

<b>ALLEGATO 2</b>	<b>PROCEDURA N° PR 01/2010</b>	<b>Pag. 1</b>
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE PARTITE ECONOMICHE RELATIVE AL TRAFFICO WHOLESALE CORRELATO AI FENOMENI FRAUDOLENTO PER CHIAMATE VERSO NNG</b>	<b>Versione 2.0</b>

## Procedura per la gestione delle partite economiche relative al traffico wholesale correlato ai fenomeni fraudolenti per chiamate verso NNG

<b>FINALITÀ</b>	La procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione delle partite economiche connesse ai fenomeni fraudolenti per chiamate verso NNG.
<b>APPROVAZIONI</b>	<p><b>Redatto da:</b> Gruppo di Lavoro Monitoraggio Frodi del Tavolo Tecnico ex art. 6 delibera 418/07/CONS</p> <p><b>Verificato da:</b> Operatori sottoscrittori del Protocollo d'Intesa per il contrasto delle frodi</p> <p><b>Approvato da:</b> Operatori sottoscrittori del Protocollo d'Intesa</p>
<b>RESPONSABILITÀ</b>	<b>Aggiornato da:</b> Comitato Tecnico Antifrode
<b>STORIA DEL DOCUMENTO</b>	<b>Rev. N° 1.0</b> , del 18 Giugno 2010

	Confidential	
--	--------------	--

<b>ALLEGATO 2</b>	<b>PROCEDURA N° PR 01/2010</b>	<b>Pag. 2</b>
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE PARTITE ECONOMICHE RELATIVE AL TRAFFICO WHOLESALE CORRELATO AI FENOMENI FRAUDOLENTO PER CHIAMATE VERSO NNG</b>	<b>Versione 2.0</b>

**ENTI COINVOLTI** Tutti gli Operatori sottoscrittori del Protocollo d'Intesa per il contrasto delle frodi

**DESTINATARI** Contact Point degli Operatori sottoscrittori del Protocollo d'Intesa per il contrasto delle frodi

**CLASSIFICA** Codice  
**CTA-FFPPDD-Z-1.0 :**  
•  
**del** 18 Giugno 2010  
**in vigore dal** <data di entrata in vigore>

**RIFERIMENTI  
NORMATIVI**

**GOLDEN COPY** **Copia n° 1**  
**Archiviata presso:** Contact Point degli Operatori sottoscrittori del Protocollo d'Intesa  
**in Data:** <data dell'archiviazione>

**DOCUMENTI DI RIFERIMENTO** **Verbali delle riunioni del Gruppo di Lavoro per il monitoraggio delle frodi costituito nell'ambito del Tavolo Tecnico** ex art. 6 delibera 418/07/CONS

**DEFINIZIONI** **NNG:** Numerazione Non Geografica  
**AGCom:** Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

	Confidential	
--	--------------	--

ALLEGATO 2	PROCEDURA N° PR 01/2010	Pag. 3
	PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE PARTITE ECONOMICHE RELATIVE AL TRAFFICO WHOLESALE CORRELATO AI FENOMENI FRAUDOLENTO PER CHIAMATE VERSO NNG	Versione 2.0

## Introduzione

Il presente documento, redatto ai sensi del Protocollo d'Intesa tra gli Operatori per la cooperazione nella prevenzione e contrasto delle frodi, descrive il trattamento delle partite economiche nel caso di eventi di presunta frode verso NNG, con espressa esclusione dei casi in cui l'accesso a NNG sia soggetto al c.d. "modello della fatturazione conto terzi".

Tale specifica fattispecie trova, infatti, 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.

## I. Definizione delle partite creditorie e debitorie connesse a fenomeni fraudolenti relativi a chiamate verso NNG

### 1.1 Scenario di interconnessione diretta tra l'Operatore di accesso e l'Operatore titolare della NNG

Le Parti concordano che l'Operatore di accesso potrà sospendere il pagamento degli importi generati dal traffico presuntivamente fraudolento oggetto della prima Segnalazione di cui al par. 3.2 dell'Allegato 1, dando conseguente comunicazione all'Operatore titolare della NNG in merito allo status dei pagamenti. E' fatto salvo il diritto dell'Operatore di accesso di presentare denuncia e/o querela, laddove lo stesso ritenga che il fenomeno fraudolento integri un'ipotesi di reato.

Qualora, entro 30 (trenta) giorni solari dalla comunicazione del Riscontro di cui al par. 3.3 dell'Allegato 1, il fenomeno presuntivamente fraudolento sia confermato dalla concorde ricostruzione fattuale delle Parti in sede di conguaglio congiunto tra le stesse e l'Operatore di accesso abbia esercitato la facoltà di sospensione, tali importi saranno ritenuti non dovuti e, pertanto:

- i. **se non corrisposti**, l'Operatore titolare della NNG si impegna a stornare la relativa fattura per il corrispondente importo emettendo nota di credito in favore dell'Operatore di accesso, entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di definizione del conguaglio;
- ii. **se corrisposti**, l'Operatore titolare della NNG provvederà all'emissione di nota di credito a storno dell'importo non dovuto e al relativo rimborso in

	Confidential	
--	--------------	--

<b>ALLEGATO 2</b>	<b>PROCEDURA N° PR 01/2010</b>	<b>Pag. 4</b>
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE PARTITE ECONOMICHE RELATIVE AL TRAFFICO WHOLESALE CORRELATO AI FENOMENI FRAUDOLENTO PER CHIAMATE VERSO NNG</b>	<b>Versione 2.0</b>

favore dell'Operatore di accesso, secondo le modalità disciplinate dal contratto di interconnessione, o alla prima compensazione finanziaria utile dopo l'emissione della nota di credito, ovvero entro quindici (15) giorni solari dalla data di emissione della nota di credito; la nota di credito dovrà essere emessa entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di definizione del conguaglio.

Laddove la ricostruzione fattuale del fenomeno presuntivamente fraudolento non sia concorde, l'Operatore di accesso dovrà, se in possesso, provvedere a fornire all'Operatore titolare della NNG, entro 15 (quindici) giorni solari, elementi oggettivi che confermino l'ipotesi fraudolenta, ivi incluse evidenze documentali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, evidenze a campione di eventuali reclami ricevuti dalla propria clientela finale nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali.

Quanto sopra allo scopo di agevolare le Parti nel raggiungimento di un accordo in merito alla ricostruzione fattuale del fenomeno presuntivamente fraudolento entro i successivi 15 (quindici) giorni solari.

Nel caso in cui, tuttavia, il relativo accordo non dovesse essere raggiunto le Parti, fermo restando il diritto dell'Operatore di accesso di sporgere denuncia dinanzi all'A.G. in tutti i casi in cui ritenga che il fenomeno fraudolento possa integrare un'ipotesi di reato, concordano di deferire, in via preliminare, la relativa controversia all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 23 del D. Lgs. n. 259/03, "Codice delle comunicazioni elettroniche", come attuato dall'art. 2 dell'Allegato A alla Delibera AGCom n. 352/08/CONS, "Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori". Con riguardo alle controversie che l'Autorità dovesse dichiarare come non rientranti nell'ambito di applicazione delle norme suindicate, è fatta salva la facoltà delle Parti di tutelare i propri diritti nelle sedi giurisdizionali reputate più opportune.

I pagamenti relativi al fenomeno presuntivamente fraudolento oggetto di controversia, qualora non ancora corrisposti, rimarranno sospesi fin tanto che l'Autorità non risolva con decisione vincolante la controversia medesima o, nei casi che non rientrano nell'ambito di applicazione delle norme succitate, non sia passata in giudicato l'eventuale sentenza relativa. In quest'ultimo caso l'Operatore d'accesso informerà periodicamente l'Operatore titolare della NNG sullo stato dell'eventuale procedimento penale avviato a seguito della denuncia.

In tutti gli scenari sopra descritti:

	Confidential	
--	--------------	--

<b>ALLEGATO 2</b>	<b>PROCEDURA N° PR 01/2010</b>	<b>Pag. 5</b>
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE PARTITE ECONOMICHE RELATIVE AL TRAFFICO WHOLESALE CORRELATO AI FENOMENI FRAUDOLENTO PER CHIAMATE VERSO NNG</b>	<b>Versione 2.0</b>

- nel caso in cui la prima Segnalazione fornita dall'Operatore di accesso sia effettuata entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dall'evento fraudolento, indicato nella Segnalazione medesima, il trattamento delle partite economiche di cui alla presente procedura si applicherà sia relativamente agli importi già corrisposti che agli importi non corrisposti al momento della prima Segnalazione;
- nel caso in cui la prima Segnalazione fornita dall'Operatore di accesso sia successiva al termine di 30 (trenta) giorni solari dall'evento fraudolento, indicato nella Segnalazione medesima, il trattamento delle partite economiche di cui alla presente procedura si applicherà solo relativamente agli importi non ancora corrisposti al momento della prima Segnalazione.

Quanto sopra implica che, anche nel caso in cui le Parti siano d'accordo in merito alla ricostruzione fattuale del fenomeno fraudolento, laddove la prima Segnalazione sia successiva al termine di 30 (trenta) giorni dall'evento fraudolento e abbia ad oggetto importi già corrisposti, l'Operatore di accesso non potrà chiederne la restituzione.

Sono fatti salvi, in ogni caso, eventuali diversi accordi specifici in sede di conguaglio tra le Parti e i casi indicati ai punti successivi:

a) laddove tale circostanza dipenda dal mancato adempimento da parte dell'Operatore titolare della NNG degli obblighi di cui al par. 3.5.2 dell'Allegato 1, la limitazione appena descritta non troverà applicazione, potendo, in tal caso, l'Operatore di accesso non corrispondere gli importi generati dal traffico fraudolento correlato all'intero periodo di durata del medesimo fenomeno fraudolento, con il conseguente storno ed emissione delle relative note di credito, nonché del relativo rimborso da parte dell'Operatore titolare della NNG, laddove gli importi fossero già stati corrisposti.

b) nel caso di fattispecie di frodi non accertabili in tempi brevi da parte dell'Operatore di accesso, ossia caratterizzate da importi di traffico bassi per singola utenza e rilevabili generalmente su reclamo del cliente, la limitazione appena descritta non troverà applicazione, pertanto a seguito di Segnalazione prevenuta da parte dell'Operatore di accesso, gli importi oggetto di storno potranno riferirsi al traffico generato nei 90 (novanta) giorni solari precedenti la prima Segnalazione.

	Confidential	
--	--------------	--

ALLEGATO 2	PROCEDURA N° PR 01/2010	Pag. 6
	PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE PARTITE ECONOMICHE RELATIVE AL TRAFFICO WHOLESALE CORRELATO AI FENOMENI FRAUDOLENTO PER CHIAMATE VERSO NNG	Versione 2.0

### 1.2 *Scenario di interconnessione in transito su un Operatore terzo con modello di "fatturazione a cascata"*

Le Parti concordano che l'Operatore di accesso potrà sospendere il pagamento degli importi generati dal traffico presuntivamente fraudolento oggetto della prima segnalazione di cui al par. 3.1 dell'Allegato 1, dando conseguente comunicazione all'Operatore titolare della NNG in merito allo status dei pagamenti. E' fatto salvo il diritto dell'Operatore di accesso di presentare denuncia e/o querela, laddove lo stesso ritenga che il fenomeno fraudolento integri un'ipotesi di reato.

Qualora, entro 30 (trenta) giorni solari dalla comunicazione del Riscontro di cui al par. 3.2 dell'Allegato 1, il fenomeno presuntivamente fraudolento sia confermato dalla concorde ricostruzione fattuale delle Parti in sede di conguaglio, congiunto tra le stesse e l'Operatore di accesso abbia esercitato la facoltà di sospensione di cui sopra, tali importi saranno ritenuti non dovuti e, pertanto:

- i. **se non corrisposti dall'Operatore di accesso all'Operatore di transito**, l'Operatore titolare della NNG si impegna a stornare la relativa fattura per il corrispondente importo emettendo nota di credito in favore dell'Operatore di transito; l'Operatore di transito si impegna ad emettere nota di credito per il corrispondente importo in favore dell'Operatore di accesso a storno della propria fattura verso quest'ultimo; entrambe le note di credito dovranno essere emesse entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di definizione del conguaglio;
- ii. **se corrisposti dall'Operatore di accesso all'Operatore di transito**, l'Operatore titolare della NNG provvederà all'emissione di nota di credito a favore dell'operatore di transito a storno dell'importo non dovuto e al relativo rimborso secondo le modalità disciplinate dal contratto di interconnessione con l'Operatore di transito, ovvero alla prima compensazione finanziaria utile dopo l'emissione della nota di credito; l'Operatore di transito si impegna ad emettere nota di credito a favore dell'Operatore di accesso a storno dell'importo non dovuto e al relativo rimborso secondo le modalità disciplinate dal contratto di interconnessione con l'Operatore di accesso, ovvero alla prima compensazione finanziaria utile dopo l'emissione della nota di credito; entrambe le note di credito dovranno essere emesse entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di definizione del conguaglio.

	Confidential	
--	--------------	--

<b>ALLEGATO 2</b>	<b>PROCEDURA N° PR 01/2010</b>	<b>Pag. 7</b>
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE PARTITE ECONOMICHE RELATIVE AL TRAFFICO WHOLESALE CORRELATO AI FENOMENI FRAUDOLENTO PER CHIAMATE VERSO NNG</b>	<b>Versione 2.0</b>

Laddove la ricostruzione fattuale del fenomeno presuntivamente fraudolento non sia concorde, l'Operatore di accesso dovrà, se in possesso, provvedere a fornire all'Operatore titolare della NNG, entro 15 (quindici) giorni solari, elementi oggettivi che confermino l'ipotesi fraudolenta, ivi incluse evidenze documentali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, evidenze a campione di eventuali reclami ricevuti dalla propria clientela finale nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali.

Quanto sopra allo scopo di agevolare le Parti nel raggiungimento di un accordo in merito alla ricostruzione fattuale del fenomeno presuntivamente fraudolento entro i successivi 15 (quindici) giorni solari.

Nel caso in cui, tuttavia, il relativo accordo non dovesse essere raggiunto, le Parti, fermo restando il diritto dell'Operatore di accesso di sporgere denuncia dinanzi all'A.G. in tutti i casi in cui ritenga che il fenomeno fraudolento possa integrare un'ipotesi di reato, concordano di deferire, in via preliminare, la relativa controversia all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 23 del D. Lgs. n. 259/03, "Codice delle comunicazioni elettroniche", come attuato dall'art. 2 dell'Allegato A alla Delibera AGCom n. 352/08/CONS, "Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori". Con riguardo alle controversie che l'Autorità dovesse dichiarare come non rientranti nell'ambito di applicazione delle norme suindicate, è fatta salva la facoltà delle Parti di tutelare i propri diritti nelle sedi giurisdizionali reputate più opportune.

I pagamenti relativi al fenomeno presuntivamente fraudolento oggetto di controversia, qualora non ancora corrisposti, rimarranno sospesi fin tanto che l'Autorità non risolva con decisione vincolante la controversia medesima o, nei casi che non rientrano nell'ambito di applicazione delle norme succitate, non sia passata in giudicato l'eventuale sentenza relativa. In quest'ultimo caso l'Operatore d'accesso informerà periodicamente l'Operatore di transito sull'esito dell'eventuale procedimento penale avviato a seguito della denuncia; l'Operatore di transito farà altrettanto con l'Operatore titolare della NNG.

In tutti gli scenari sopra descritti:

- nel caso in cui la prima Segnalazione fornita dall'Operatore di accesso sia effettuata entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dall'evento fraudolento, indicato nella Segnalazione medesima, il trattamento delle partite economiche di cui alla presente procedura si applicherà secondo la logica della fatturazione a cascata sia relativamente agli importi già

	Confidential	
--	--------------	--

<b>ALLEGATO 2</b>	<b>PROCEDURA N° PR 01/2010</b>	<b>Pag. 8</b>
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE PARTITE ECONOMICHE RELATIVE AL TRAFFICO WHOLESALE CORRELATO AI FENOMENI FRAUDOLENTO PER CHIAMATE VERSO NNG</b>	<b>Versione 2.0</b>

- corrisposti che agli importi non corrisposti al momento della prima Segnalazione;
- nel caso in cui la prima Segnalazione fornita dall'Operatore di accesso sia successiva al termine di 30 (trenta) giorni solari dall'evento fraudolento, indicato nella Segnalazione medesima, il trattamento delle partite economiche di cui alla presente procedura si applicherà secondo la logica della fatturazione a cascata solo relativamente agli importi non ancora corrisposti al momento della prima Segnalazione.

Quanto sopra implica che, anche nel caso in cui le Parti siano d'accordo in merito alla ricostruzione fattuale del fenomeno fraudolento, laddove la prima Segnalazione sia successiva al termine di 30 (trenta) giorni dall'evento fraudolento e abbia ad oggetto importi già corrisposti, l'Operatore di accesso non potrà chiederne la restituzione.

Sono fatti salvi, in ogni caso, eventuali diversi accordi specifici in sede di conguaglio tra le Parti e i casi indicati ai punti successivi:

- a) laddove tale circostanza dipenda dal mancato adempimento da parte dell'Operatore titolare della NNG degli obblighi di cui al par. 3.5.2 dell'Allegato 1, la limitazione appena descritta non troverà applicazione, potendo, in tal caso, l'Operatore di accesso non corrispondere gli importi generati dal traffico fraudolento correlato all'intero periodo di durata del medesimo fenomeno fraudolento, con il conseguente storno ed emissione delle relative note di credito secondo la logica della fatturazione a cascata, nonché del relativo rimborso da parte dell'Operatore titolare della NNG, laddove gli importi fossero già stati corrisposti.
- b) nel caso di fattispecie di frodi non accertabili in tempi brevi da parte dell'Operatore di accesso, ossia caratterizzate da importi di traffico bassi per singola utenza e rilevabili generalmente su reclamo del cliente, la limitazione appena descritta non troverà applicazione, pertanto a seguito di Segnalazione prevenuta da parte dell'Operatore debitore, gli importi oggetto di storno secondo la logica della fatturazione a cascata potranno riferirsi al traffico generato nei 90 (novanta) giorni solari precedenti la prima Segnalazione.

	Confidential	
--	--------------	--