

DELIBERA N. 42/13/CIR

NORME PER LA SPERIMENTAZIONE DI INDICATORI ALFANUMERICI PER L'IDENTIFICAZIONE DEL SOGGETTO CHIAMANTE NEGLI SMS/MMS IMPIEGATI PER SERVIZI DI MESSAGGISTICA AZIENDALE

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 giugno 2013;

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”*, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 177 del 31 luglio 1997 - Supplemento Ordinario n. 154 e s.m.i.;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante: *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, come modificato dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 126 del 31 maggio 2012 (il *“Codice”*);

VISTA la delibera n. 217/01/CONS del 24 maggio 2001, recante: *“Regolamento concernente l’accesso ai documenti”*, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 141 del 20 giugno 2001 e s.m.i.;

VISTO il Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità di cui alla delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012 e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 52/12/CIR del 3 maggio 2012 recante: *“Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa”* pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 117 del 21 Maggio 2012;

VISTA la delibera n. 7/13/CIR del 28 febbraio 2013 recante: *“Piano di numerazione nel settore delle comunicazioni elettroniche di cui alla delibera n.52/12/CIR - Norme per la sperimentazione di Alias alfanumerici per l’identificazione della linea chiamante negli SMS/MMS”*;

VISTI i contributi presentati da AIIP, BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A. Ipx Italia S.r.l., Noverca, Poste Mobile S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Ubiquity S.r.l., Vodafone NV, Wind S.p.A. e Ministero dello sviluppo economico-Dipartimento comunicazioni, il

contributo concordato presentato da A-Tono S.r.l., Infobip S.r.l., Mobile Solution S.r.l. (Skebby), Mobyt S.r.l., NWEB S.r.l. (MailUp), One-etere S.r.l., R&D Communication S.r.l., SAP Italia S.p.A., e Vola S.p.A., nonché il contributo fatto pervenire da H3G successivamente alla scadenza prevista dalla delibera n. 7/13/CIR;

CONSIDERATE le audizioni tenutesi nei giorni 22, 23 e 24 aprile 2013 con AIP, Ipx Italia S.r.l., Telecom Italia S.p.A., Ubiquity S.r.l., e Wind S.p.A. e, congiuntamente, con le società A-Tono S.r.l., Infobip S.r.l., Mobile Solution S.r.l. (Skebby), Mobyt S.r.l., NWEB S.r.l. (MailUp), One-etere S.r.l., R&D Communication S.r.l., SAP Italia S.p.A. e Vola S.p.A.;

VISTA la sintesi della consultazione pubblica, riportata nell'allegato A al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante e sostanziale;

CONSIDERATO quanto conclusivamente indicato nell'allegato A al presente provvedimento in ordine alle specifiche tematiche rappresentate dai soggetti che hanno preso parte alla consultazione pubblica;

CONSIDERATO che l'offerta al pubblico di servizi di comunicazione elettronica, così come definiti dall'art. 1, comma 1, lettera gg), del Codice delle comunicazioni elettroniche è soggetto al conseguimento dell'autorizzazione generale ai sensi dell'art. 25 dello stesso Codice;

CONSIDERATO che l'art. 27 del Codice delle comunicazioni elettroniche disciplina il rilascio dei diritti d'uso dei numeri, mediante procedure aperte, obiettive, trasparenti, non discriminatorie e proporzionate, a tutti i soggetti autorizzati a fornire servizi di comunicazione elettronica che ne abbiano necessità per lo svolgimento dei propri servizi;

CONSIDERATO che ai sensi dell'art. 41 del Codice delle comunicazioni elettroniche gli operatori autorizzati alla fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico hanno il diritto e, se richiesto da altri operatori titolari di un'autorizzazione ai sensi dell'art. 25 del Codice, l'obbligo di negoziare tra loro l'interconnessione ai fini della fornitura di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, allo scopo di garantire la fornitura e l'interoperabilità dei servizi in tutta l'Unione europea;

CONSIDERATO che i soggetti interessati, fermi restando i principi di non discriminazione, possono negoziare tra loro le modalità tecniche di interconnessione;

CONSIDERATO che l'art. 42, comma 1, prevede che l'Autorità incoraggia e garantisce forme adeguate di accesso, interconnessione e interoperabilità dei servizi, esercitando le proprie competenze in modo da promuovere l'efficienza economica e una

concorrenza sostenibile, investimenti efficienti, l'innovazione e recare il massimo vantaggio agli utenti finali;

RITENUTO che nel caso di introduzione di modifiche regolamentari, laddove due soggetti operino già attraverso una modalità di interconnessione, la medesima modalità possa continuare ad essere impiegata, ove idonea a conseguire la finalità di rendere interoperabili le reti, raggiungibili le numerazioni ed accessibili i servizi e non sono in contrasto che le norme incluse quelle nuove introdotte; ciò anche al fine di evitare possibili disagi alla clientela e ferma restando la possibilità di definire successivamente, qualora ritenuto opportuno, una modalità di interconnessione diversa, in particolare nel caso in cui la definizione di un'unica possa costituire una riduzione dei costi per il sistema e per i nuovi entranti;

CONSIDERATA la necessità di valutare costantemente eventuali modifiche ed integrazioni del vigente Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e della relativa disciplina attuativa, al fine di fornire soluzione a problematiche che emergono nel mercato;

VISTI gli atti del procedimento.

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Dècina relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Art. 1 (Definizioni)

1. Ai fini del presente provvedimento, si definiscono:
 - a) *Utente*: la persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
 - b) *Utente finale*: la persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale svolta;
 - c) *Messaggistica aziendale*: le comunicazioni di tipo SMS/MMS e trasmissione dati dirette, in modalità singola o massiva, verso utenti finali da parte di utente non consumatore, quali Aziende o Enti, per finalità sociali, informative e pubblicitarie nonché di ricevere da parte degli utenti finali SMS/MMS o trasmissioni dati per fornire servizi della medesima natura.
 - d) *Servizio di messaggistica aziendale*: servizio di comunicazioni elettroniche che consente di realizzare la messaggistica aziendale;

- e) *CLI - Calling line identification*: identificazione della linea chiamate mediante il numero definito dalla Raccomandazione UIT-T E.164 associato alla medesima linea;
- f) *Alias*: stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l'invio del CLI nelle comunicazioni SMS/MMS e trasmissione dati;
- g) *Codice*: Codice delle comunicazioni elettroniche contenuto nel d.lgs. n. 259 del 1 agosto 2003, come modificato dal d.lgs. n. 70 del 28 maggio 2012.

Art. 2
(Oggetto ed ambito di applicazione)

1. Il presente provvedimento disciplina per un periodo prefissato di tempo l'impiego di *Alias* nei servizi di messaggistica aziendale di cui all'art. 1, comma 1, lettera c), al fine di valutarne le possibili problematiche conseguenti, gli impatti nel mercato, i benefici per le imprese ed i consumatori e di definire le regole idonee a garantire la concorrenza e la tutela dell'utenza.
2. I servizi di cui al precedente comma sono svolti dai soggetti muniti di autorizzazione generale per fornire servizi di comunicazione elettronica di cui all'art. 25 del Codice.

Art. 3
(Deroga)

1. In deroga alle disposizioni di cui all'art. 6 (Identificazione della linea chiamante) dell'allegato A alla delibera n. 52/12/CIR, fino al 31 dicembre 2014 è consentito l'utilizzo di *Alias* nelle comunicazioni di messaggistica aziendale come identificativo del chiamante (CLI).
2. Fino alla data di cui al precedente comma 1, le numerazioni che possono essere utilizzate ai fini del presente provvedimento sono quelle con i codici: 0, 3, 40, 43, 5, 800 e 803. Ciascuna numerazione è utilizzata nel rispetto di tutte le norme a questa relative.

Art. 4
(Costituzione degli *Alias*)

1. Il fornitore del servizio di messaggistica aziendale che, sulla base di un contratto di fornitura di tale tipo di servizio, consente ai clienti a cui ha dato in uso i numeri l'utilizzo degli *Alias*, adotta la massima diligenza al fine di evitare l'impiego di *Alias* già utilizzati per altri clienti, nonché di *Alias* che differiscono in maniera non significativa da *Alias* già utilizzati.

2. Ad un numero dato in uso ad un utente per comunicare con l'utenza finale tramite servizi di messaggistica aziendale possono essere associati più *Alias* purché utilizzati dalla stessa utenza.
3. L'*Alias* è costituito in modo tale da agevolare al massimo l'individuazione da parte del destinatario del soggetto responsabile del contenuto della comunicazione oppure del bene o servizio offerto dallo stesso, riducendo, al contempo, le possibilità di indurre a false individuazioni, pertanto è costituito in modo da essere distintivo dell'utente, non lesivo di diritti altrui e non ingannevole per il destinatario.
4. L'utilizzo di *Alias* che richiamino Enti ed Istituzioni pubbliche, di qualunque natura, sia di tipo generico, come ad esempio: "Ministero", "Comune", "Ospedale", ecc., sia proprio, come ad esempio: "Interno", "Roma", "San Camillo", ecc. è riservato esclusivamente ai medesimi Enti ed Istituzioni e non è associabile ad altri soggetti.
5. L'*Alias* non può essere composto esclusivamente da caratteri numerici.
6. L'*Alias* è determinato nel rispetto delle norme vigenti relative ai marchi.

Art. 5

(Obblighi del fornitore del servizio di messaggistica aziendale)

1. Il fornitore del servizio di messaggistica aziendale che consente ai soggetti a cui ha dato in uso i numeri l'utilizzo degli *Alias* costituisce un elenco recante per ciascun *Alias* almeno quanto segue: i) *Alias*, ii) il numero E.164 associato, iii) la denominazione del soggetto a cui è dato in uso, iv) il relativo Codice Fiscale, v) la partita IVA e vi) le modalità per contattare tale soggetto e in particolare: vi.1) indirizzo, vi.2) numero telefonico, qualora esistenti, in ordine di preferenza del servizio clienti e del centralino, vi.3) fax, vi.4) e-mail, vi.5) PEC, vi.6) indirizzo del sito *web*, qualora esistente, vii) data in cui è dato in uso alla clientela; viii) data di cessazione, quando non più in uso. L'elenco è reso disponibile, su richiesta, agli Uffici dell'Autorità.
2. L'elenco di cui al comma 1 è mantenuto aggiornato, apportando le debite aggiunte prima dell'inizio dell'impiego di un nuovo *Alias* e segnando, entro 24 ore, la data di cessazione da quando questa è attuata.
3. Il fornitore del servizio di messaggistica aziendale informa i soggetti che utilizzano *Alias* della natura derogatoria e temporanea del presente provvedimento.
4. Il fornitore del servizio di messaggistica aziendale adotta, preventivamente, uno specifico codice di condotta, che fissa, tra l'altro, le regole per la costituzione degli *Alias* e le iniziative previste per la tutela dell'utenza. Il codice è pubblicato,

attraverso un *link* appropriato nella *Home page*, nel sito *web* del fornitore del servizio di messaggistica aziendale.

5. Il fornitore del servizio di messaggistica aziendale che consente l'utilizzo degli *Alias* concorda, preventivamente, con tutti i fornitori dei servizi di accesso le modalità di costituzione, scambio ed aggiornamento dei relativi elenchi dati di cui al presente articolo, ciò anche ai fini di cui all'art. 7, comma 4.

Art. 6 **(Obblighi dei fornitori dei servizi all'accesso)**

1. Il fornitore dei servizi di comunicazioni elettroniche all'accesso stipula accordi con i fornitori di servizi di messaggistica aziendale, agendo in modo non discriminatorio nei confronti dei diversi fornitori di messaggistica aziendale anche con riferimento alla messaggistica originata dallo stesso fornitore di servizi all'accesso, per consentire alla propria clientela ed, ove applicabile, in modo non discriminatorio alla clientela degli operatori virtuali della propria rete, di ricevere messaggistica con *Alias*.
2. Il fornitore dei servizi all'accesso attua, prevedendo allo scopo idonei strumenti contrattuali nei rapporti commerciali con operatori nazionali ed esteri con cui è interconnesso, tutte le misure necessarie per impedire che i propri clienti siano destinatari di comunicazioni dati con CLI con codifica alfanumerica originate da utenza estera da soggetti con i quali non ha stabilito uno specifico accordo riguardante l'uso degli *Alias* in coerenza con il presente provvedimento. In ogni caso, per le comunicazioni dati con CLI con codifica alfanumerica originate da utenza estera, il fornitore dei servizi all'accesso assume tutti gli obblighi e le responsabilità che il presente provvedimento attribuisce al fornitore di servizi di comunicazioni di messaggistica aziendale, con la sola esclusione del caso in cui l'accordo per la ricezione di tali comunicazioni dati da utenza estera è stabilito da altro soggetto autorizzato che agisce in qualità di fornitore del servizio di messaggistica aziendale.
3. Durante la sperimentazione di cui al presente provvedimento, il tracciamento del reale soggetto, mittente dei messaggi con *Alias*, è effettuato dai fornitori dei servizi all'accesso anche su semplice richiesta al centro servizi del proprio *Customer care* da parte dell'utente finale o degli Uffici dell'Autorità.

Art. 7 **(Norme finali)**

1. Al fine di consentire a tutti i soggetti coinvolti la predisposizione delle iniziative necessarie a dare attuazione alle disposizioni del presente provvedimento, l'utilizzo di *Alias* in base alla deroga di cui all'art. 3 è consentita trascorsi 90 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito *web* dell'Autorità. Prima

dell'avvio dell'utilizzo di *Alias* ai sensi del presente provvedimento, i fornitori dei servizi di messaggistica aziendale e i fornitori dei servizi di accesso comunicano all'Autorità, quanto concordato ai fini dell'avvio, tra cui quanto previsto all'art. 5, comma 5.

2. Le disposizioni di cui all'art. 5, comma 5, cessano di avere efficacia a seguito di comunicazione ai soggetti interessati di disposizioni attuative riguardanti la costituzione presso l'Autorità di un elenco unico di tutti gli *Alias* utilizzati e delle connesse informazioni, le modalità di alimentazione ed aggiornamento, le modalità di consultazione.
3. L'Autorità si riserva di dettare disposizioni volte ad uniformare ed a stabilire i contenuti minimi del codice di condotta di cui all'art. 5, comma 4.
4. Nell'ambito della sperimentazione di cui al presente provvedimento, l'Autorità si riserva di disciplinare le modalità per fornire all'utenza finale informazioni riguardo agli *Alias*, attraverso i servizi informazioni elenco abbonati, analogamente a quanto già previsto relativamente alle numerazioni dalla disciplina riguardante la Base Dati Unica di cui alla delibera n. 36/02/CONS. Fino all'implementazione di tale disciplina, l'obbligo di fornire i servizi di informazioni relativi agli *Alias* ricade sui fornitori dei servizi all'accesso.
5. In caso di necessità, a richiesta degli uffici dell'Autorità, i fornitori di reti e servizi di comunicazione elettronica attuano con immediatezza tutte le misure necessarie a cessare l'impiego di *Alias* associati a numeri di cui sono assegnatari.
6. Ferma restando l'adozione di specifici provvedimenti nei confronti dei responsabili in caso di violazione delle disposizioni che precedono e di ogni altra disposizione vigente, l'Autorità si riserva di disporre l'annullamento delle disposizioni in deroga di cui al presente provvedimento nel caso in cui si verificano situazioni diffuse di grave turbativa della concorrenza o di grave danno agli interessi degli utenti dei servizi di comunicazione elettronica.
7. L'Autorità rivede le disposizioni del presente regolamento entro il termine di cui all'art. 3, comma 1.

Art. 8 (Sanzioni)

1. Il mancato rispetto delle disposizioni di cui al presente provvedimento comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale amministrativo regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per

ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla pubblicazione dello stesso.

Il presente provvedimento è pubblicato nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 20 giugno 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani