.A.
Telecom Italia S.p.A.
Telecom Italia Sparkle S.p.A.
Fastweb S.p.A.
Eutelia S.p.A.
Opitel S.p.A.
VoicePlus S.r.l.
Webcom S.r.l.
Intermatica S.p.A.
Csinfo S.p.A.
TeleUnit S.p.A.
Ubiquity S.r.l.
TWT - Trans World Telecommunications S.p.A.

di seguito anche gli “Operatori del GdL Frodi” o le “Parti”

PREMESSO CHE

- l’art. 6 della Delibera AGCom n. 418/07/CONS, recante “*Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell’utenza*)” al fine di prevenire fenomeni fraudolenti sulle reti di comunicazione elettronica ha istituito un apposito tavolo tecnico. Nell’ambito delle attività di tale tavolo tecnico è stato creato un gruppo di lavoro autonomo degli operatori, con il compito specifico di individuare e sviluppare strumenti idonei al monitoraggio di eventi fraudolenti e al controllo dell’integrità delle proprie reti, di stabilire le modalità e i protocolli di cooperazione, le procedure di intervento rapido e le scadenze entro cui gli

operatori debbono porre in essere le iniziative e gli sviluppi necessari (di seguito “GdL Frodi”);

- gli Operatori del GdL Frodi, a partire dal 1 settembre 2008, hanno reso operativa una procedura sperimentale per la cooperazione inter-Operatore sul contrasto delle frodi la cui durata iniziale doveva essere non inferiore a sei mesi;
- la predetta procedura sperimentale si è tradotta anche in un utile strumento di prevenzione, in quanto la tempestività degli interventi correttivi messi in campo a seguito delle segnalazioni ha svolto l’auspicata funzione deterrente;
- al termine del periodo di sperimentazione, gli Operatori del GdL Frodi, in funzione dei risultati ottenuti (sia in termini di efficacia che di efficienza) e dell’esperienza acquisita, si sono riservati di definire gli eventuali correttivi e miglioramenti da apportare alla procedura, comunicandoli all’Autorità al fine di favorirne l’adozione in via definitiva da parte di tutti gli Operatori. In tale occasione, gli Operatori del GdL Frodi si sono riservati di disciplinare anche il trattamento delle partite economiche inter-Operatore connesse ai fenomeni fraudolenti relativi alle chiamate verso NNG;
- l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dopo aver sollecitato gli Operatori all’adozione di processi coordinati volti al contrasto e repressione delle frodi, ha formulato il proprio consenso prendendo atto senza riserve riguardo all’applicazione delle procedure concordate anche in riferimento al trattamento delle partite economiche inter-Operatore connesse ai fenomeni fraudolenti relativi alle chiamate verso NNG, con espressa esclusione dei casi in cui l’accesso a NNG sia soggetto al c.d. “modello della fatturazione conto terzi”, trovando tale specifica fattispecie la propria disciplina nell’art. 2, comma 3 della Delibera AGCom n. 42/09/CIR, nell’art.13 della Delibera

AGCom n. 179/10/CONS e nelle successive Delibere di approvazione delle Offerte di Riferimento di Telecom Italia S.p.A. per gli anni a seguire.

SI CONVIENE QUANTO SEGUE

- 1) Le Parti adottano la migliore cura, perizia e diligenza reciproca nel coordinare le proprie attività al fine di reprimere le truffe e/o altre attività fraudolente, e/o casi di traffico anomalo che sia presumibilmente fraudolento che interessino le rispettive Società e si impegnano nel contempo a comunicarsi reciprocamente eventuali denunce e/o querele da ciascuna di esse presentate. Ciascuna delle Parti, pertanto, conformemente a quanto indicato nella "Procedura inter-Operatore per il Contrasto delle Frodi " (cfr. Allegato 1, di seguito, per brevità, anche "PICF"), si obbliga a cooperare in buona fede nelle suddette attività di contrasto di fenomeni anomali che siano presuntivamente fraudolenti e a mettere a disposizione, tempestivamente, su richiesta di una delle altre Parti, la propria attività nella collaborazione con l'Autorità di polizia giudiziaria incaricata delle indagini su sospetti fatti illeciti.
- 2) È fatto salvo, dunque, il diritto delle Parti di presentare denunce e/o querele correlate ai fenomeni fraudolenti ogniqualvolta ritengano che possano integrare ipotesi di reato.
- 3) Il verificarsi di fenomeni presumibilmente fraudolenti costituisce valido titolo per la sospensione del riconoscimento economico del traffico oggetto dei fenomeni fraudolenti relativi a chiamate verso NNG, secondo quanto definito nella "Procedura per la gestione delle partite economiche relative al traffico wholesale correlato ai fenomeni fraudolenti per chiamate verso NNG" (cfr. Allegato 2, di seguito, per brevità, anche "PGPE"). L'esatta individuazione delle diverse casistiche di fenomeni presumibilmente fraudolenti è disciplinata nella procedura di cui all'Allegato 1 e sarà riconsiderata e conseguentemente aggiornata da parte

di un Comitato Tecnico istituito a tal fine dalle Parti. Per lo statuto del Comitato Tecnico, che ne definisce composizione, obiettivi e mandato, si rimanda all'Allegato 3 del presente protocollo di intesa.

- 4) Le determinazioni del Comitato Tecnico saranno formalizzate tramite apposito verbale sottoscritto dai membri del Comitato Tecnico stesso che andrà ad integrare, a condizione che vi sia unanimità, sia la PICF, sia la PGPE. Nel caso in cui una delle Parti non sia presente all'adozione della decisione di modifica, l'eventuale proposta sarà inviata a mezzo e-mail o fax ai rispettivi "punti di contatto" che dovranno inviare la propria accettazione o nuova proposta entro i successivi 7 (sette) giorni lavorativi. In occasione dell'invio dell'eventuale nuova proposta, il proponente si farà carico di convocare il relativo incontro di discussione del Comitato Tecnico.
- 5) Le Parti convengono che l'Operatore di accesso avrà facoltà di porre in essere tutte le azioni ritenute idonee a tutelare i propri interessi e quelli dei propri clienti/utenti finali. Tali azioni potranno consistere, a titolo esemplificativo e non esaustivo: (i) nella disabilitazione dell'accesso ai servizi oggetto di fenomeni presumibilmente fraudolenti da parte dei clienti interessati dai fenomeni stessi, ovvero (ii) nello sbarramento di specifici servizi alla totalità della clientela.
- 6) L'Operatore di accesso, a fronte della segnalazione degli eventi presumibilmente fraudolenti di cui sopra, avrà la facoltà di sospendere i pagamenti relativi agli importi oggetto della segnalazione, se non ancora effettuati, precisando che gli stessi si riterranno non dovuti, laddove la frode sia opportunamente circostanziata, secondo quanto previsto nella medesima procedura di cui all'Allegato 2.
- 7) Tutti gli Operatori si impegnano a rispettare il principio secondo cui la catena dei pagamenti deve essere bloccata in presenza degli eventi presumibilmente fraudolenti relativi a chiamate verso NNG e si

- impegnano ad imporre a loro volta il rispetto di tale principio in tutti i propri rapporti contrattuali verso altri Operatori e verso i Content Provider.
- 8) Resta inteso che, nel caso in cui l'Operatore titolare della NNG decida liberamente di pagare comunque il Content Provider, non avrà diritto a pretendere alcunché dall'Operatore di accesso. L'Operatore titolare della NNG si impegna, in ogni caso, a manlevare l'Operatore di accesso da eventuali pretese dei Content Provider.
 - 9) Le Parti si impegnano ad integrare, su base bilaterale, i contratti impattati dal presente Protocollo d'Intesa in conformità a quanto qui definito.
 - 10) Il presente Protocollo d'Intesa è aperto all'adesione di qualsivoglia Operatore terzo che ne condivida interamente gli intenti e le pattuizioni.
 - 11) Si conviene espressamente che quanto previsto nel presente Protocollo d'Intesa fa salve eventuali diverse modalità di trattamento delle partite economiche inter-operatore connesse a fenomeni fraudolenti relativi a fattispecie diverse dalle chiamate verso NNG che possono essere bilateralmente disciplinate da ogni coppia di Operatori.

Data

Vodafone Omnitel N.V.

WIND Telecomunicazioni S.p.A.

Telecom Italia S.p.A.

Telecom Italia Sparkle S.p.A.

Fasweb S.p.A.

Eutelia S.p.A.

Opitel S.p.A.

VoicePlus S.r.l.

Webcom S.r.l.

Intermatica S.p.A.

Csinfo S.p.A.

TeleUnit S.p.A.

Ubiquity S.r.l.

TWT - Trans World Telecommunications S.p.A.