

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE**

**1. Premessa**

Con il decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, pubblicato in Gazzetta Ufficiale - serie generale - n. 26 del 1° febbraio 2007, convertito dalla legge n. 40 del 2 aprile 2007, in particolare l'art. 1, comma 2 bis, è stato sancito che *“l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni determina le modalità per consentire all'utente, a sua richiesta, al momento della chiamata da un numero fisso o cellulare e senza alcun addebito, di conoscere l'indicazione dell'operatore che gestisce il numero chiamato”*.

L'Autorità ha introdotto la portabilità del numero tra operatori per le chiamate dirette verso i numeri geografici, verso i numeri non geografici (non mobili) e verso i numeri per servizi mobili e personali. Le modalità tecniche con cui effettuare la portabilità per i numeri geografici e non geografici (non mobili) sono riportate nella delibera n. 4/CIR/99, mentre tali modalità per i numeri per servizi mobili e personali sono disciplinate dalle delibere n. 12/01/CIR e n. 19/01/CIR.

Per quanto concerne la portabilità dei numeri geografici, l'Autorità ha determinato modalità tecniche di instradamento (*onward routing*) che non necessitano di una banca dati centralizzata. Tuttavia, all'art. 3, comma 1, della delibera n. 4/CIR/99 l'Autorità ha sancito che *“il riconoscimento dei numeri oggetto di portabilità per numerazioni geografiche e per numerazioni non geografiche è effettuato, nel rispetto delle disposizioni per la tutela dei dati personali, da una apposita banca dati centralizzata, gestita da un organismo indicato dall'Autorità”* e al successivo comma 5, *“la costituzione della precitata banca dati, che nella prima applicazione della presente disciplina sarà transitoriamente gestita dal Ministero delle Comunicazioni secondo modalità apposite da concordare, non è vincolante ai fini della introduzione della Service Provider Portability, ....”*.

Per quanto concerne la portabilità dei numeri per servizi mobili e personali (Mobile Number Portability – MNP), l'Autorità ha determinato modalità tecniche di instradamento (*direct routing*) che prevedono che ciascun operatore di rete conosca quale sia l'operatore mobile che gestisce il singolo numero per servizi mobili e personali. L'Autorità, ai fini di tutela dei consumatori, ha altresì favorito, per mezzo dell'Unità per il monitoraggio del processo di implementazione della prestazione di MNP (di seguito UPM), istituita con la delibera n. 12/01/CIR, l'introduzione di modalità per garantire la trasparenza tariffaria in presenza di portabilità del numero. Fra queste ultime figura la digitazione del codice “456” da anteporre al numero mobile di cui si desidera avere informazioni, e, a tal riguardo, considerato che i numeri mobili iniziano con il numero “3”, la delibera n. 9/03/CIR ha riservato il codice “4563” proprio al fine dell'utilizzo del codice “456” per i servizi mobili e personali.

## **2. Attività dell'Unità per il monitoraggio del processo di implementazione della prestazione di MNP**

La UPM ha condotto negli anni 2002/2003 un'analisi riguardante la tematica della trasparenza tariffaria in ambiente MNP, con lo scopo di individuare i servizi indispensabili ai fini della trasparenza tariffaria. In tale ambito, ha effettuato riunioni con gli operatori mobili e fissi, nonché con le associazioni dei consumatori.

Al termine di tale attività sono state individuate due categorie di modalità di attuazione per la trasparenza tariffaria: la prima, c.d. in tempo reale, prevede che alla fornitura dell'informazione segua la connessione con il numero digitato, mentre l'altra, c.d. fuori linea, prevede solo fornita l'informazione.

Le modalità di attuazione in tempo reale sono:

### **1.1 - Informazione vocale ottenuta tramite preselezione di un codice**

Il cliente antepone un codice al numero da chiamare (esempio di codice da anteporre 456) e, prima della connessione, riceve un'informazione che consente di individuare la tipologia di chiamata, ovvero da cui si può dedurre la tariffa che si applica a tale chiamata. Ricevuta l'informazione, il cliente può annullare la chiamata oppure accettare la connessione verso il destinatario.

### **1.2 – Informazione vocale ottenuta tramite abilitazione/disabilitazione del relativo servizio**

Il cliente ha la facoltà di abilitare e disabilitare il servizio che consiste nel ricevere prima della connessione l'informazione ai fini della trasparenza tariffaria. Tale soluzione potrebbe essere limitata ai casi in cui il numero è portato. Rispetto al caso precedente, non è necessario anteporre alcun codice prima del numero chiamato e si ottiene il servizio analogo. Qualora, invece, il servizio non sia abilitato, si ottiene la connessione senza alcuna informazione.

### **1.3 - Informazione tramite opportuni segnali acustici o toni di chiamata**

Il cliente riceve segnali acustici o toni di chiamata che permettono di individuare la tipologia di chiamata.

Le Associazioni dei consumatori e gli operatori fissi e mobili si mostrarono concordi ad escludere la soluzione 1.3.

Le modalità di attuazione fuori linea sono:

**2.1 - Informazione vocale ricevuta tramite chiamata ad un risponditore automatico**

Il cliente antepone un codice al numero da chiamare (ad esempio per avere informazioni sul numero 3xy 1234567, nel caso in cui il codice da anteporre fosse 456, l'utente dovrebbe comporre 456 3xy 1234567) oppure digita solo il codice del servizio (ad esempio 456), dopo di che è invitato a comporre il numero di cui si vuole ricevere informazioni tariffarie. Il cliente riceve un'informazione che consente di individuare la tipologia di chiamata, ovvero, da cui si può dedurre la tariffa. All'informazione non segue l'inoltro della chiamata.

Questo servizio può avere delle opzioni quali ad esempio la fornitura di informazioni aggiuntive riguardanti: 1) la MNP, 2) il proprio piano tariffario e 3) lo stato di numerazioni particolari (You&Me, liste di numeri, ...), prevedendo, eventualmente, anche l'invio al cliente di SMS contenente l'elenco delle numerazioni particolari.

|   |
|---|
| <p><b>2.2 - Informazione ricevuta tramite invio/ricezione di SMS</b></p> <p>Il cliente invia ad uno specifico numero (ad esempio lo stesso del risponditore automatico) un SMS contenente il numero di cui si intende avere l'informazione tariffaria. Il cliente riceverà come risposta un SMS con l'informazione richiesta.</p>   |
| <p><b>2.3 - Informazione ricevuta tramite l'invio di una stringa USSD</b></p> <p>Accesso tramite la tecnologia USSD, ovvero tramite l'invio di una stringa USSD (Ad esempio *4563#)</p>   |
| <p><b>2.4 - Informazione ricevuta tramite funzioni della SIM</b></p> <p>Tramite accesso a menu del cellulare per l'interrogazione riguardo all'appartenenza di numerazioni alla rete dell'operatore. Ciò permette di avere una modalità semplificata di interrogazione (da un punto di vista tecnico l'interrogazione può avvenire tramite USSD o SMS)</p>  |
| <p><b>2.5 - Informazione ricevuta tramite accesso al sito Web/Wap dell'operatore</b></p> <p>Accesso via Web/Wap a informazioni tariffarie che prevedono di verificare l'appartenenza di un numero telefonico mobile all'operatore mobile. Analogamente al caso del risponditore automatico, possono essere previste informazioni addizionali riguardanti ad esempio le numerazioni particolari.</p> |

Al riguardo, le associazioni dei consumatori ritennero che le modalità fuori linea fossero complementari a quelle in tempo reale e non espressero preferenze.

L'Autorità ha, come detto, riservato un codice per la fornitura del servizio di trasparenza tariffaria, invitando gli operatori a fornire tale servizio.

Gli operatori, a partire dall'ottobre 2003, hanno attivato diversi servizi di trasparenza tariffaria. Specificatamente, tutti gli operatori mobili hanno attivato almeno un servizio (in tempo reale o fuori linea) basato sul codice "456", oltre che vari servizi in modalità fuori linea quali quelli precedentemente citati. Un operatore ha altresì attivato un servizio senza anteposizione del codice e fornendo il servizio solo per le chiamate dirette ai numeri portati. I servizi forniti hanno natura gratuita e costituiscono prime modalità, promosse dall'Autorità ed implementate dagli operatori, per offrire un'informazione trasparente sulla tariffazione delle chiamate verso un numero mobile, in un contesto competitivo caratterizzato da un numero crescente di numeri portati. Nella fornitura del servizio di trasparenza tariffaria basato sul codice "456", alcuni operatori indicano semplicemente se la chiamata è *on-net* o *off-net*, mentre altri forniscono l'indicazione dell'operatore che gestisce il numero chiamato, come previsto dalla legge n. 40 del 2 aprile 2007.

Infine, alcuni operatori forniscono tale servizio di trasparenza tariffaria anche per le chiamate originate da rete fissa e dirette a numeri per servizi mobili e personali.

### **3. Modalità di attuazione del servizio informazione dell'operatore gestore del numero chiamato.**

#### **3.1. Modalità esecutive**

Ai fini della determinazione delle modalità per consentire all'utente, a sua richiesta, al momento della chiamata da un numero fisso o cellulare e senza alcun addebito, di conoscere l'indicazione dell'operatore che gestisce il numero chiamato, appare utile tener conto di quanto già stabilito dall'Autorità e realizzato da vari operatori di rete fissa e/o mobile. Si ritiene, altresì, opportuno disporre di ulteriori informazioni riguardo alla realizzabilità della modalità che prevede di conoscere l'indicazione dell'operatore senza dover anteporre alcun codice, anche in considerazione che la stessa può creare problemi sull'efficienza delle reti<sup>1</sup> oltre che risultare non gradita agli utenti che conoscono a priori l'operatore del numero chiamato. Ciò accade nel caso di chiamate verso numeri composti abitualmente, per i quali si avrebbe un inutile e incessante ripetersi della stessa comunicazione.

Al fine di realizzare il servizio informazione dell'operatore gestore del numero chiamato appare utile di eventualmente prevedere una transizione dagli attuali servizi di trasparenza tariffaria verso il nuovo servizio in parola.

Tanto premesso, si ritiene che al fine di fornire il servizio si possano prendere in considerazione le due modalità di attuazione denominate come 1.1 e 1.2 di cui al paragrafo precedente.

L'Autorità ritiene che il servizio di trasparenza tariffaria possa basarsi sulle seguenti modalità:

**1) anteposizione del codice “456” al numero che si vuole chiamare, prevedendo la fornitura del servizio da parte di tutti gli operatori fornitori di servizi telefonici accessibili al pubblico (fissi e mobili) per le chiamate dirette ai numeri geografici, ai numeri nomadici e ai numeri per servizi mobili e personali.**

Le caratteristiche principali del servizio dovrebbero essere:

- a) modalità uniformi e gratuite di attuazione in tempo reale, ovvero con la fornitura di un'informazione vocale breve (del tipo “*il numero chiamato è gestito da ...*” senza ripetizione vocale del numero chiamato);
- b) connessione al numero chiamato senza dover rielezionare il numero chiamato, con possibilità per il cliente di abbattere la chiamata prima della connessione, non ricevendo in tal caso nessun addebito;

---

<sup>1</sup> in pratica per ogni chiamata, la cui durata media è dell'ordine di 120 secondi, diversi secondi dovrebbe essere dedicati all'informazione relativa alla conoscibilità dell'operatore che gestisce il numero chiamato.

**2) fornitura del servizio senza anteponizione di alcun codice da parte di tutti gli operatori fornitori di servizi telefonici accessibili al pubblico (fissi e mobili) per le chiamate dirette ai numeri geografici, ai numeri nomadici e ai numeri per servizi mobili e personali.**

Le caratteristiche principali del servizio dovrebbero essere:

- a) modalità uniformi e gratuite di attuazione in tempo reale, ovvero con la fornitura di un informazione vocale breve (del tipo “*il numero chiamato è gestito da ...*” senza ripetizione vocale del numero chiamato)
- b) connessione al numero chiamato senza dover rifelezionare il numero chiamato, con possibilità per il cliente di abbattere la chiamata prima della connessione, non ricevendo in tal caso nessun addebito;
- c) possibilità per il cliente di ricevere il servizio per tutte le chiamate o per le sole dirette a numeri portati;
- d) possibilità di attivazione/disattivazione di tale servizio con modalità semplici e non onerose nonché uniformi, ad esempio tramite l’invio di una stringa USSD (ad esempio \*456#).

**I. Con la presente consultazione pubblica, l’Autorità richiede ai soggetti interessati:**

**1) di fornire le proprie osservazioni in merito alle soluzioni sopra indicate, separatamente per ciascuna delle seguenti numerazioni:**

- a) numerazioni per servizi mobili e personali,
- b) numerazioni geografiche,
- c) numerazione nomadiche

**tenendo in considerazione che tale servizio deve essere fruibile da tutti gli utenti dei servizi telefonici accessibili al pubblico indipendentemente dalla tecnologia della rete di accesso.**

**2) di indicare se la modalità di fornitura debba essere comune per tutti gli operatori e unica per tutte le numerazioni digitate indipendentemente dalla rete di accesso, fornendo le relative considerazioni a riguardo.**

### **3.2. Disponibilità delle informazioni di portabilità e tempi di attuazione**

Ai fini della determinazione dei tempi e delle fasi di attuazione, si ritiene che si debba tener conto di quanto già realizzato per alcune direttrici. In particolare, il servizio di trasparenza tariffaria è già attivo per le chiamate da mobile a mobile e fornisce

l'informazione riguardo alla chiamata se è di tipo *on-net* o *off-net* oppure fornisce il nome dell'operatore, e in alcuni casi anche da fisso verso mobile, mentre non sono attivi servizi per numeri geografici o numeri nomadici.

Sempre in merito alla determinazione dei tempi di attuazione, occorre tener conto della effettiva disponibilità dei dati di portabilità da parte degli operatori. Nel caso della portabilità dei numeri mobili, tutti gli operatori nazionali fissi e mobili hanno già a disposizione i dati di portabilità, anche in quanto gli stessi sono utilizzati per l'instradamento delle chiamate<sup>2</sup>. Al contrario, nel caso dei numeri geografici, mentre i dati sono raccolti dal Ministero delle Comunicazioni, gli stessi potrebbero al momento non essere nell'effettiva disponibilità degli operatori anche in quanto questi non sono indispensabili per l'instradamento delle chiamate. Infine, per quanto concerne i numeri nomadici, è da considerare che al momento non è definita una modalità univoca per la portabilità del numero.

**II. Si richiede ai soggetti interessati di fornire informazioni relativamente all'eventuale effettiva utilizzazione dei dati di portabilità raccolti dal Ministero delle Comunicazioni, ovvero delle difficoltà a riguardo.**

Tanto premesso, l'Autorità ritiene opportuno che siano considerate separatamente per ciascuna numerazione le problematiche e la valutazione dei tempi di attuazione delle modalità esecutive di cui al paragrafo 3.1.

Sempre in merito alla portabilità del numero mobile, va rilevata la presenza nel mercato della telefonia mobile, degli operatori virtuali, ovvero MVNO (Mobile Virtual Network Operator) o ESP (Enhanced Service Provider), questi ultimi, pur non essendo assegnatari di numerazione, possono erogare servizi di telefonia mobile. Di conseguenza, una possibile soluzione sembrerebbe essere quella di prevedere che anche tali operatori dispongano di un proprio "*routing number*"<sup>3</sup> ai fini della realizzabilità del servizio di conoscibilità dell'operatore che gestisce il numero chiamato.

**III. Si richiede ai soggetti interessati di fornire le proprie osservazioni in merito:**

- 1. alle modalità tecniche di distribuzione dei dati di portabilità (ovvero degli identificatori che individuano l'operatore gestore del servizio di telefonia);**
- 2. ai tempi di attuazione delle modalità esecutive di cui al paragrafo 3.1;**

**separatamente per ciascuna delle seguenti numerazioni:**

- a) numerazioni per servizi mobili e personali,**

<sup>2</sup> Ai fini dell'instradamento delle chiamate si utilizza un identificatore dell'operatore destinatario che prende il nome di "*routing number*". Lo stesso identificatore può essere utilizzato ai fini della fornitura del servizio di conoscibilità dell'operatore che gestisce il numero chiamato.

<sup>3</sup> C.f.r. nota precedente.

**b) numerazioni geografiche,**

**c) numerazione nomadiche**

**tenendo in considerazione che tale servizio deve essere fruibile da tutti gli utenti dei servizi telefonici accessibili al pubblico indipendentemente dalla tecnologia della rete di accesso.**