

Allegato B alla delibera n. 60/25/CIR

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

Il Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. n. 259/2003, nel seguito anche Codice), all'art. 98-sexies, comma 3, determina la competenza dell'Autorità nel definire i piani nazionali di numerazione dei servizi di comunicazione elettronica, incluse le connesse modalità di accesso e svolgimento dei servizi di comunicazione elettronica e le relative procedure di assegnazione della numerazione nazionale.

La legge istitutiva dell'Autorità (Legge n. 249/1997), all'art. 1, comma 6, lettera a), punto 3) assegna la competenza alla Commissione per le Infrastrutture e le Reti (CIR) di esercitare la funzione di definire le misure di sicurezza delle comunicazioni (fermo restando quanto previsto dall'articolo 15 della legge 31 dicembre 1996, n. 675).

Come noto, il contesto di mercato attuale è stato caratterizzato da modalità aggressive di contatto della clientela per *teleselling* e *telemarketing*, collegate a tentativi di frode.

Tali condotte sono state molto spesso collegate alla pratica del CLI *spoofing* finalizzata a rendere non rintracciabile l'autore della condotta, oltre a eludere le norme nazionali sulla *privacy* e sul registro delle opposizioni.

Con la **delibera n. 106/25/CONS**, concernente la "*conclusione del procedimento e della consultazione pubblica inerente a disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di trasparenza nell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica e nella presentazione del numero chiamante*", l'Autorità ha adottato una serie di misure funzionali al contrasto dello *spoofing* proveniente dall'estero mediante chiamate da numeri fissi e mobili italiani, stabilendo l'obbligo di bloccare tali chiamate, in quanto illecite (fatte salve le chiamate di utenti in roaming all'estero).

Inoltre, con la **delibera n. 271/25/CONS** l'Autorità ha emanato *Disposizioni attuative relative alle misure di blocco delle chiamate internazionali previste dalla delibera n. 106/25/CONS e misure inerenti al contrasto dello spoofing riguardante le chiamate originate in ambito nazionale*. Tali ultime misure sono funzionali a completare il quadro delle misure di blocco delle chiamate illecite provenienti dall'estero e a chiarire le responsabilità, di controllo e correzione, in capo agli operatori quando ricevono chiamate VoIP originate nel territorio nazionale.

La delibera n. 106/25/CONS è divenuta completamente operativa dal 19 novembre u.s. bloccando chiamate estere da numerazioni fisse e mobili con CLI italiano (fatti salvi i casi di clienti effettivamente all'estero).

A seguito dell'entrata in vigore del blocco, si è osservato un repentino calo del numero di chiamate con numero mobile italiano dall'estero, ciò a conferma del fatto che buona parte del traffico era fraudolento, come previsto correttamente dall'Autorità.

Come previsto il traffico illegale si è spostato su numeri con CLI estero, che, come noto, non possono essere bloccati dagli operatori, in virtù degli obblighi di interconnessione e interoperabilità delle reti e dei servizi.

Il sistema di filtraggio dell'Autorità ha pertanto, da un lato bloccato il flusso di chiamate dall'estero con numero nazionale fraudolento, dall'altro ha, per la prima volta, messo in luce e quantificato un fenomeno fraudolento, di cui si era a conoscenza senza tuttavia disporre di una misurazione oggettiva.

Va detto che i consumatori risultano oggi meno esposti a frodi poste in essere simulando chiamate da numeri fissi nazionali date in uso a soggetti pubblici e privati nel settore delle forze dell'ordine, banche, ecc. . Inoltre, sono indotti, nel momento in cui ricevono una chiamata dall'estero da un numero sconosciuto per teleselling, a prestare più attenzione alla comunicazione ricevuta e a tutelarsi rispetto a truffe o contratti non rispettosi della regolamentazione.

A questo punto le azioni da porre in essere si spostano sul fronte della trasparenza nei confronti degli utenti finali. È necessario che gli enti, le associazioni preposte e gli stessi operatori informino adeguatamente i consumatori sulla pericolosità di contratti realizzati quando le chiamate provengono con numeri esteri. Gli operatori dovrebbero, tra l'altro, comunicare ai consumatori le numerazioni utilizzate dai call center per chiamate di teleselling e telemarketing.

A tale proposito una misura, che sul fronte della trasparenza, potrà aiutare gli operatori del settore e i call center che operano legalmente è quella di poter utilizzare numerazioni brevi per le chiamate di teleselling e telemarketing.

Tali numerazioni sarebbero facilmente riconoscibili dai clienti e, se del caso, associabili a chiamate di teleselling o telemarketing di un certo operatore. Il blocco stabilito dalla delibera n. 106/25/CONS consente all'Autorità tramite attività di vigilanza di individuare l'origine delle chiamate con numerazione nazionali, con l'eccezione riguardante i numeri mobili in roaming internazionale. Comunque, con la diffusione dell'implementazioni nelle reti mobili nazionali dell'architettura S8HR¹ e/o altre metodologie in studio in ambito internazionale, anche in tale citata eccezione si potrà

¹ Si veda "VoLTE Implementation Guide" del GSMA (https://www.gsma.com/get-involved/working-groups/gsma_resources/volte-implementation-guide/).

identificare il chiamato con il corretto identificativo del chiamante o di originazione della messaggistica (nel seguito anche CLI) e, conseguentemente, bloccare chiamate con CLI alterato provenienti da soggetti privi dell'autorizzazione generale di cui all'art. 11 del Codice (anche se l'utente è in roaming internazionale).

Pertanto, l'utente finale utilizzante numerazione nazionale che riceve chiamate e/o messaggistica (SMS/MMS e trasmissione dati) potrà sempre più confidare sulla veridicità del CLI per le numerazioni nazionali, mentre, le chiamate dubbie saranno relegate a numerazioni non nazionali (ovvero con prefisso internazionale relativo ad altri Paesi), per le quali su tavoli internazionali si stanno analizzando tecniche di contrasto, incluse quelle basate sugli approcci già presenti in Italia anche per la messaggistica aziendale (delibera n. 12/23/CIR concernente *“Regolamento sull'utilizzo dei caratteri alfanumerici che identificano il soggetto mittente nei servizi di messaggistica aziendale (SMS ALIAS)”*). Infatti, sono anche considerati approcci che mirano a identificare in modo certo sia l'utenza che origina il traffico sia i soggetti che lo trasmettono e consegnano all'utenza finale avente numerazione nazionale.

Al fine di incrementare la trasparenza e la sicurezza delle comunicazioni, la presente consultazione è relativa all'ulteriore misura diretta a consentire l'utilizzo, limitatamente al territorio nazionale, come identificativo dell'originante delle comunicazioni (chiamate e/o messaggistica) dirette a numerazione telefonica nazionale, di ulteriori numerazioni rispetto a quelle attualmente consentite dal Piano Nazionale di Numerazione (PNN), anche eventualmente rivedendo le definizioni di alcune numerazioni.

A tal riguardo si ricorda che gli esiti della consultazione pubblica concernente le modifiche ed integrazioni del PNN, di cui alla delibera n. 156/18/CIR recante *Modifiche ed integrazioni del piano di numerazione, di cui alla delibera n. 8/15/CIR, in attuazione della legge n. 5/2018*, riportano *“Per le altre numerazioni restano utilizzabili quelle già oggi impiegate che, tenuto conto di quanto emerso dalla consultazione, allo stato attuale sono le numerazioni geografiche e mobili. L'Autorità, pertanto, in assenza di una approfondita istruttoria, non ritiene di accogliere la richiesta di poter utilizzare, sin dall'approvazione di questo provvedimento, altri codici non geografici quali 800/803, 192x, Alias, in quanto richiederebbe una ulteriore modifica del PNN, non sottoposta a consultazione pubblica”*.

Pertanto, allo stato, è consentito utilizzare come CLI, per chiamate e messaggistica, numerazione geografica e numerazione per servizi mobili e personali, oltre che, per la sola messaggistica, anche CLI alfanumerici ai sensi della delibera n. 12/23/CIR. La regolazione definita dal Piano di numerazione nazionale prevede invece che i numeri brevi, come tutti i numeri dedicati all'assistenza clienti, possano essere utilizzati solo per

ricevere chiamate originate dai clienti e non come identificativo del chiamante per effettuare chiamate in uscita.

Eccezioni, a tale regime, sono state stabilite dalla delibera n. 214/18/CIR concernente *“Assegnazione di risorse di numerazione alla Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento della funzione pubblica”*, che consente che la numerazione assegnata 1510 possa essere utilizzata come CLI per il servizio di *“Indagini statistiche di titolarità dell'ISTAT”* e dalla delibera n. 68/21/CIR, concernente *“Approvazione delle specifiche tecniche del sistema di criptaggio delle informazioni personali dei clienti finali nell'ambito del processo Wholesale di Delivery di Telecom Italia S.p.A. ai sensi del punto 1), dell'Allegato B della delibera n. 420/19/CONS”*. L'art. 1, comma 3, prevede, infatti, che *“È consentita la presentazione del CLI anche in caso di codice non geografico, riferibile a TIM o all'OAO, nel caso di chiamate fatte da TIM o dall'Impresa di Rete attraverso la piattaforma informatica, di cui alle presenti specifiche tecniche, che mette in contatto l'operatore (Telecom Italia, Impresa di rete) con il cliente”*. In questo senso l'allegato n. 2 alla delibera in questione, al punto 12 del capitolo 3² e al punto 7 del capitolo 4³, in sintesi consente all'impresa di rete di utilizzare come CLI il numero di customer care del fornitore di servizio che ha il contratto con il cliente.

² Il punto 12 del capitolo 3 riporta che *“I tecnici di TIM utilizzeranno i dati sensibili in fase di lavorazione dell'ordine di delivery mediante de-tokenizzazione dell'anagrafica cliente secondo le modalità riportate nella Fig. 2. Le fasi in questione sono quelle relative al contatto del cliente al fine di confermare l'appuntamento preso durante la Policy di Contatto e per realizzare il servizio presso la sede del cliente finale dell'OAO. Nel caso di Work Request (c.d. WR) relativa a clienti TIM, la de-tokenizzazione sarà automatica e avverrà attraverso una piattaforma informatica che farà sì che il cliente sia messo in contatto con il tecnico tramite una chiamata che parte da una numerazione specifica (es 187/191). Stessa procedura opzionale sarà resa disponibile per gli OAO che vorranno far contattare il proprio cliente dal proprio numero di Customer Care. Ovviamente ciò richiederà un apposito contratto tra TIM e l'OAO. In questo modo sarà possibile garantire maggiore trasparenza al cliente in relazione all'operatore che lo sta contattando. Tale misura sarà implementata anche per l'Assurance”*.

³ Il punto 7 del capitolo 4 riporta che *“In relazione alla specifica di cui al punto 12 del capitolo 3 della presente nota, con riguardo all'implementazione di una piattaforma informatica automatica che metterà in contatto il cliente con il tecnico tramite una chiamata che parte da numerazione specifica (es 187/191 per TIM o i rispettivi numeri di Customer Care per gli altri OAO), TIM ha fatto pervenire una specifica comunicazione acquisita dall'Autorità in data 6 luglio 2020, al prot. n. 287202, con la quale ha rappresentato una ricostruzione normativa che consentirebbe la possibilità di adottare tale pratica. A fronte di tale comunicazione, l'Autorità ha svolto i dovuti approfondimenti rilevando come l'invio di CLI per le chiamate vocali che non siano numerazioni geografiche o numerazioni mobili non è allo stato ancora esplicitamente previsto in ragione di quanto riportato a pagina 25 dell'allegato A della delibera n. 156/18/CIR. Ciò premesso, tenuto conto specificità del servizio in questione e della maggiore trasparenza*

Il contesto attuale è caratterizzato oltre dal fenomeno del CLI *spoofing* (anche se in sensibile diminuzione dopo gli interventi di blocco varati dall'Autorità) dalla presenza di pratiche commerciali basate su modalità aggressive di contatto della clientela, che per eludere le norme nazionali sulla privacy e sul registro delle opposizioni, fanno uso di chiamate con CLI internazionali o nazionali esistenti, dietro le quali si cela spesso messaggistica vocale automatica preregistrata.

Pertanto, al fine di contrastare ulteriormente l'incidenza di tali fenomeni, oltre alle misure di blocco già previste dalla citata delibera n. 106/25/CONS, si ritiene opportuno modificare la regolamentazione prevista dal PNN in merito all'identificativo dell'originante delle comunicazioni (chiamate e/o messaggistica) dirette a numerazione telefonica nazionale, per consentire all'utente di distinguere possibili chiamate di disturbo, frutto di tali pratiche, da quelle che non lo sono.

In questo senso, l'uso come CLI di numeri brevi, come di tutti i numeri dedicati all'assistenza clienti e quelli senza oneri per il chiamante, può creare una maggiore affidabilità e fiducia nell'utenza finale riguardo al chiamante o dell'utente mittente nel caso di messaggistica, in quanto consente alle aziende di essere più facilmente identificate dai propri clienti, riducendo, quindi, i rischi di confusione dell'identità del chiamante, ingenerati dai fenomeni fraudolenti o aggressivi sopra menzionati.

L'Autorità, pertanto, pone in consultazione pubblica, per consentire a tutte le parti interessate, in accordo al principio di trasparenza e di partecipazione, di presentare le proprie osservazioni, ai sensi dell'art. 23 del Codice, il proprio orientamento diretto a consentire l'uso come CLI per chiamate e/o messaggistica anche delle numerazioni per servizi senza oneri per il chiamante, che includono le numerazioni per:

- 1) servizi di emergenza;
- 2) servizi di pubblica utilità;
- 3) servizi armonizzati europei a valenza sociale;
- 4) servizi di assistenza clienti "customer care";
- 5) servizi con addebito al chiamato.

Resta inteso che l'uso come CLI è consentito solo agli assegnatari, o secondo le disposizioni degli stessi per le numerazioni per servizi di emergenza, servizi di pubblica utilità e servizi armonizzati europei a valenza sociale, quest'ultimi assegnati dall'Autorità e fatti realizzare in rete secondo le disposizioni degli assegnatari.

nei confronti della clientela, l'Autorità ritiene che possa essere consentito l'uso richiesto limitatamente alla fattispecie in questione".

È altresì posta in consultazione la possibilità di poter utilizzare come CLI ulteriori numerazioni, a condizione che l'impiego di queste, a seguito di apposita modifica del PNN, non comporti oneri specifici e risulti pertanto incluso nella tariffa *flat* stabilita dal fornitore del servizio.

Pertanto, si invita i soggetti interessati a fornire propri contributi sulla possibilità di includere nella lista delle numerazioni ammesse come CLI anche le:

- a) Numerazioni per servizi interni di rete con codice 40 (Art. 9 dell'allegato A della delibera 8/15/CIR);
- b) Numerazione per servizi di comunicazione telefonica nomadici (Art. 10 dell'allegato A della delibera n. 8/15/CIR);
- c) Numerazione per i servizi ad addebito ripartito (Art. 17 dell'allegato A della delibera n. 8/15/CIR);
- d) Numerazione per servizi di numero unico o personale (Art. 18 dell'allegato A della delibera n. 8/15/CIR).

Per quanto concerne le numerazioni per i servizi ad addebito ripartito e per servizi di numero unico o personale, occorre premettere che le definizioni delle stesse devono essere necessariamente adeguate. Le stesse furono introdotte, infatti, per svolgere ruoli a vantaggio dell'utenza finale, che attualmente risultano superati.

Le numerazioni per servizi ad addebito ripartito furono introdotte affinché il chiamato si accollasse parte della spesa in caso di chiamate nazionali a lunga distanza. Di conseguenza queste numerazioni, secondo l'attuale uso o dovrebbero essere incluse nella categoria delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo o, meglio, equiparate e non distinguibili da comunicazioni verso numerazioni geografiche. Un'opzione è quella di prevedere, oltre la riclassificazione, anche la chiusura di tali numerazioni, eventualmente prevedendo diverse fasi: in una prima fase il divieto di loro nuove assegnazioni all'utenza finale; in una seconda fase la migrazione verso altre numerazioni.

Analoga considerazione è valida per le numerazioni per servizi di numero unico o personale, le cui funzioni, con le nuove tecnologie, sono ormai svolgibili anche dalle numerazioni geografiche.