

ALLEGATO C alla delibera n. 106/25/CONS

ESITI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA N. 457/23/CONS

Il presente documento fornisce una sintesi strutturata delle osservazioni pervenute nell'ambito della consultazione pubblica, organizzate per ciascun articolo oggetto di analisi. L'obiettivo è garantire una visione chiara e organica dei contributi ricevuti, evidenziando i principali punti di interesse, le questioni sollevate e le posizioni espresse dai soggetti intervenuti. A ciascuna osservazione è associata la corrispondente valutazione dell'Autorità, che ne analizza il contenuto alla luce del quadro normativo e regolamentare vigente, nonché degli obiettivi generali della disciplina in esame.

Alla consultazione hanno partecipato, con propri contributi, anche multipli, e sono stati ascoltati in singole audizioni, svoltesi nei mesi di dicembre 2024 e gennaio 2025, diversi soggetti operanti nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Tra le associazioni dei consumatori, hanno preso parte al procedimento Altroconsumo, Assoutenti, Codacons, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon – Unione per la Difesa dei Consumatori e Unc – Unione Nazionale Consumatori.

Hanno partecipato, inoltre, diverse imprese e operatori del settore, tra cui A2A S.p.A., Associazione Italiana di Grossisti di Energia e Trader (AIGET), Associazione Italiana Internet Provider (AIIP), Assocall, BT Italia S.p.A., Colt Technology Services S.p.A., Coop Italia Soc. Coop., Edison S.p.A., Elettricità Futura (Associazione delle imprese elettriche italiane), Enel S.p.A., Eolo S.p.A., Fastweb S.p.A., FiberCop S.p.A., Iliad Italia S.p.A., Innova S.p.A., Open Fiber S.p.A., PostePay S.p.A., Retelit S.p.A., Sky Italia S.r.l., Telecom Italia S.p.A. (TIM), Tiscali Italia S.p.A., Twilio Inc., Vianova S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A., Abilab, Certfin e Somos;

Ha, inoltre, contribuito un gruppo di operatori con un posizionamento congiunto, composto da Alida S.r.l., Intred S.p.A., Macrotel Italia S.r.l., Springo S.r.l., Tecno General S.r.l., Telmekom S.r.l., TLC Telecomunicazioni S.r.l. e Newtec S.r.l. Infine, ha partecipato al procedimento anche l'Organismo di Monitoraggio del Codice di Condotta per il *telemarketing* e *teleselling*.

Articolo 1 (Definizioni)

O.1 Alcuni operatori segnalano che la distinzione tra “utente” e “utente finale” riportata nell’articolo 1 del Regolamento, pur derivando dal Codice delle comunicazioni elettroniche e dalla delibera n. 307/23/CONS, risulta poco chiara e priva di una reale utilità pratica. Sebbene le definizioni differenzino i due termini, non emergono implicazioni operative e concrete che giustificano tale distinzione all’interno del Regolamento.

V.1 L’Autorità, al riguardo, precisa che la distinzione tra “utente” e “utente finale”, oltre a essere mutuata dal Codice delle comunicazioni elettroniche, è ripresa nel Regolamento al fine di garantire un quadro coerente di definizioni in armonia con gli altri regolamenti dell’Autorità, tra cui quello sui contratti, approvato con la delibera n. 307/23/CONS. Tale coerenza sistematica è necessaria per assicurare un riferimento uniforme alle diverse disposizioni normative, a prescindere dal fatto che vi siano o meno implicazioni operative specifiche nel testo del Regolamento in esame.

O.2 Un operatore, Omissis, propone una revisione delle definizioni di “promozione” e “offerta riservata”. L’operatore evidenzia che l’obbligo, di cui alla definizione (j) “*promozione*”: *una condizione accessoria ad una offerta, di durata temporale predefinita, che prevede per il consumatore condizioni migliorative limitatamente ad alcune modalità di fruizione del servizio*) di prevedere una scadenza per tutte le promozioni potrebbe risultare limitante e rendere meno chiara la comprensione delle condizioni economiche applicate, considerando che la durata delle offerte è già consultabile nella scheda tariffaria. Per quanto riguarda le offerte riservate a specifici gruppi di consumatori ((k) “*offerta riservata*”: *un’offerta destinata ad una categoria predeterminata di utenti o consumatori*), ritiene che le stesse non debbano includere quelle basate sull’operatore di provenienza, per evitare potenziali distorsioni della concorrenza. A tale scopo, propone di riformulare la definizione di “offerta riservata” in modo da garantire condizioni non discriminatorie e prive di restrizioni legate alla rete o al servizio di origine dell’utente.

V.2 Con riferimento all’osservazione O2, non appare opportuno accogliere la proposta di rimuovere il concetto di durata limitata di una promozione atteso che l’assenza di un termine temporale impedirebbe di distinguere in modo chiaro le condizioni promozionali da quelle ordinarie, compromettendo la trasparenza delle offerte e la tutela degli utenti.

V.3 In relazione alla proposta, sostenuta nel paragrafo O2, di rivedere la definizione di “offerta riservata” per vietare agli operatori di formulare offerte destinate a clienti di un determinato operatore, l’Autorità evidenzia che il legislatore è già intervenuto su questa materia, confermato il contenuto della delibera n. 135/18/CIR recante *Atto di indirizzo in relazione all’utilizzo dei dati contenuti nei data base per la MNP, di cui all’accordo quadro MNP, per fini di contatto commerciale ai sensi dell’art. 41, comma 3, del de-creto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*, con l’integrazione dell’articolo 98-duodecies del Codice, stabilendo specificamente il divieto per i fornitori di reti o servizi di comunicazione elettronica di “utilizzare le informazioni acquisite tramite il database per la portabilità dei numeri mobili, nonché quelle raccolte per esigenze strettamente operative, per formulare offerte agli utenti finali che prevedano requisiti o condizioni generali di accesso o di utilizzo di reti o servizi, incluse le condizioni tecnico-economiche, differenziate in base all’operatore di provenienza”.

Articolo 2 (Scopo e ambito di applicazione)

O.3 Diverse osservazioni sono state avanzate in merito all'ambito di applicazione del Regolamento (art.2), con particolare attenzione alla distinzione tra contratti standardizzati e contratti negoziati, nonché alla necessità di garantire una regolamentazione uniforme e tecnologicamente neutrale.

O.4 Alcuni operatori (Omissis, Omissis, Omissis, Omissis e Omissis) propongono di chiarire che il Regolamento debba applicarsi esclusivamente ai contratti "per adesione" o standardizzati, escludendo i contratti negoziati. Questi ultimi, destinati prevalentemente a clienti business, sono personalizzati in base alle esigenze specifiche e già disciplinati da accordi dettagliati in fase precontrattuale. L'estensione delle misure di trasparenza ai contratti negoziati è ritenuta problematica, poiché implicherebbe l'applicazione di schemi informativi rigidi a situazioni non standardizzabili, comportando costi e complessità senza reali benefici per gli utenti. Alcune proposte suggeriscono, in alternativa, l'adozione di linee guida più flessibili o la possibilità per i clienti business di derogare a determinati obblighi. Omissis suggerisce, invece, di modificare il comma 3 dell'art. 2 per introdurre un'eccezione che limiti l'applicazione di alcune disposizioni del regolamento esclusivamente ai consumatori, considerando che alcune previsioni, come quelle dell'art. 3 comma 2, si applicano solo a questa categoria.

O.5 Un gruppo di operatori sollecita una maggiore chiarezza nella definizione dei destinatari del Regolamento. Alcune posizioni evidenziano la necessità di circoscrivere l'ambito agli "utenti" anziché agli "utenti finali", per garantire coerenza con la normativa vigente.

O.6 Una associazione di operatori (Omissis) evidenzia l'importanza di garantire che il Regolamento rispetti quanto già stabilito dalla normativa vigente, in particolare l'articolo 98-undecies, comma 1 del Codice. Tale disposizione prevede che le norme sui diritti degli utenti finali non si applichino alle microimprese che forniscono servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, a meno che tali servizi siano offerti congiuntamente ad altri servizi di comunicazione elettronica. Si propone quindi di integrare il Regolamento con un apposito comma che confermi questa esclusione.

O.7 Un operatore (Omissis) sottolinea l'importanza di una regolamentazione che garantisca parità di condizioni tra operatori tradizionali e fornitori di servizi digitali (OTT), evitando distorsioni di mercato. È ritenuto essenziale che le norme siano applicate in modo uniforme a livello europeo, riducendo barriere normative e oneri amministrativi. Inoltre, la regolamentazione dovrebbe essere neutrale dal punto di vista tecnologico, basandosi sulle esigenze dei consumatori piuttosto che sulle modalità di fornitura del servizio.

V.4 Con riferimento all'osservazione di cui al punto O.6 l'Autorità non ritiene necessario ripetere quanto chiaramente previsto dalla norma primaria. Con riferimento all'osservazione di cui al paragrafo O.4, l'Autorità intende richiamare che il Codice delle comunicazioni elettroniche non prevede alcuna distinzione tra contratti per adesione e negoziati, come d'altra parte ribadito nella delibera n. 307/23/CONS. Gli obblighi previsti dall'articolo 98-quindecies del Codice delle comunicazioni elettroniche si applicano ai fornitori di servizi di accesso a Internet e di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico, purché la fornitura di tali servizi sia regolata

da termini e condizioni contrattuali. L'obiettivo di tali disposizioni è garantire la massima trasparenza del mercato, assicurando che tutte le categorie di utenti finali dispongano di informazioni chiare, complete e facilmente comparabili sui servizi offerti. Con riferimento all'osservazione di cui al par. O.5 si rammenta che l'articolo 98-quindecies fa riferimento agli utenti finali.

Articolo 3 (Obblighi di informazione agli utenti)

Comunicazione annuale

O.8 Due operatori (Omissis e Omissis) ritengono che l'obbligo di inviare una comunicazione annuale contenente tutte le condizioni economiche vigenti (comma 5 dell'articolo 3¹) rappresenti un onere aggiuntivo e difficilmente attuabile, soprattutto per le piccole e medie imprese. Essi sottolineano che l'attuale normativa sulla trasparenza tariffaria già garantisce ai consumatori strumenti adeguati a confrontare le offerte, come la sintesi contrattuale e la possibilità di consultare le informazioni tramite il sito web o l'app dell'operatore. Per mitigare l'impatto operativo, uno dei due rispondenti (Omissis) propone soluzioni alternative, come l'invio di un link aggiornato al sito web o il potenziamento del portale di comparazione delle offerte dell'Autorità, prendendo spunto dal settore energetico.

O.9 Un operatore (Omissis) evidenzia che l'obbligo di comunicazione annuale si pone in contrasto con il principio di armonizzazione massima sancito dall'articolo 101 della Direttiva (UE) 2018/1972, che impedisce agli Stati membri di introdurre obblighi più stringenti rispetto a quelli previsti dalla normativa europea. Secondo questo operatore, la Direttiva già disciplina in modo esaustivo la trasparenza tariffaria attraverso strumenti come il modello di sintesi contrattuale e la comunicazione annuale delle migliori tariffe disponibili. Pertanto, imporre un'ulteriore comunicazione con l'elenco completo delle condizioni economiche in vigore risulterebbe superfluo e ridondante. Inoltre, per le offerte di rete fissa, dove i clienti ricevono mensilmente una fattura dettagliata con i costi sostenuti, questo obbligo sarebbe una duplicazione sproporzionata. L'operatore chiede comunque che, qualora l'obbligo fosse mantenuto, venga garantita agli operatori piena autonomia sulle modalità di invio o messa a disposizione delle informazioni, evitando rigidità operative che potrebbero risultare eccessivamente onerose.

O.10 D'altra parte, alcune associazioni di consumatori (Omissis e Omissis) e qualche operatore sostengono la necessità di mantenere e rafforzare l'obbligo di comunicazione annuale delle condizioni economiche in vigore, garantendo una maggiore trasparenza e consapevolezza da parte degli utenti.

O.11 Un operatore (Omissis) suggerisce che la comunicazione avvenga tramite SMS o e-mail, con un formato standardizzato e chiaro, senza rimandi a link esterni. Viene anche proposta l'introduzione di una "transparency week" annuale, con invii coordinati a partire dal 15 marzo, in occasione della Giornata Mondiale dei Diritti dei Consumatori. Inoltre, il rispondente sollecita una regolamentazione più dettagliata sulle informazioni minime da includere, come il costo

¹ *Almeno una volta l'anno, l'operatore comunica all'utente finale, su supporto durevole, o rende disponibile nell'area personale del sito o nell'applicazione dedicata, tutte le condizioni economiche in vigore, fermo restando il diritto del consumatore di conoscerle in qualsiasi momento e gratuitamente.*

mensile dell'offerta, GB e minuti inclusi, eventuali vincoli contrattuali, la presenza del 5G, limitazioni di velocità e servizi accessori attivi.

O.12 Omissis suggerisce l'adozione di un formato tabellare unico, simile a quello utilizzato per il settore energetico e i mutui, per rendere i dati più comprensibili. Infine, si evidenzia la necessità di garantire che la comunicazione annuale sia facilmente identificabile dagli utenti, separandola dalle altre comunicazioni e assicurandone un'adeguata visibilità.

V.5 L'Autorità, con riferimento all'osservazione di cui al par. O.8 e O.9, precisa che l'obbligo di comunicazione annuale introdotto riguarda le condizioni economiche effettivamente in vigore e non quelle originariamente sottoscritte dall'utente. La finalità principale di questa disposizione è garantire che gli utenti abbiano a disposizione un documento chiaro e aggiornato con le condizioni economiche applicate alla propria offerta, consentendo loro di monitorare i propri costi. Con riferimento alle osservazioni di cui al paragrafo O.10 non si ritiene proporzionato allo stato l'obbligo di stabilire un formato unico atteso che la funzione della misura in parola è principalmente di rendere edotto l'utente finale delle condizioni economiche in vigore. La definizione di formati di pubblicazione delle condizioni di offerta utili a rendere le offerte confrontabili, ai sensi del Codice, potrà essere affrontata in uno specifico procedimento, in contraddittorio con il mercato andando nella direzione di un format unico come proposto dalle associazioni in parola.

Gli operatori possono valutare di effettuare la comunicazione annuale delle condizioni economiche aderendo, su base volontaria, alla proposta di effettuare la comunicazione nella data del 15 marzo.

V.6 L'Autorità non condivide le osservazioni di quegli operatori, par O.8 e O.9, che ritengono l'obbligo un onere ingiustificato o difficilmente applicabile. La comunicazione può infatti avvenire con modalità semplici e già largamente adottate nel settore, come la trasmissione su supporto durevole, come un PDF scaricabile nell'area personale del sito web, o tramite l'applicazione dell'operatore. Queste soluzioni garantiscono un accesso agevole e sistematico alle informazioni, senza imporre costi significativi o complessità operative.

V.7 Non si ritiene invece adeguata la proposta, par. O.11, di inviare le informazioni esclusivamente via SMS o e-mail contenente *link* a pagine web dedicate. D'altra parte, se si fa riferimento alla definizione di supporto durevole riportata nella delibera n. 307/23/CONS (un documento cartaceo, una e-mail o un pdf inviato via e-mail o caricato in un account personale; laddove il contratto sia confermato dagli operatori mediante telefono, supporto durevole è la registrazione della telefonata purché il relativo supporto (chiavi USB, CD e DVD, file ecc.) venga indirizzato al consumatore perché questo possa conservarlo e utilizzarlo in futuro per la tutela dei suoi interessi), la definizione già include la e-mail, a cui si aggiungono altre modalità consentite dalla regolamentazione vigente. Queste modalità, sebbene utili per notificare l'utente dell'aggiornamento, non sono strumenti sempre di immediato utilizzo come invece lo sono il supporto durevole e le piattaforme digitali integrate degli operatori. Inoltre, un SMS, a causa delle sue limitazioni tecniche, non è in alcuni casi idoneo a contenere in modo chiaro e completo le condizioni economiche in vigore, rischiando di generare confusione o di fornire un'informazione frammentata e poco fruibile. Si ritiene, pertanto, corretto il riferimento regolamentare alla definizione di "supporto durevole".

V.8 Per quanto riguarda la presunta violazione del principio di massima armonizzazione, sollevata al paragrafo O.9, l'Autorità non ritiene che l'introduzione di un obbligo di comunicazione delle condizioni economiche in vigore sia in contrasto con l'articolo 101 della Direttiva (UE) 2018/1972. La Direttiva stabilisce il principio di massima armonizzazione, ma, come precisato nel paragrafo 257 della Direttiva, lascia spazio a misure nazionali che introducano obblighi di trasparenza non espressamente contemplati nella normativa europea. Nello specifico, la comunicazione delle condizioni economiche in vigore non è prevista dalla Direttiva né dall'articolo 98-*quindecies* del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, ma è uno strumento fondamentale per dare piena attuazione al principio di trasparenza delle offerte e, conseguentemente, della possibilità di effettuare nel mercato scelte consapevoli.

V.9 Si condivide, invece, la proposta, par. O.12, di rendere la comunicazione annuale facilmente identificabile, separandola da altre comunicazioni commerciali o amministrative e assicurando che abbia un'adeguata visibilità per l'utente finale. A tal fine, le modalità di trasmissione attraverso supporto durevole o tramite l'area personale dell'operatore sono da considerarsi sufficienti e appropriate.

Durata totale e media delle chiamate (commi 6 e 7)

O.13 Diversi operatori, tra cui Omissis, Omissis, Omissis ritengono che l'obbligo di indicare in fattura la durata media e totale delle chiamate sia ormai anacronistico, poiché la maggior parte delle offerte attuali prevede minuti illimitati. Inoltre, con la crescente diffusione di servizi di messaggistica e chiamate vocali tramite piattaforme alternative (es. WhatsApp), il valore informativo di questo dato risulterebbe trascurabile per il consumatore. Omissis e Omissis evidenziano che gli utenti possono già monitorare il proprio traffico voce in tempo reale accedendo all'area personale sul sito o tramite app, rendendo superflua l'indicazione di tali dettagli in fattura.

O.14 Due operatori (Omissis e Omissis) sottolineano inoltre che questo obbligo comporta costi significativi per gli operatori, che dovrebbero adeguare i sistemi di rendicontazione per rilevare e comunicare un parametro ritenuto non più rilevante. Alcuni operatori (Omissis e Omissis) propongono, quindi, la rimozione dei commi 6 e 7, mentre altri (Omissis) suggeriscono di limitare l'obbligo alle sole offerte con un plafond di minuti, escludendo le offerte con traffico illimitato.

O.15 Omissis evidenzia che le informazioni relative al numero totale di chiamate e minuti già soddisfano gli obblighi di trasparenza e che la notifica al raggiungimento dell'80% del plafond, già prevista, rappresenta una misura sufficiente per garantire il controllo della spesa da parte dell'utente.

O.16 Per quanto riguarda le offerte prepagate, un operatore (Omissis) ritiene che l'obbligo di fornire dettagli sulle chiamate sia appropriato solo per le offerte con un limite di traffico voce e/o dati. Per le offerte prepagate senza limiti di traffico, tale obbligo sarebbe un onere eccessivo per gli operatori, senza apportare un reale beneficio agli utenti, i quali, non avendo plafond di minuti o dati, non rischiano costi aggiuntivi al superamento di una soglia. Viene quindi proposta una modifica al comma 7 per limitarne l'applicazione ai soli casi in cui vi sia un limite di consumo.

O.17 Alcuni operatori segnalano, inoltre, che garantire almeno due delle modalità indicate per la comunicazione delle informazioni risulta particolarmente gravoso, soprattutto per i provider medio-piccoli. In particolare, l'implementazione di messaggi automatici e SMS con codice comporterebbe costi aggiuntivi. Si propone, quindi, di ridurre l'obbligo a una sola modalità o di consentire che il messaggio informativo consista in una chiamata con richiesta di informazioni, gestita manualmente e con risposta entro un termine ragionevole.

O.18 Omissis suggerisce che l'accesso alle informazioni riservate sia garantito attraverso almeno due modalità tra pagina web, SMS gratuito, e-mail o app. Propone inoltre che l'informazione sia obbligatoriamente disponibile tramite assistenza clienti, con indicazione chiara del numero di contatto e delle modalità di attivazione del contratto.

V.10 L'Autorità, con riferimento alle osservazioni di cui sopra, chiarisce che la finalità della disposizione non si limita al controllo della spesa, ma è volta principalmente a garantire la comparabilità delle offerte. Anche se la maggior parte delle attuali offerte di mercato prevede minuti illimitati, l'indicazione della durata totale delle chiamate e del numero di chiamate effettuate mantiene un valore informativo fondamentale per il consumatore.

La possibilità di conoscere con cadenza regolare il proprio consumo effettivo di traffico voce e dati consente all'utente di valutare se l'offerta sottoscritta sia ancora la più adatta alle proprie esigenze. A titolo esemplificativo, un consumatore che abbia attivato un piano con traffico voce e dati illimitati potrebbe constatare, grazie alle informazioni fornite in fattura, di aver effettuato un numero di chiamate significativamente inferiore rispetto alle proprie aspettative. In tal caso, potrebbe considerare più conveniente passare a un'offerta con un plafond limitato di minuti o persino a un piano esclusivamente dati senza traffico voce.

V.11 Pertanto, ai fini della comparabilità tra le offerte, il fatto che un piano tariffario preveda traffico voce illimitato non è un elemento rilevante. Allo stesso modo, la notifica al raggiungimento dell'80% del plafond, già prevista, non può sostituire la necessità di un'informazione periodica strutturata. Ciò che risulta essenziale è che l'utente riceva, con la cadenza della fatturazione, un riepilogo dettagliato contenente almeno i seguenti dati:

- Numero di chiamate effettuate
- Numero di minuti voce utilizzati
- Numero di GB utilizzati (traffico dati)

V.12 Per quanto riguarda la durata media delle chiamate, l'Autorità ritiene che tale dato non sia necessario ai fini della trasparenza, in quanto deriva direttamente da informazioni già fornite, ovvero il numero di chiamate e il numero totale di minuti. Di conseguenza, si conferma che non sarà richiesto riportare in fattura questo parametro aggiuntivo.

Trasparenza su promozioni (commi 1, 2 e 3)

O.19 Un'associazione dei consumatori (Omissis) sottolinea l'importanza degli obblighi di trasparenza previsti nell'articolo 3 del regolamento e chiede che tali disposizioni siano considerate punti non negoziabili, garantendone il mantenimento anche dopo la consultazione.

O.20 Due associazioni dei consumatori (Omissis, Omissis) e due operatori (Omissis, e Omissis) concordano sulla necessità di migliorare la trasparenza delle comunicazioni pubblicitarie. Ritengono che le offerte debbano indicare sempre il prezzo comprensivo di IVA e tutti i costi accessori, compresi quelli per dispositivi come modem e smartphone. Una delle due associazioni (Omissis) sottolinea l'importanza di evitare l'inclusione di servizi costosi nel prezzo base e di ridurre le cosiddette "offerte junk", ritenute ingannevoli per i consumatori. Propone inoltre di rafforzare gli obblighi informativi includendo dettagli sul costo reale delle tariffe indicizzate sia nei comparatori di prezzo sia nelle fatture, oltre a garantire che le offerte "senza modem" siano accessibili senza necessità di contatto diretto con l'operatore, fornendo documentazione scritta chiara. Anche un operatore (Omissis) evidenzia la necessità di maggiore chiarezza nei costi, proponendo che nelle promozioni con sconti vengano specificati non solo il prezzo normale e quello scontato, ma anche tutti i costi accessori e gli oneri connessi alla scadenza delle promozioni, compresi quelli di risoluzione anticipata.

O.21 Due associazioni di consumatori (Omissis e Omissis) sostengono l'introduzione di un obbligo per gli operatori di inviare ai clienti un preavviso chiaro prima della scadenza delle promozioni, indicando le conseguenze economiche. Omissis propone inoltre che l'operatore informi l'utente, con un supporto durevole, del ripristino delle condizioni economiche precedentemente sottoscritte.

O.22 Due operatori (Omissis e Omissis) ritengono necessario un miglioramento nella comunicazione delle promozioni e dei costi accessori. Un operatore (Omissis) propone che, oltre al prezzo scontato e normale, vengano inclusi anche i costi per dispositivi come smartphone e modem. Un operatore (Omissis) insiste sull'importanza di evidenziare chiaramente tutti i costi che l'utente dovrà sostenere in caso di recesso anticipato o alla scadenza del contratto, inclusi quelli per la restituzione di dispositivi. Un operatore (Omissis), invece, sostiene che l'articolo 3, comma 3, dovrebbe prevedere un elenco indicativo e non esaustivo delle informazioni obbligatorie, in linea con il Codice del Consumo, e che le modalità di comunicazione debbano essere adattate al canale e al contesto della promozione.

O.23 Per quanto riguarda la trasparenza delle tariffe e dei servizi, un operatore (Omissis) suggerisce che nelle comunicazioni sul raggiungimento dell'80% del plafond venga incluso un riferimento al blocco del traffico dati e all'obbligo per l'utente di richiederne esplicitamente lo sblocco. L'obiettivo è contrastare pratiche scorrette che applicano costi aggiuntivi senza un'adeguata informazione.

V.13 L'Autorità condivide la posizione espressa al paragrafo O19 (da Omissis) in merito all'importanza degli obblighi di trasparenza previsti nel regolamento. L'Autorità ritiene che tali obblighi costituiscano un principio essenziale per assicurare un mercato equo e competitivo, nel quale gli utenti possano accedere a informazioni chiare, veritiere e complete prima di assumere decisioni contrattuali. Per questo motivo, l'Autorità conferma la volontà di mantenere inalterate le disposizioni in materia di trasparenza, considerandole punti fondamentali per la tutela degli utenti.

V.14 L'Autorità ritiene, con riferimento alle osservazioni riportate nei successivi paragrafi, che le disposizioni previste all'articolo 3, comma 1 del regolamento siano pienamente adeguate a garantire la trasparenza delle comunicazioni pubblicitarie, assicurando che gli utenti dispongano di tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole. In particolare, la norma stabilisce l'obbligo per gli operatori di formulare condizioni economiche trasparenti, evidenziando in maniera chiara e dettagliata tutte le voci che compongono il costo effettivo del servizio di comunicazione elettronica. Gli operatori sono pertanto tenuti a fornire informazioni disaggregate, distinguendo chiaramente tra il costo del servizio base e tutti i costi accessori eventualmente applicabili. Questo approccio consente agli utenti di valutare in modo chiaro e comparabile le diverse offerte disponibili sul mercato, evitando il rischio di pratiche commerciali ingannevoli o poco trasparenti. Si richiama, a tale proposito, che la previsione, fermo restando il diverso ambito di applicazione e non sovrapponibilità visto che nel caso di specie si parla di informazioni pre-contrattuali, è in linea con quanto ulteriormente previsto nel modello di sintesi contrattuale nelle sezioni relative alle apparecchiature e al prezzo.

V.15 In merito alle tariffe indicizzate all'inflazione, si rinvia a quanto stabilito nella delibera n. 307/23/CONS.

V.16 Per quanto riguarda la proposta di introdurre un obbligo per gli operatori di inviare ai clienti un preavviso specifico prima della scadenza delle promozioni, par. O21, l'Autorità ritiene che tale misura non sia giustificata, in quanto le informazioni sulle condizioni economiche successive alla fase promozionale sono già garantite al comma 3 dell'art. 3 dello schema di regolamento e dal quadro normativo vigente. Nello specifico, tali informazioni vengono fornite agli utenti prima della sottoscrizione dell'offerta attraverso il modello di sintesi contrattuale, sezione "durata, rinnovo e risoluzione" e "prezzo", come previsto dall'articolo 98-quaterdecies del Codice delle comunicazioni elettroniche. Questo documento rappresenta uno strumento fondamentale per assicurare che l'utente sia pienamente consapevole delle caratteristiche economiche dell'offerta, comprese le condizioni applicabili dopo la scadenza di eventuali sconti o agevolazioni temporanee.

V.17 Inoltre, ai sensi dell'articolo 3, comma 3 della proposta di regolamento, le informazioni relative alle condizioni economiche delle offerte sono soggette a obbligo di pubblicazione, risultando pertanto facilmente accessibili agli utenti in qualsiasi momento. Questo meccanismo garantisce che l'utente, indipendentemente dalla sua decisione di aderire o meno a una determinata offerta, possa verificare le condizioni economiche complete e confrontarle con altre soluzioni disponibili sul mercato. Alla luce di queste considerazioni, l'Autorità ritiene che l'introduzione di un ulteriore obbligo informativo in fase pre-scadenza delle promozioni non sia giustificata, in quanto ridonderebbe su obblighi già esistenti senza apportare benefici sostanziali per gli.

V.18 Non si condivide, altresì, la proposta avanzata da un operatore (Omissis), par O.22, di rendere indicativo l'elenco delle informazioni obbligatorie previste all'articolo 3, comma 3 del regolamento. L'Autorità ritiene che tali informazioni siano essenziali per garantire che l'utente possa effettuare una scelta informata, evitando asimmetrie informative che potrebbero penalizzare gli utenti nel confronto tra diverse offerte commerciali. Inoltre, la previsione di un elenco esaustivo delle informazioni da fornire consente di garantire un trattamento uniforme tra tutti gli

operatori, evitando margini di discrezionalità che potrebbero compromettere la comparabilità delle offerte e minare la fiducia degli utenti nel mercato delle comunicazioni elettroniche. La chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dagli operatori rappresentano un elemento fondamentale per il corretto funzionamento del mercato e per la tutela degli utenti, e pertanto non si ritiene opportuno accogliere modifiche che possano ridurre il livello di trasparenza garantito dal regolamento.

V.19 L'Autorità condivide invece la proposta di un operatore (Omissis), O.23, di integrare le comunicazioni relative al raggiungimento dell'80% del plafond, includendo un riferimento esplicito al blocco del traffico dati e alla necessità che sia l'utente di richiederne lo sblocco.

V.20 Tale previsione è ritenuta necessaria per contrastare pratiche commerciali scorrette che potrebbero determinare l'applicazione di costi aggiuntivi agli utenti senza una preventiva e adeguata informazione. Il mancato preavviso o la scarsa chiarezza su questi aspetti può infatti generare situazioni di incertezza per l'utente, inducendolo involontariamente a sostenere spese impreviste. L'Autorità ritiene pertanto che questa integrazione sia coerente con l'obiettivo di rafforzare la trasparenza e la tutela dell'utente finale, garantendogli pieno controllo sulle modalità di utilizzo del proprio servizio.

Articolo 3 (Obblighi di informazione agli utenti)

1. Gli operatori formulano condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del servizio di comunicazione elettronica.

2. Le informazioni pubblicitarie relative ad offerte, opzioni e promozioni, destinate ai consumatori, contengono esclusivamente prezzi comprensivi di I.V.A. ed indicano chiaramente le modalità con cui ottenere ulteriori dettagli informativi.

3. Le informazioni relative a promozioni che prevedono sconti di durata predeterminata indicano in modo chiaro e inequivocabile lo sconto o il ribasso effettuato, il prezzo normale di vendita del servizio allo scadere della promozione e l'eventuale costo da sostenere in caso di risoluzione anticipata del contratto.

4. Fatto salvo quanto stabilito nella delibera n. 326/10/CONS, nel caso di offerte o piani tariffari, opzioni o promozioni, che diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, ad esempio in termini di tempo o volume, al raggiungimento dell'80% del plafond previsto l'operatore ~~informa l'utente finale dell'imminente ripristino delle condizioni economiche regolate dall'offerta precedentemente sottoscritta~~ **comunica all'utente finale che il traffico dati sarà bloccato una volta raggiunto il 100% del plafond. L'operatore fornisce, contestualmente, informazioni chiare e accessibili sulle modalità di riattivazione della navigazione e sulle relative condizioni economiche applicabili.**

5. Almeno una volta l'anno, l'operatore comunica all'utente finale, su supporto durevole, o rende disponibile nell'area personale del sito o nell'applicazione dedicata, tutte le condizioni economiche in vigore, fermo restando il diritto del consumatore di conoscerle in qualsiasi momento e gratuitamente.

6. Per facilitare l'esercizio consapevole della facoltà di scelta dell'utente finale tra le diverse offerte sul mercato, l'operatore fornisce con la cadenza della fatturazione il numero totale delle chiamate **effettuate, il numero di minuti voce utilizzati e il numero di GB utilizzati (traffico dati)** secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione.

7. In caso di servizi prepagati, l'utente finale ha diritto di conoscere le medesime informazioni di cui al comma 6 mediante accesso riservato, che dovrà essere garantito da almeno due delle seguenti modalità: a) messaggio informativo attraverso il numero telefonico di assistenza clienti o altro numero gratuito; b) pagina consultabile nel sito web dell'operatore e applicazioni dedicate; c) via SMS gratuito, digitando un codice.

Articolo 4 (Trasparenza delle condizioni economiche)

Offerte riservate (comma 4)

O.24 Alcuni operatori, una associazione di operatori e una associazione di consumatori (Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, e Omissis) concordano nel ritenere che le offerte riservate debbano essere soggette agli stessi obblighi di trasparenza delle offerte “mass market”. Una associazione di operatori (Omissis) propone una riformulazione dell’articolo 4, comma 4, per estendere gli obblighi di trasparenza a tutte le offerte riservate a categorie qualificate di utenti, garantendo che vengano evidenziati chiaramente i destinatari e le relative condizioni di applicabilità. Inoltre, suggerisce di includere una sezione dedicata nella tabella dell’Allegato 1, che indichi esplicitamente la categoria di destinatari (ad esempio, "ex-clienti", "nuovi clienti", ecc.), per uniformare la presentazione delle informazioni.

O.25 Un operatore (Omissis) propone di eliminare il riferimento separato alle offerte riservate nel comma 4 dell’articolo 4, affermando che il principio di trasparenza debba applicarsi a tutte le offerte, siano esse riservate, mass market o promozionali. Per uniformità, suggerisce di includere tutte le informazioni di trasparenza nella stessa sezione, senza creare distinzione tra le offerte generali e quelle riservate. Un operatore (Omissis) condivide la necessità di trasparenza, ma ritiene problematico che il testo attuale preveda un regime separato per le offerte riservate, ritenendo che possa generare confusione. Propone quindi di eliminare la distinzione e di applicare gli stessi obblighi informativi per tutte le offerte, compreso quelle riservate. Lo stesso operatore aggiunge che la definizione di "offerte riservate" debba essere precisata, escludendo le offerte "in convenzione" (come quelle per dipendenti o associati a enti), che non devono essere considerate riservate per il regolamento, dato che non sono comparabili con le offerte rivolte al pubblico generale.

O.26 Una associazione di consumatori (Omissis) esprime preoccupazione per le offerte riservate, ritenendole pratiche che possono distorcere il mercato, poiché favoriscono la concorrenza basata su vantaggi immediati invece che sul rapporto qualità-prezzo. Pur riconoscendo l’utilità delle misure di trasparenza previste nel comma 4, suggerisce di implementare un sistema di vigilanza per monitorare l’attuazione delle offerte riservate, con controlli preventivi da parte dell’Autorità per garantire la standardizzazione dei messaggi pubblicitari.

O.27 Una associazione di consumatori (Omissis) propone di rendere visibili le offerte riservate in una sezione separata della pagina web, distinguendo chiaramente quelle destinate al pubblico generale da quelle riservate a un gruppo specifico di utenti, pur mantenendo la visibilità di quest’ultime. Per evitare interpretazioni fuorvianti, suggerisce di eliminare il comma 4 qualora dovesse equiparare le offerte riservate e quelle generali.

O.28 Un operatore (Omissis) accoglie positivamente l’attuale formulazione del testo in consultazione, ritenendola equilibrata in quanto prevede un adeguato livello di trasparenza per le offerte riservate, ma con la possibilità di scegliere il canale più appropriato per la loro comunicazione.

O.29 Un operatore (Omissis) sostiene che le offerte riservate, caratterizzate da variabilità e temporaneità, non siano adatte a una pubblicità uniforme come quella delle offerte mass market. Propone che le offerte riservate siano trattate separatamente, pur garantendo che i destinatari ricevano tutte le informazioni necessarie prima e dopo la sottoscrizione, ma senza applicare gli stessi obblighi di trasparenza previsti per le offerte generali. Lo stesso richiama una precedente delibera dell'Autorità (n. 157/16/CONS) che escludeva la compatibilità tra le offerte riservate e gli obblighi di trasparenza tariffaria.

O.30 In sintesi, la maggior parte degli operatori e delle associazioni dei consumatori concorda nel ritenere che tutte le offerte, comprese quelle riservate, debbano essere trattate allo stesso modo in termini di trasparenza, ma vi sono diverse proposte su come garantire una presentazione uniforme delle informazioni e la gestione delle offerte riservate. Le principali richieste riguardano la uniformità informativa, la definizione precisa di "offerte riservate", e la creazione di un sistema di monitoraggio per evitare pratiche non conformi.

V.21 L'Autorità non ritiene condivisibile l'orientamento proposto da diversi operatori e associazioni dei consumatori di assoggettare le offerte riservate alle stesse modalità di pubblicazione delle informazioni previste per le offerte mass market. Pur riconoscendo l'importanza di garantire un elevato livello di trasparenza per tutte le tipologie di offerte, si ritiene che l'obbligo di pubblicazione generalizzata dei prospetti tariffari per le offerte riservate, come proposto da alcuni soggetti, non aggiungerebbe elementi di utilità per i consumatori bensì potrebbe generare risvolti negativi dovuti a un eccesso di informazioni non utili.

V.22 L'Autorità condivide l'osservazione di un operatore (par O.29, Omissis), secondo cui le offerte riservate, per loro natura, sono destinate a categorie specifiche di utenti e hanno spesso un carattere temporaneo e variabile. In questo contesto, l'applicazione di obblighi di trasparenza quanto alla modalità di comunicazione identici a quelli previsti per le offerte generalizzate potrebbe generare confusione tra i consumatori e ridurre la flessibilità commerciale degli operatori.

V.23 Di conseguenza, l'Autorità conferma la propria impostazione, secondo cui il livello di trasparenza deve rimanere uniforme per tutte le offerte, ma attraverso modalità di comunicazione differenziate. In particolare, per le offerte generalizzate si conferma l'obbligo di pubblicare le condizioni economiche all'interno della pagina web dedicata alla "trasparenza tariffaria", garantendo la massima accessibilità ai consumatori. Per le offerte riservate, invece, si ritiene sufficiente garantire l'accesso alle medesime informazioni attraverso canali dedicati, senza obbligo di pubblicazione sulla pagina generale di trasparenza tariffaria. Gli utenti destinatari di tali offerte devono poter accedere facilmente al dettaglio delle condizioni giuridiche ed economiche attraverso pagine web dedicate accessibili esclusivamente ai clienti eleggibili, presso i punti vendita dell'operatore o attraverso altri canali di comunicazione che consentano una fruizione chiara e immediata delle informazioni.

V.24 L'Autorità ritiene che questa impostazione consenta di garantire un adeguato equilibrio tra la necessità di assicurare la trasparenza per gli utenti e la preservazione della specificità delle offerte riservate, evitando di alterarne la natura e la funzione commerciale.

Trasparenza tariffaria (comma 1)

O.31 Le osservazioni degli operatori e delle associazioni dei consumatori sulla pagina web “trasparenza tariffaria” si concentrano principalmente su tre aspetti: la definizione e l’accessibilità della pagina, il contenuto e il formato delle informazioni da pubblicare, nonché la sovrapposizione con altri obblighi informativi già previsti dalla normativa vigente.

O.32 Sulla definizione e accessibilità della pagina, una associazione di consumatori (Omissis) propone di chiarire il concetto di *homepage* come pagina di accesso al sito del fornitore o alla sezione dedicata ai servizi offerti, tenendo conto della struttura di gruppi societari complessi, come le *multiutility*. Inoltre, chiede di eliminare o ridefinire il requisito relativo alla forma e alla dimensione del collegamento alla pagina, per evitare vincoli eccessivi nella progettazione dei siti web. Una associazione di consumatori (Omissis) suggerisce di distinguere graficamente le offerte ancora sottoscrivibili da quelle non più attive, per migliorare la fruibilità della pagina e facilitare la consultazione da parte degli utenti.

O.33 Sul contenuto e il formato delle informazioni, diverse parti propongono modifiche per rendere più chiari e completi i prospetti tariffari. Una associazione di operatori (Omissis) suggerisce di mantenere una legenda esplicativa, integrare l’informativa sull’indicizzazione dei prezzi, separare le informazioni sui prezzi promozionali da quelli a regime e aggiungere sezioni specifiche per i costi opzionali e di recesso. Analogamente, due operatori (Omissis e Omissis) evidenziano la necessità di rendere più visibili i costi aggiuntivi, in particolare quelli legati alla fornitura e restituzione dei dispositivi, spesso relegati a note poco evidenti.

O.34 Una associazione di consumatori (Omissis) propone di semplificare la terminologia utilizzata, sostituendo espressioni tecniche come “trasparenza tariffaria” con diciture più comprensibili per i consumatori.

O.35 Una associazione di consumatori (Omissis) sottolinea l’importanza di un modello standardizzato che permetta una comparazione immediata tra offerte, includendo tutti i costi totali, le condizioni contrattuali e le modalità di indicizzazione dei prezzi.

O.36 Due operatori (Omissis e Omissis), invece, sollevano criticità legate alla sovrapposizione con altri obblighi normativi. Un operatore (Omissis) ritiene che le informazioni richieste nei prospetti di “trasparenza tariffaria” siano già incluse nelle sintesi contrattuali pubblicate ai sensi della delibera n. 307/23/CONS, rendendo ridondante l’ulteriore pubblicazione di schede tariffarie, con un aggravio operativo per gli operatori senza un effettivo beneficio per i consumatori. Omissis, in linea con questa posizione, suggerisce di adottare il modello di sintesi contrattuale previsto dal quadro normativo comunitario come unico riferimento per la trasparenza tariffaria, al fine di ridurre gli oneri amministrativi e garantire uniformità nell’informazione ai consumatori.

V.25 L’Autorità prende atto delle osservazioni formulate da al par. O32 da Omissis e, dopo aver analizzato la struttura dei siti web delle imprese che forniscono principalmente servizi di accesso a Internet e telefonia, nonché di quelle che offrono tali servizi all’interno di un portafoglio più ampio, come nel caso delle *multiutility*, ritiene opportuno fornire un chiarimento in merito alla collocazione del collegamento alla pagina “trasparenza tariffaria”. In particolare, si stabilisce che tale collegamento debba essere presente nella home page dell’impresa nei casi in cui questa promuova direttamente, in tale pagina, le proprie offerte di servizi di accesso a Internet e telefonia.

Qualora, invece, tali offerte non siano oggetto di promozione diretta nella *home page*, il collegamento dovrà essere inserito nella pagina web specificamente dedicata ai servizi di comunicazione elettronica. Questa impostazione garantisce un equilibrio tra la necessità di rendere facilmente accessibili le informazioni agli utenti e la flessibilità richiesta dalle aziende che operano in contesti più articolati. L'Autorità ritiene che questa soluzione consenta di preservare la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni senza imporre vincoli eccessivi alle imprese che operano in ambiti multi-servizio, assicurando al contempo che gli utenti possano trovare con immediatezza le informazioni sulle condizioni economiche delle offerte di connettività e telefonia.

V.26 Non si condividono, invece, le osservazioni riportate nello stesso paragrafo O.32 (Omissis) relative alla forma e alla dimensione del collegamento alla pagina *trasparenza tariffaria*. L'Autorità conferma la propria proposta e ritiene necessario che il carattere e il font del collegamento siano gli stessi utilizzati per gli altri link presenti nell'intestazione della *home page*. Questa scelta è finalizzata a garantire un'adeguata visibilità della pagina agli utenti, evitando che l'accesso alle informazioni sulla trasparenza tariffaria possa risultare meno immediato rispetto ad altri contenuti del sito.

V.27 Si accoglie, inoltre, l'osservazione di cui al par. O.32 (di Omissis) sulla necessità di distinguere graficamente, all'interno della pagina, le offerte ancora sottoscrivibili da quelle non più attive. Questa distinzione è ritenuta utile per migliorare la fruibilità delle informazioni e agevolare la consultazione da parte degli utenti.

V.28 Per quanto riguarda le osservazioni di cui al par. O.36 (Omissis e Omissis), l'Autorità ritiene che gli obblighi di trasparenza tariffaria in fase pre-contrattuale debbano essere tenuti distinti da quelli relativi all'effettivo contratto, disciplinati dalla delibera n. 307/23/CONS. Nel caso di specie è essenziale la semplicità di accesso e presa visione da parte del consumatore e la confrontabilità tra i diversi operatori in modo da garantire una scelta informata e consapevole.

V.29 Infine, in merito alla proposta riportata nel paragrafo O.34 dell'associazione di consumatori Omissis di modificare la denominazione *trasparenza tariffaria* con un'espressione più semplice e immediata per i consumatori, l'Autorità condivide la preoccupazione di rendere le informazioni più accessibili, ma ritiene opportuno mantenere l'attuale denominazione. *Trasparenza tariffaria* è un termine ormai consolidato sia tra gli operatori che tra gli utenti e garantisce continuità con le disposizioni normative e regolamentari già in vigore.

Altre osservazioni

O.37 Un operatore (Omissis) evidenzia che il set informativo previsto dall'articolo 98-quindecies e dall'allegato 9 del Codice è in gran parte sovrapponibile a quello richiesto per la redazione del documento di sintesi contrattuale di cui all'articolo 98-quaterdecies. Di conseguenza, propone che il regolamento includa solo gli obblighi informativi essenziali per la comparabilità delle offerte, escludendo quelli che, pur migliorando la consapevolezza precontrattuale del consumatore, non sono strettamente funzionali a questo obiettivo.

O.38 Tre operatori (Omissis, Omissis e Omissis) convergono sulla necessità di un maggiore allineamento tra il regolamento in consultazione e le recenti delibere adottate dall'Autorità in materia di recesso contrattuale. Un operatore (Omissis) chiede un chiarimento specifico sulle

modalità con cui gli operatori devono calcolare i costi di recesso, con particolare riferimento all'articolo 5, comma 6, della delibera n. 307/23/CONS. Un operatore (Omissis), pur condividendo l'impostazione generale della proposta dell'Autorità, suggerisce di integrare esplicitamente un riferimento normativo alla delibera sui costi di recesso per rendere il quadro regolatorio più chiaro. Un operatore (Omissis), invece, critica la riproposizione delle disposizioni sui costi di recesso senza considerare le modifiche introdotte dal Regolamento sui contratti e dalla revisione della delibera n. 487/18/CONS, chiedendo una revisione della normativa in modo da tenere conto delle interconnessioni tra le diverse regolamentazioni vigenti e future. Secondo un operatore (Omissis), sebbene sia importante che gli utenti conoscano i costi di attivazione e cessazione, non vi è alcuna utilità pratica nel fornirgli dettagli sulle modalità di calcolo di tali costi, che dovrebbero invece essere resi disponibili solo per eventuali attività di vigilanza da parte dell'Autorità.

V.30 In relazione alla proposta di cui al par. O.37 (Omissis), l'Autorità non ritiene condivisibili gli obblighi informativi ai soli elementi essenziali per la comparabilità delle offerte, escludendo quelli volti a migliorare la consapevolezza precontrattuale del consumatore. L'Autorità ritiene che il regolamento abbia un obiettivo più ampio e include misure di tutela dell'utenza che vanno oltre la mera comparabilità, abbracciando anche la pubblicazione di informazioni che consentano ai consumatori di effettuare una gestione consapevole della propria spesa e delle condizioni contrattuali sottoscritte.

V.31 L'Autorità prende atto delle osservazioni formulate da tre operatori (Omissis, Omissis e Omissis) al par. O.38 in merito alla pubblicazione dei costi di recesso e ribadisce la necessità che tali informazioni siano chiaramente accessibili agli utenti finali. La trasparenza su questi costi è fondamentale affinché i consumatori possano confrontare in modo consapevole le diverse offerte disponibili sul mercato ed evitare scelte basate su informazioni parziali o poco chiare. L'omissione di tali dati potrebbe compromettere la piena comprensibilità delle condizioni economiche, generando incertezza e possibili oneri inattesi per gli utenti al momento della cessazione del contratto. L'Autorità non accoglie l'osservazione, sempre del par. O.38, di Omissis laddove ritiene opportuno circoscrivere l'obbligo di pubblicazione ai soli costi di attivazione e di recesso, escludendo la descrizione dettagliata delle modalità di calcolo. In fase di scelta dell'offerta si ritiene importante che il consumatore sia reso edotto delle modalità di applicazione di una delle principali voci di costo che dovrà sostenere in caso di recesso che potranno differenziarsi in caso di cessazione o migrazione.

Si precisa, inoltre, che lo schema tabellare di cui all'Allegato 1 della delibera n. 252/16/CONS deve comunque essere trasmesso all'Autorità ai sensi dell'Articolo 4, comma 3 del nuovo regolamento. Questo obbligo consente all'Autorità di continuare a raccogliere e monitorare le condizioni economiche delle offerte degli operatori, garantendo il corretto funzionamento del motore di comparazione tariffaria e assicurando la coerenza con gli standard condivisi con gli operatori del settore.

V.32 Infine, per quanto riguarda la determinazione dei costi di recesso, si precisa che gli operatori devono garantire piena conformità con il quadro normativo e regolamentare esistente. Nello specifico:

- Il calcolo dei costi di recesso deve rispettare, come richiamato al comma 3 dell'articolo 4, quanto stabilito dal **decreto-legge n. 7 del 2007**, che pone limiti ai costi per evitare oneri eccessivi per l'utente.
- Devono essere applicate le disposizioni delle **linee guida approvate con la delibera n. 487/18/CONS**, se del caso come sarà successivamente modificata, che chiariscono i criteri di trasparenza e proporzionalità dei costi di disattivazione.
- Gli operatori devono attenersi a quanto previsto dalla più recente **delibera n. 307/23/CONS**, che disciplina la durata contrattuale e i vincoli temporali che incidono sugli eventuali costi di recesso, oltre che gli stessi costi di recesso.

Articolo 5 (Informazioni di cui all'Allegato 9 del Codice)

Termine di prescrizione delle fatture

O.39 Gli operatori hanno espresso posizioni divergenti riguardo all'applicazione del termine di prescrizione delle fatture nei servizi di comunicazione elettronica.

O.40 Una associazione di operatori (Omissis) e un operatore (Omissis) sostengono che la prescrizione biennale introdotta dalla legge n. 160/2019 debba applicarsi a tutti i contratti, inclusi quelli con la Pubblica Amministrazione, in quanto la norma fa riferimento in termini generali ai contratti di fornitura di servizi di comunicazione elettronica.

O.41 Tuttavia, la maggior parte degli operatori, tra cui Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis e un gruppo di altri operatori, ritiene che la prescrizione biennale debba riguardare esclusivamente i consumatori e, in alcuni casi, le microimprese, mentre per i contratti con la PA e il settore business debba continuare a valere il termine di cinque anni previsto dal Codice Civile. Due operatori (Omissis e Omissis) sottolineano che l'intento del legislatore era quello di proteggere i consumatori e che estendere la prescrizione ridotta alla Pubblica Amministrazione comprometterebbe le tutele dei fornitori, che spesso affrontano ritardi nei pagamenti. Un operatore (Omissis) propone inoltre che la prescrizione biennale sia applicabile solo ai contratti per adesione e che le relative informazioni siano pubblicate unicamente in relazione a questi ultimi, mentre un operatore (Omissis) chiede che la delibera chiarisca l'applicazione delle regole anche ai servizi di comunicazione satellitare.

O.42 Un altro punto di confronto riguarda l'obbligo di pubblicazione sui siti web degli operatori delle informazioni relative alla prescrizione. Una associazione di operatori (Omissis) e un operatore (Omissis) ritengono che tale obbligo sia superfluo poiché già regolato dalla legge e non previsto dall'Allegato 9 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, mentre due operatori (Omissis, Omissis) e altri operatori accolgono con favore l'intento dell'Autorità di fornire indicazioni chiare per uniformare le regole ed evitare trattamenti disomogenei tra gli operatori. Un operatore (Omissis), pur ritenendo utile una maggiore trasparenza, propone che venga espressamente sancito nel Regolamento il diritto degli utenti di eccepire la prescrizione per le fatture scadute da oltre due anni.

V.33 L'Autorità prende atto delle osservazioni sollevate dagli operatori in merito all'ambito di applicazione della prescrizione dei crediti relativi ai servizi di comunicazione elettronica e intende fornire i necessari chiarimenti. Ai sensi dell'articolo 1, comma 1-bis, del decreto-legge 7 del 2007 (Decreto Bersani), come modificato dalla legge 27 dicembre 2019, n. 160, il diritto al corrispettivo per i contratti di fornitura di servizi di comunicazione elettronica si prescrive in due anni. Per quanto riguarda i soggetti beneficiari di questa tutela, si rileva che il testo normativo sembra riferirsi specificamente ai consumatori, dal momento che il legislatore richiama espressamente il loro diritto alla sospensione del pagamento in caso di conguagli riferiti a periodi superiori ai due anni, qualora sia stato presentato un reclamo all'Autorità. Questo elemento suggerisce che la prescrizione biennale sia stata introdotta con un intento di tutela rivolto ai consumatori e non a tutte le categorie di utenti, come le imprese o la Pubblica Amministrazione. Pertanto, pur dovendo tutti i fornitori di servizi di comunicazione elettronica applicare la prescrizione biennale, essa si

configura come un diritto esclusivo della categoria dei consumatori, in linea con la finalità di protezione prevista dal legislatore per i soggetti contrattualmente più deboli.

V.34 Con l'articolo 5 della proposta di regolamento, l'Autorità ha ritenuto opportuno ampliare l'elenco delle informazioni che i fornitori di servizi di accesso a Internet e di telefonia sono tenuti a pubblicare, ai sensi dell'Allegato VI del Codice, includendo un chiaro riferimento ai termini di prescrizione. L'obiettivo di questa integrazione è garantire ai consumatori una maggiore trasparenza e consapevolezza riguardo ai propri diritti, fornendo loro un'informazione essenziale per la gestione delle proprie fatture e per l'esercizio della tutela in caso di contestazioni. Sebbene la prescrizione biennale sia già disciplinata da una norma di rango primario, la sua esplicita pubblicazione contribuisce a ridurre il rischio di disinformazione e a facilitare l'accesso degli utenti a un'informazione di rilievo per la gestione del rapporto contrattuale con l'operatore.

V.35 In merito alle osservazioni degli operatori che ritengono che l'elenco delle informazioni di cui all'Allegato 9 sia esaustivo e non possa essere integrato con ulteriori obblighi, quale quello della pubblicazione del tempo di prescrizione, l'Autorità sottolinea che la trasparenza è un principio cardine della regolamentazione del settore delle comunicazioni elettroniche e che la pubblicazione di un riferimento ai termini di prescrizione non rappresenta un onere sproporzionato per gli operatori. Tale informazione, infatti, non richiede aggiornamenti frequenti né impone modifiche sostanziali ai sistemi di pubblicazione delle informazioni tariffarie. Inoltre, la sua inclusione tra le informazioni fornite ai consumatori rafforza l'accessibilità dei dati essenziali, contribuendo a ridurre il contenzioso derivante da disallineamenti informativi tra operatori e utenti.

Altre osservazioni

O.43 Un operatore (Omissis) evidenzia che molte delle informazioni richieste dall'articolo 5 della proposta di regolamento sono già pubblicate nei siti web aziendali, in particolare nella pagina dedicata alle informazioni previste dall'Allegato 9 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, come richiesto dalle normative vigenti. In tal senso, ritiene che l'integrazione di ulteriori obblighi informativi possa comportare un rischio di sovraccarico di informazioni per gli utenti, riducendo la fruibilità delle pagine e rendendo più complessa la ricerca di dati essenziali. Lo stesso operatore (Omissis) e altri operatori sottolineano che molte delle informazioni richieste sono già regolate da precedenti delibere dell'Autorità, e che un'eventuale duplicazione potrebbe generare oneri aggiuntivi in termini di costi e tempi di implementazione, senza apportare un reale beneficio in termini di trasparenza e comprensibilità per gli utenti. Per questo motivo, si propone di lasciare agli operatori maggiore flessibilità nella modalità di pubblicazione delle informazioni, evitando di prescrivere obblighi che potrebbero risultare ridondanti o difficilmente gestibili.

O.44 Un gruppo di operatori evidenzia inoltre che l'elenco previsto dall'articolo 5 ricalca in gran parte quanto già disciplinato dall'articolo 4 della delibera n. 307/23/CONS, che rappresenta il riferimento normativo più appropriato per tali disposizioni. Al fine di evitare sovrapposizioni normative, si suggerisce di rimandare esclusivamente a tale articolo e all'Allegato 9 del Codice, senza introdurre ulteriori obblighi che potrebbero creare incongruenze interpretative o duplicazioni di contenuti. Inoltre, si richiede maggiore chiarezza nell'indicazione delle informazioni da pubblicare, per garantire una corretta applicazione delle disposizioni senza appesantire inutilmente la comunicazione con gli utenti.

O.45 Sul tema della trasparenza tariffaria, le associazioni dei consumatori, tra cui Omissis e Omissis, pongono particolare attenzione all'informazione relativa ai contratti indicizzati, specialmente quelli legati all'inflazione. Considerando la recente volatilità dell'inflazione, tali contratti potrebbero determinare aumenti di prezzo significativi in tempi brevi, con potenziali ripercussioni sui consumatori. Per questo motivo, si chiede che le informazioni sull'indicizzazione siano presentate in modo chiaro e ben visibile, garantendo il rispetto delle disposizioni previste dall'articolo 8-quater della delibera n. 307/23/CONS. In particolare, si richiede che venga specificato l'indice utilizzato (ad esempio, NIC senza tabacchi), il meccanismo di adeguamento, la periodicità degli aggiornamenti tariffari e il mese di applicazione delle variazioni di prezzo.

O.46 Inoltre, per quanto riguarda la trasparenza nei contatti con gli utenti, le associazioni dei consumatori propongono di integrare le disposizioni dell'articolo 5 con l'indicazione esplicita che per "recapiti" si debbano intendere non solo i contatti digitali, ma anche la sede legale dell'impresa e l'indirizzo fisico per l'inoltro di reclami, contestazioni di fatture e altre richieste. Tale misura è ritenuta necessaria per tutelare anche gli utenti meno avvezzi all'uso di strumenti digitali, come le persone anziane. Inoltre, si chiede che siano chiaramente elencate tutte le modalità di contatto disponibili, tra cui web form, e-mail, PEC, app e fax, per garantire una maggiore accessibilità ai servizi di assistenza.

O.47 Infine, una associazione di consumatori, il Omissis, propone di integrare le informazioni relative ai servizi post-vendita, manutenzione e assistenza clienti con l'indicazione degli eventuali costi previsti, per garantire ai consumatori maggiore chiarezza sulle spese accessorie. Inoltre, ritiene opportuno introdurre l'obbligo di segnalare se la conclusione del contratto sia subordinata alla consultazione dei Sistemi di Informazione Creditizia (SIC) o del SIMoITel, il sistema informativo sulle morosità intenzionali nel settore della telefonia, in modo da garantire agli utenti una piena consapevolezza dei criteri utilizzati dagli operatori nella valutazione dell'affidabilità creditizia.

V.36 L'Autorità prende atto delle osservazioni di cui sopra e precisa che l'articolo 5 della proposta di regolamento riprende, meglio chiarendolo proprio a beneficio del mercato, il contenuto obblighi informativi dell'Allegato 9 del Codice delle comunicazioni elettroniche al fine di fornire agli operatori un quadro completo e organico degli obblighi di trasparenza e pubblicazione delle informazioni. Questo approccio mira a garantire un'applicazione chiara e uniforme delle disposizioni, evitando incertezze interpretative e garantendo che gli utenti possano accedere facilmente alle informazioni necessarie per compiere scelte consapevoli. Si evidenzia inoltre che, ai sensi dell'articolo 98-*quindecies* del Codice, l'Autorità è tenuta a definire le forme di pubblicazione delle informazioni contenute nell'Allegato 9, non solo per assicurare la piena conformità da parte degli operatori, ma anche per agevolare gli utenti nella loro consultazione. Proprio in quest'ottica, l'articolo 4 della proposta di regolamento prevede l'obbligo per gli operatori di pubblicare una pagina web denominata "Trasparenza tariffaria", nella quale dovranno essere riportate le condizioni economiche secondo un modello standardizzato. Con l'art.5 sono specificate con chiarezza le informazioni contenute nell'Allegato 9. Inoltre, questa soluzione non comporta una duplicazione di informazioni né aggravii ingiustificati per gli operatori, in quanto si limita a razionalizzare e rendere più fruibile la pubblicazione delle informazioni già previste dalla normativa vigente.

L'Autorità ritiene inoltre opportuno chiarire il diverso ambito di applicazione delle informazioni disciplinate dall'articolo 4 della delibera n. 307/23/CONS, che rappresenta il riferimento regolamentare per le informazioni contrattuali laddove, nel caso di specie, ci si riferisce alle informazioni da pubblicare nella fase pre-contrattuale di scelta, da parte dell'utente finale, dell'operatore. Non si ravvisa pertanto alcuna sovrapposizione normativa. Inoltre, le previsioni introdotte vanno a declinare con puntualità il contenuto delle informazioni previste, a livello generale, dall'Allegato 9 al Codice (che deriva dalla trasposizione di una generale Direttiva comunitaria). Il rinvio a tale allegato non è pertanto appropriato in quanto ciascun operatore potrebbe interpretare in modo diverso le informazioni da pubblicare con la conseguenza di una scarsa confrontabilità delle offerte. Le previsioni introdotte, pertanto vanno ad agevolare e non, come erroneamente asserito, appesantire inutilmente la comunicazione con gli utenti.

V.37 L'Autorità prende atto delle osservazioni delle associazioni dei consumatori, tra cui Omissis e Omissis, e precisa che l'articolo 5 della proposta di regolamento già prevede la pubblicazione delle informazioni relative ai contratti indicizzati. In particolare, il punto 2.5 dell'articolo 5 disciplina l'obbligo di pubblicazione delle informazioni sui contratti con previsione di adeguamento all'indice dei prezzi al consumo, in conformità con quanto stabilito dall'articolo 8-quater della delibera n. 307/23/CONS (commi da 7-bis a 14). Per quanto riguarda l'indice di riferimento da adottare, si ricorda che la delibera n. 307/23/CONS ha espressamente previsto l'utilizzo dell'indice FOI (Indice dei Prezzi al Consumo per le Famiglie di Operai e Impiegati) e non del NIC (Indice Nazionale dei Prezzi al Consumo per l'Intera Collettività), come richiesto da alcune associazioni. Pertanto, l'obbligo di pubblicazione non può che riguardare l'indice FOI, coerentemente con le disposizioni già stabilite dall'Autorità. L'inserimento di tali informazioni ai sensi dell'art. 5 del regolamento garantirà che i consumatori abbiano accesso in modo chiaro e immediato ai dettagli relativi all'indicizzazione, compreso l'indice utilizzato, il meccanismo di adeguamento, la periodicità degli aggiornamenti tariffari e il mese di applicazione delle variazioni di prezzo. Questa misura si inserisce nel più ampio obiettivo di garantire trasparenza e consapevolezza nelle scelte degli utenti, evitando oneri ingiustificati per gli operatori e al contempo assicurando una corretta informazione agli utenti.

V.38 L'Autorità, con riferimento alle osservazioni delle associazioni dei consumatori, par. O.46, precisa che le informazioni riguardanti le modalità di presentazione dei reclami, contestazioni di fatture e altre richieste sono già contemplate all'interno della delibera n. 255/24/CONS.

V.39 L'Autorità condivide la prima osservazione formulata dall'associazione di consumatori Omissis al par. O47 e ritiene che l'indicazione degli eventuali costi previsti per i servizi di post-vendita, manutenzione e assistenza clienti rappresenti un elemento essenziale per garantire ai consumatori una scelta consapevole e trasparente. La chiarezza sulle spese accessorie è un principio fondamentale nella tutela degli utenti, in quanto evita possibili equivoci o addebiti inattesi. Per questo motivo, si conferma la necessità che gli operatori specificino in modo chiaro e accessibile tutti i costi eventualmente applicabili per tali servizi, consentendo agli utenti di valutare con precisione l'impatto economico del contratto e di confrontare le diverse offerte presenti sul mercato.

V.40 Diversamente, l'Autorità non condivide la seconda osservazione dello stesso paragrafo relativa all'obbligo di segnalare se la conclusione del contratto sia subordinata alla consultazione dei Sistemi di Informazione Creditizia (SIC) o del SIMoITel. Tali strumenti sono disciplinati da normative di settore specifiche, che già prevedono obblighi di trasparenza e tutela nei confronti dei consumatori. L'inserimento di un ulteriore obbligo informativo in questo ambito potrebbe risultare ridondante rispetto alle disposizioni vigenti e generare confusione negli utenti, senza un reale beneficio in termini di tutela. Inoltre, la consultazione di tali banche dati rientra tra le ordinarie pratiche di valutazione del merito creditizio adottate nel rispetto delle normative sulla privacy e sul credito al consumo, ambiti regolati da specifiche autorità di vigilanza. Pertanto, si ritiene che il tema esuli dagli obblighi di pubblicazione e trasparenza previsti dall'articolo in esame.

Articolo 5 (Informazioni di cui all'Allegato 9 del Codice)

1. I fornitori di servizi di accesso a internet o di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico pubblicano le seguenti informazioni al fine di assicurare che tutti gli utenti finali possano compiere scelte informate:

1. Recapiti dell'impresa.
2. Descrizione dei servizi offerti.

2.1. Copertura dei servizi offerti e principali caratteristiche di ogni servizio fornito, inclusi i livelli minimi di qualità, se offerti, e le restrizioni imposte dal fornitore all'uso delle apparecchiature terminali messe a disposizione, conformemente agli obblighi di trasparenza di cui alle delibere nn. 23/23/CONS, 156/23/CONS, 348/18/CONS, 255/24/CONS, 290/21/CONS come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 281/24/CONS.

2.2. Le tariffe del servizio offerto, incluse informazioni sui volumi delle comunicazioni (quali le restrizioni all'uso dei dati, il numero dei minuti di chiamata, il numero di messaggi) di piani tariffari specifici e sulle tariffe applicabili per le unità aggiuntive di comunicazione, sui numeri o i servizi soggetti a particolari condizioni tariffarie, sul costo dell'accesso e della manutenzione, sui costi di utenza, le formule tariffarie speciali e destinate a categorie di utenti specifiche ed eventuali costi supplementari, nonché sui costi relativi alle apparecchiature terminali.

2.3. Servizi offerti di assistenza postvendita, di manutenzione e di assistenza ai clienti e relativi recapiti **ed eventuali costi**.

2.4. Condizioni contrattuali generali, comprese quelle relative alla durata del contratto, alle spese per la cessazione anticipata del contratto, a diritti relativi alla cessazione delle offerte a pacchetto o ai relativi elementi e alle procedure e costi diretti legati alla portabilità dei numeri e di altri identificatori, se pertinenti.

2.5. Se l'impresa fornisce servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero, informazioni sull'accesso ai servizi di emergenza e sulla localizzazione del chiamante o limitazioni di quest'ultima. Se l'impresa fornisce servizi di comunicazione interpersonale

indipendenti dal numero, informazioni circa la misura in cui può essere garantito l'accesso ai servizi di emergenza.

2.6. Le informazioni dettagliate su prodotti e servizi, incluse le funzioni, prassi, strategie e procedure nonché le modifiche nel funzionamento del servizio, destinati specificamente agli utenti finali con disabilità in conformità del diritto dell'Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi e a quanto previsto dalla delibera n. 290/21/CONS come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 281/24/CONS.

2.7 Informazioni relative ai contratti indicizzati di cui all'articolo 8-quater (Contratti con previsione di adeguamento all'indice dei prezzi al consumo) della delibera n. 307/23/CONS (commi da 7 bis a 14).

3. Meccanismi di risoluzione delle controversie, compresi quelli elaborati dalle imprese medesime.

4. I tempi di prescrizione delle fatture ai sensi della normativa vigente.

Articolo 6 (Trasparenza delle condizioni tecniche dei servizi 5G)

O.48 Una associazione di operatori (Omissis) ritiene che l'adozione del sistema di bollini utilizzato per i servizi fissi potrebbe generare confusione negli utenti finali, ove esteso ai servizi radiomobili 5G. Sottolinea che i servizi mobili 5G non offrono le stesse garanzie di velocità e latenza della fibra, e l'uso di bollini simili (medesima forma e medesimo colore verde/giallo) potrebbe indurre gli utenti in errore, portandoli a ritenere che una connessione mobile 5G sia equiparabile a una connessione fissa FTTH. Propone un sistema di rating alternativo, basato su un indice specifico espresso su una scala numerica o alfabetica, che tenga conto della percentuale di territorio nazionale coperto con ciascuna tecnologia di rete mobile e delle velocità massime di trasmissione in download e upload che l'utente può raggiungere per ciascuna di queste. In subordine suggerisce l'adozione di un simbolo grafico diverso dai bollini di rete fissa, anche in relazione ai colori utilizzati.

V.41 L'Autorità prende atto delle osservazioni del rispondente, di cui al paragrafo O.48, circa il rischio di confusione tra i bollini previsti per i servizi mobili 5G e quelli già in uso per i servizi di rete fissa. In particolare, si riconosce che le prestazioni delle reti mobili 5G, in termini di velocità, latenza e stabilità della connessione, non sono necessariamente equiparabili a quelle offerte dalle reti FTTH e che l'adozione di una simbologia simile potrebbe indurre gli utenti a percepire erroneamente una parità di prestazioni tra le due tecnologie.

V.42 Tuttavia, si evidenzia che i bollini destinati ai servizi 5G si differenziano da quelli utilizzati per la rete fissa poiché riportano esplicitamente la dicitura "5G" e includono indicazioni sulle velocità massime raggiungibili, elemento non previsto nella disciplina vigente per la rete fissa (delibera n. 292/18/CONS). Ciò dovrebbe già costituire un primo elemento di distinzione per gli utenti finali.

V.43 Al fine di ridurre ulteriormente ogni potenziale ambiguità e garantire la massima chiarezza informativa, l'Autorità ritiene comunque opportuno adottare una differenziazione grafica più marcata tra i due sistemi di bollinatura. Pertanto, nei materiali esplicativi e negli esempi riportati nell'**Allegato 2** al presente provvedimento, si prevede l'introduzione di una forma quadrata per i bollini destinati ai servizi mobili 5G, in contrasto con la forma circolare già utilizzata per i servizi di rete fissa.

V.44 L'Autorità, pur apprezzando la proposta di un sistema di rating basato su una scala numerica o alfabetica, ritiene che tale modello possa risultare di più complessa interpretazione per l'utente medio, rispetto a un sistema di segnalazione visiva immediatamente riconoscibile. Tuttavia, si riserva di approfondire ulteriormente la questione e valutare eventuali integrazioni che possano migliorare la trasparenza delle informazioni fornite agli utenti finali.

V.45 Pertanto, i commi 2 e 3 dell'art. 6 vengono modificati come indicato alla fine del presente capitolo.

O.49 Un operatore (Omissis) ritiene che l'obiettivo di trasparenza sia già stato raggiunto con la delibera n. 23/23/CONS, che impone di rendere disponibili informazioni sulle prestazioni tecniche delle offerte, incluse quelle in tecnologia 5G. L'operatore ritiene che la trasposizione dei bollini della rete fissa al mobile non sia pienamente efficace: a differenza della rete fissa, dove i

bollini colorati (verde, giallo, rosso) sono legati alla tecnologia utilizzata, nel mobile, l'introduzione di due opzioni cromatiche (giallo e verde) a seconda della presenza o meno di limitazioni alla velocità, potrebbe non garantire un'informazione oggettiva e uniforme sulle prestazioni reali. L'operatore propone di utilizzare il bollino solo per identificare le offerte 5G che presentano limitazioni alla velocità.

O.50 Un operatore propone che sia usato solo il bollino verde in caso sia offerta la connettività in 5G e che il bollino verde non riporti l'indicazione della massima velocità raggiungibile, trattandosi di servizio in mobilità; in ogni caso dovrebbe essere consentita all'operatore la possibilità di indicare una velocità massima anche superiore ai 500 Mbps indicati nell'Allegato 2 al Regolamento di cui all'Allegato B della delibera n. 457/24/CONS in consultazione.

V.46 L'Autorità condivide la necessità di garantire un'informazione chiara e trasparente agli utenti finali, evitando possibili fraintendimenti nell'uso dei bollini per i servizi 5G.

V.47 Si precisa che la finalità dei bollini "5G" previsti dal presente provvedimento è distinta da quella dei bollini utilizzati per le reti fisse ai sensi della delibera n. 292/18/CONS. Nel caso della rete fissa, i bollini sono stati introdotti esclusivamente per fornire agli utenti un'informazione chiara sulla tipologia di infrastruttura utilizzata per la fornitura del servizio. Al contrario, i bollini relativi ai servizi 5G hanno una duplice funzione: da un lato, informare che il servizio è erogato su rete mobile 5G e, dall'altro, segnalare la presenza di eventuali limitazioni contrattuali alla velocità di trasmissione.

V.48 Si riconosce che le informazioni tecniche sulle prestazioni delle offerte, comprese quelle relative alla tecnologia 5G, sono già previste nei prospetti di trasparenza tecnica ai sensi della delibera n. 23/23/CONS. Tuttavia, l'Autorità ritiene che l'introduzione di un sistema di bollinatura nei messaggi pubblicitari e nelle comunicazioni commerciali possa conferire maggiore visibilità a tali informazioni, rendendole inoltre immediatamente comprensibili per i consumatori e facilitando il confronto tra le diverse offerte.

V.49 Nel condividere l'osservazione secondo cui per il servizio in mobilità le velocità effettivamente raggiungibili dipendono da molteplici fattori, tra i quali la copertura, la congestione della rete e le condizioni ambientali, non accoglie la richiesta di rimuovere l'indicazione della velocità massima all'interno del bollino verde. Il bollino verde mantiene quindi la sua funzione principale, ovvero segnalare l'assenza di limitazioni contrattuali alla velocità, tuttavia fornendo anche il valore massimo di velocità trasmissiva (in download) fornita dall'operatore in tecnologia 5G, trattandosi di una informazione sintetica ma di estrema rilevanza per l'utente finale.

V.50 Tale soluzione mantiene l'obiettivo di trasparenza senza introdurre un'asimmetria rispetto alle informazioni già fornite attraverso i prospetti tecnici, concentrandosi sull'effetto di "alert" per le offerte soggette a vincoli contrattuali.

V.51 Pertanto, il comma 2 dell'art. 6 viene modificato come indicato alla fine del presente capitolo.

O.51 Una associazione di operatori (Omissis) propone di modificare i commi 3 e 4 dell'articolo 6 per escludere la possibilità di presentare un'offerta come "5G" nel caso in cui la copertura con tale tecnologia sia solo parziale, imponendo in tal caso di specificare la limitazione.

V.52 L'Autorità ribadisce che la finalità principale dei bollini previsti dal provvedimento è quella di fornire un'informazione chiara e immediata agli utenti finali circa l'erogazione del servizio mediante tecnologia 5G, evidenziando eventuali limitazioni contrattuali sulla velocità dell'offerta. L'introduzione di un criterio legato alla copertura minima per l'utilizzo della dicitura "5G" esulerebbe dallo scopo principale del provvedimento, che è focalizzato sulla trasparenza delle condizioni commerciali e contrattuali.

V.53 D'altra parte, la delibera n. 23/23/CONS già prevede l'obbligo di pubblicazione della copertura del servizio radiomobile. Si evidenzia che, come prescritto dalla delibera n. 23/23/CONS, informazioni specifiche della copertura in tecnologia 5G, calcolata con una risoluzione di almeno 100 metri e visualizzata con scala almeno 1:10.000 al fine di permettere la visualizzazione a livello locale, sono rese disponibili da parte di ciascun operatore in un'apposita mappa di copertura sul sito web. Mediante questa informazione l'utente potrà meglio verificare la copertura in tecnologia 5G delle aree di suo interesse.

V.54 Inoltre, si evidenzia che per la tecnologia 5G sono già previsti specifici obblighi di copertura stabiliti in sede di assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze, i quali garantiscono una progressiva estensione della disponibilità del servizio sul territorio nazionale. Tali obblighi sono monitorati attraverso i meccanismi previsti dalla regolamentazione vigente, rendendo superflua un'ulteriore imposizione in questo contesto.

V.55 Pertanto, pur comprendendo le ragioni sottese alla proposta del rispondente, l'Autorità ritiene di mantenere l'impostazione attuale del provvedimento, garantendo che le informazioni sulla copertura 5G continuino ad essere fornite agli utenti attraverso i canali già previsti, inclusi i prospettati di trasparenza tecnica stabiliti dalla delibera n. 23/23/CONS.

O.52 Una associazione di consumatori (Omissis) ritiene che, anche in funzione del fatto che al comma 2 viene indicato che si può usare la dicitura "5G" quando non siano posti limiti al valore della velocità trasmissiva disponibile al terminale utente finale in downstream e upstream, nel bollino debba essere indicata anche la velocità di upload.

V.56 Si evidenzia che la finalità del bollino è quella di fornire un'informazione chiara, immediata e facilmente comprensibile per i consumatori sulle limitazioni contrattuali alla velocità. A tal fine, è essenziale mantenere un design semplice ed efficace, evitando un'eccessiva complessità grafica che potrebbe comprometterne la funzione informativa.

V.57 Si sottolinea inoltre che, di norma, le comunicazioni commerciali e le condizioni contrattuali delle offerte con limitazioni alla velocità indicano un singolo valore del *cap*, con

l'intento di limitare la velocità di *download*, poiché la fruizione dei servizi digitali da parte degli utenti finali avviene principalmente in *downstream*².

V.58 Pertanto, si ritiene, in accoglimento della richiesta e al fine di garantire un equilibrio tra completezza informativa e semplicità grafica, di mantenere una singola indicazione della velocità nel caso in cui il *cap* sia applicato indistintamente al *download* e all'*upload*. Nel caso in cui i valori delle due velocità fossero differenti, questi dovranno essere indicati separatamente.

V.59 Si modifica quindi il comma 3 dell'art. 6 come indicato alla fine del presente capitolo, procedendo con l'occasione ad allineare il testo indicato in merito alla limitazione della velocità con quanto riportato nell'**Allegato 2**.

O.53 Un operatore (Omissis) accoglie con favore l'estensione dei principi di trasparenza della delibera n. 292/18/CONS anche alle offerte mobili in tecnologia 5G. Propone altresì di classificare le reti FWA 5G VHCN (che raggiungono il Giga) con il bollino verde e quelle che non raggiungono tali velocità con il bollino giallo.

O.54 Un operatore (Omissis) chiede che le disposizioni non si applichino alle offerte FWA che utilizzano la tecnologia 5G, per le quali dovrebbero rimanere valide le disposizioni della delibera n. 292/18/CONS.

O.55 L'Autorità precisa che il regolamento posto in consultazione si riferisce esclusivamente ai servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico in postazione mobile. Tale distinzione è chiaramente esplicitata nel comma 1 dell'articolo 6, il quale individua come destinatari della disciplina le "*imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazione elettronica o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico in postazione mobile*".

O.56 Di conseguenza, le disposizioni previste dall'articolo 6 non si applicano alle offerte FWA che utilizzano la tecnologia 5G, le quali rientrano invece nell'ambito regolatorio della delibera n. 292/18/CONS. L'Autorità ritiene, tuttavia, in virtù di un principio di neutralità tecnologica, che la richiesta sia ragionevole. Tuttavia, anche al fine di consentire al mercato di pronunciarsi su tale materia, che riguarda un tema di trasparenza di tipo diverso, che eventuali modifiche ai criteri di classificazione e bollinatura delle offerte FWA 5G, comprese le proposte avanzate da un rispondente per distinguere le reti FWA 5G VHCN in base alle velocità raggiunte, debbano essere valutate in un distinto procedimento regolatorio dedicato alla revisione della delibera n. 292/18/CONS.

O.57 Al fine di rafforzare ulteriormente la chiarezza sull'ambito di applicazione dell'articolo 6 e prevenire qualsiasi dubbio interpretativo, si procede alla modifica del suo titolo come segue:

Art. 6 - (Trasparenza delle condizioni tecniche dei servizi di comunicazioni mobili e personali su tecnologia 5G)

² Nell'ultima edizione dell'Osservatorio sulle comunicazioni N. 4/2024 dell'Autorità viene riportato che, nei primi 3 trimestri dell'anno 2024, il rapporto tra il traffico in *download* e quello in *upload* per i servizi su rete mobile è pari a 7,32.

O.58 Due operatori e una associazione di consumatori (Omissis, Omissis, Omissis) hanno evidenziato la necessità di fornire informazioni anche sulle modalità di realizzazione del servizio 5G (ad es. SA, NSA, DSS).

O.59 Due operatori (Omissis e Omissis) chiedono che sia specificato che le previsioni di cui al testo in consultazione si applicano alle offerte 5G senza distinzioni, pertanto sia per 5G Stand Alone che per 5G Non Stand Alone. Un operatore (Omissis) ha inoltre chiesto che non si facciano distinzioni nel caso di utilizzo di DSS.

V.60 L'Autorità ribadisce che la finalità principale dei bollini previsti dal provvedimento è quella di fornire un'informazione chiara e immediata agli utenti finali circa l'erogazione del servizio mediante tecnologia 5G e nel caso l'indicazione di eventuali limitazioni contrattuali sulla velocità dell'offerta. L'introduzione di dettagli sull'architettura di rete utilizzata per la fornitura del servizio 5G esula dallo scopo principale del provvedimento, che è focalizzato sulla trasparenza delle condizioni commerciali e contrattuali. Resta comunque inteso che l'obbligo e il diritto all'uso del bollino verde riguarda le offerte che secondo gli standard internazionali sono annoverate come 5G senza distinzioni; pertanto, l'obbligo e il diritto al bollino verde riguarda, senza distinzioni, sia le offerte su rete 5G Stand Alone che su rete 5G Non Stand Alone e con utilizzo o senza utilizzo del sistema DSS (Dynamic Spectrum Sharing). Eventuali differenze nelle velocità massime raggiungibili, in funzione dell'architettura di rete utilizzata anche in assenza di limitazioni contrattuali, saranno facilmente confrontabili dagli utenti in quanto esplicitate nel bollino verde.

V.61 Per quanto concerne l'applicabilità delle disposizioni alle diverse implementazioni tecnologiche del 5G, l'Autorità conferma che il regolamento si applica in modo indistinto a tutte le offerte a standard internazionale 5G indipendentemente dalla specifica architettura di rete utilizzata (ad es. 5G Stand Alone, 5G Non Stand Alone e con utilizzo o senza utilizzo del sistema DSS (Dynamic Spectrum Sharing)). Poiché il testo in consultazione fa riferimento in modo generico ai servizi 5G, non si ritiene necessario introdurre ulteriori specificazioni, ritenendo che le previsioni regolamentari siano già chiaramente applicabili a prescindere dalla modalità tecnica con cui il servizio viene erogato. Come detto, le informazioni di carattere tecnico sono già previste ai sensi della delibera n. 23/23/CONS.

O.60 Un operatore (Omissis) ritiene che l'iniziativa di introdurre i bollini colorati sia positiva, in quanto permette agli utenti di fare scelte commerciali consapevoli e agli operatori di differenziare le proprie offerte. Tuttavia, rileva che il sistema di bollinatura proposto si fonda su due criteri differenti (limitazione contrattuale e velocità), e propone di basarsi sul criterio contrattuale, con un bollino giallo in presenza di limitazioni contrattuali e un bollino verde in assenza di limitazioni. Omissis suggerisce inoltre di aggiungere un bollino rosso per le offerte 5G con velocità particolarmente basse (inferiori a 30Mbps). Omissis propone di estendere il sistema di bollinatura anche alle offerte 4G.

V.62 Si concorda con l'osservazione di cui al paragrafo O.60 in relazione all'opportunità di introdurre un bollino rosso. Per le ragioni indicate al par. V.64 non si ritiene utile introdurre un sistema di bollinatura per le offerte 4G atteso che lo scopo delle presenti disposizioni è di garantire la massima trasparenza per le offerte 5G.

V.63 Si accoglie inoltre la proposta di introdurre un bollino rosso per segnalare le offerte 5G con velocità particolarmente basse. Segnatamente, si reputa che il bollino rosso debba essere utilizzato per segnalare offerte che prevedono un *cap* di velocità inferiore a quella stabilita dall'Autorità, con la delibera n. 309/23/CONS, come velocità nominale minima in *download* per un servizio di accesso adeguato a internet a banda larga, pari a 20 Mbit/s.

V.64 Per quanto riguarda l'estensione del sistema di bollinatura alle offerte 4G, si ritiene che tale misura non sia necessaria nell'attuale quadro regolamentare. L'obiettivo della normativa in consultazione è garantire maggiore trasparenza sulle offerte 5G, che spesso comportano un costo aggiuntivo rispetto alle soluzioni 4G e richiedono dispositivi di ultima generazione. L'introduzione dei bollini per il 5G mira, dunque, a evitare che gli utenti scelgano inconsapevolmente un'offerta più costosa senza essere pienamente informati sulle eventuali limitazioni contrattuali.

V.65 Si modifica quindi il comma 3 dell'art. 6 come indicato alla fine del presente capitolo.

O.61 Un operatore (Omissis) propone l'introduzione di bollini di colore verde in base a un limite di velocità prefissato, ad esempio 150Mbps, che è la prestazione di riferimento del 4G. Le offerte che superano tale limite avrebbero il bollino verde, mentre quelle inferiori il bollino giallo. I bollini verdi potranno indicare all'interno le velocità massime di riferimento, nell'ambito del range degli standard internazionali di riferimento.

O.62 Una associazione di consumatori (Omissis) è favorevole al provvedimento ma ritiene che l'attuale proposta regolatoria presenti una criticità relativa al numero e al tipo di bollini da adottare. Propone che le offerte 5G con velocità inferiori al 4G siano contraddistinte da un bollino rosso per distinguerle anche visivamente in maniera più marcata da offerte con limiti di velocità molto maggiori; le offerte con velocità superiori al 4G ma limitate contrattualmente dovrebbero essere contraddistinte da un bollino giallo; le offerte senza limiti di velocità dovrebbero essere contraddistinte da un bollino verde.

V.66 L'Autorità ribadisce che il criterio adottato per l'attribuzione dei bollini non è basato sulle prestazioni assolute della rete, ma sulla presenza di limitazioni contrattuali alla velocità. Il bollino giallo ha la funzione di avvisare l'utente, per le sole offerte 5G, della presenza di vincoli contrattuali sulla velocità dell'offerta, indipendentemente dal valore specifico di tale limite.

V.67 Non si ritiene quindi opportuno attribuire il bollino verde in base a una soglia arbitraria (es. 150 Mbps), in quanto ciò potrebbe creare confusione tra gli utenti e indurre a credere che un'offerta con velocità superiore a tale soglia sia necessariamente priva di limitazioni contrattuali, il che non è sempre vero. L'utente deve essere informato su eventuali restrizioni contrattuali in modo chiaro e immediato, senza dover interpretare soglie prestazionali che possono variare nel tempo in funzione dell'evoluzione tecnologica.

V.68 L'Autorità conferma che il criterio principale per l'attribuzione dei bollini diversi dal verde resta la presenza di limitazioni contrattuali alla velocità, a prescindere dal valore assoluto della velocità offerta. Il bollino giallo non indica un livello prestazionale, ma avvisa l'utente della presenza di restrizioni contrattuali, consentendogli di prendere una decisione informata sulla scelta dell'offerta.

V.69 Si accoglie invece la proposta relativa all'introduzione del bollino rosso per le offerte 5G con velocità particolarmente basse. Si veda quanto riportato in merito al punto V.63.

O.63 Un operatore (Omissis) ritiene che, in caso di offerte con una prima parte di navigazione senza limiti e poi con limiti, debba essere usato il bollino giallo.

O.64 Un operatore (Omissis), viceversa, concorda con l'apposizione del bollino 5G nelle offerte radiomobili, ma sottolinea che il bollino giallo (con limitazione della velocità) dovrebbe essere usato solo se l'offerta nasce con limitazioni di velocità sin dall'origine. L'operatore chiede che, se un'offerta mobile 5G può funzionare alla massima velocità 5G garantita dall'operatore per i primi 50 Giga e viene limitata solo dopo, si possa usare il bollino verde con l'indicazione della massima velocità senza indicare la limitazione.

O.65 Una associazione di consumatori (Omissis) suggerisce che, per le offerte con diverse soglie di velocità, il bollino attribuito sia quello relativo alla soglia di giga prevalente in termini quantitativi.

V.70 L'Autorità non concorda con il principio espresso dal rispondente che propone, nel caso di offerte che prevedano una prima parte di navigazione senza limiti e successivamente una riduzione della velocità, venga applicato il bollino giallo. Ciò in quanto il bollino giallo ha la funzione di avvisare l'utente della presenza di limitazioni contrattuali sulla velocità sin dalla prima attivazione del servizio. Restano fermi gli obblighi di trasparenza sulle altre tipologie di limitazione della velocità dopo una certa soglia di Giga, fattispecie non collegata al non utilizzo delle potenzialità del 5G ma a un limite sui volumi offerti presente nella maggior parte delle offerte. Una indicazione nel bollino come quella richiesta, tra l'altro, comporterebbe un appesantimento della rappresentazione grafica (in quanto la maggior parte delle offerte presenterebbe tale limite), facendo perdere il focus sul fatto, essenziale, che la velocità di connessione può essere limitata sin dall'inizio. Il consumatore potrà, ovviamente, scegliere l'operatore che non ha limiti o ha limiti meno stringenti sul numero di Giga disponibili alla massima velocità, in una normale dinamica concorrenziale garantita dalla trasparenza delle offerte ai sensi degli articoli 3, 4 e 5 del regolamento. Ad ogni buon fine, l'Autorità ritiene di rinviare, all'esito di un periodo di applicazione della presente disciplina, la valutazione sulla necessità o meno di indicare anche la limitazione della velocità dopo un certo numero di Giga all'interno del bollino stesso.

O.66 Un rispondente (Omissis) ritiene che i bollini aiutino i consumatori a distinguere tra diversi livelli di servizio, semplificando la scelta. Lo stesso propone un sistema di bollini multidimensionale, con l'uso di diversi indicatori, tra cui la copertura geografica, la velocità media garantita, la banda disponibile e l'impatto ambientale, da differenziare con colori diversi (verde per ottimo, giallo per buono, rosso per limitato).

V.71 L'Autorità riconosce l'importanza di fornire ai consumatori informazioni chiare e trasparenti sulle caratteristiche delle offerte di connettività. Tuttavia, si evidenzia che molte delle informazioni suggerite dal rispondente, come la copertura geografica e la velocità stimata, sono già disponibili nella sezione di trasparenza tecnica e dai prospetti di cui all'Allegato 1 della delibera n. 23/23/CONS.

V.72 L'obiettivo del bollino non è quello di fornire una rappresentazione esaustiva delle prestazioni di rete, ma piuttosto di segnalare in modo immediato e intuitivo eventuali limitazioni contrattuali sulle velocità delle offerte 5G. Introdurre una molteplicità di parametri e colori rischierebbe di complicare l'interpretazione del bollino stesso, riducendone l'efficacia informativa.

V.73 Per questo motivo, l'Autorità ritiene opportuno mantenere l'impostazione attuale, lasciando ai prospetti di trasparenza tecnica il compito di dettagliare le informazioni tecniche sulle prestazioni e la copertura del servizio, mentre il bollino continuerà a svolgere una funzione di "alert" per gli utenti sulle condizioni contrattuali applicate alle offerte. L'Autorità si riserva, ad ogni buon fine, di valutare, in un separato procedimento, un sistema di etichettatura tecnica di sintesi più articolato e immediato per gli utenti.

O.67 Un operatore (Omissis) propone di eliminare dal comma 3 la frase *"La dicitura suddetta con limite alla velocità" è espressa alle stesse condizioni di udibilità e leggibilità, in termini di volume sonoro, dimensioni di carattere e colore, dell'espressione "5G"*, senza argomentare in merito. La proposta non è stata argomentata dal rispondente e, in ogni caso, contrasta con lo scopo di garantire trasparenza e chiarezza informativa agli utenti, pertanto non è accoglibile.

O.68 Un operatore (Omissis) concorda con la proposta di applicare i principi di trasparenza delle offerte in fibra anche al 5G mobile, ma ritiene che le modalità dovrebbero essere analoghe e che quindi per il 5G mobile si utilizzi sempre il bollino verde, senza indicazione di velocità, quando il servizio è conforme agli standard internazionali del 5G.

V.74 L'Autorità ribadisce che il bollino non è stato concepito per fornire informazioni dettagliate sulla tecnologia di rete utilizzata, ma per segnalare la presenza di limitazioni contrattuali sulla velocità dell'offerta.

O.69 Un operatore (Omissis) rileva che il comma 1 si applica all'"utente finale" mentre i commi 2 e 3 fanno riferimento al "consumatore". Ritiene che le disposizioni siano applicabili e circoscritte solo all'utenza consumer, proponendo di sostituire "utente finale" con "consumatore".

V.75 L'Autorità condivide la necessità di garantire coerenza nel definire l'ambito di applicazione del provvedimento. In questo specifico provvedimento, l'obiettivo delle disposizioni è garantire trasparenza e chiarezza informativa a tutti gli utenti che acquistano servizi di connettività mobile 5G, non limitandosi esclusivamente ai consumatori, ma includendo anche microimprese e piccole imprese che potrebbero beneficiare di tali tutele, come peraltro previsto 98-quindecies del Codice. Pertanto, si ritiene necessario mantenere il riferimento all'"utente finale" nel comma 1, e di modificare i commi 2 e 3, sostituendo "consumatore" con "utente finale", come riportato alla fine del presente capitolo.

O.70 Un operatore (Omissis) ritiene che i bollini sul 5G debbano essere indicati sulla descrizione dell'offerta presente sul sito, nei materiali descrittivi e sulla sintesi del contratto, ma non nelle schede di trasparenza tariffaria e tecnica.

Al riguardo l'Autorità conferma che il regolamento non prevede l'inserimento dei bollini nelle schede di trasparenza tariffaria e tecnica, in quanto tali strumenti sono destinati a fornire informazioni più dettagliate sulle condizioni economiche e prestazionali dell'offerta. L'obiettivo

dei bollini è quello di fornire un'informazione sintetica e immediatamente riconoscibile all'utente, pertanto, il loro utilizzo è previsto nelle descrizioni delle offerte, nei materiali promozionali e nella sintesi contrattuale, come già indicato nel testo in consultazione. Non si ravvedono quindi necessità di modifiche al provvedimento in merito a questa richiesta.

Si riporta di seguito il testo dell'art. 6, modificato sulla base delle valutazioni sopra esposte.

Art. 6 (Trasparenza delle condizioni tecniche dei servizi di comunicazioni mobili e personali su tecnologia 5G)

1. Fermo restando quanto previsto dalle delibere nn. 23/23/CONS e 156/23/CONS e ad integrazione di quanto previsto dalla delibera n. 292/18/CONS, le imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazione elettronica o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico in postazione mobile, in 5G, garantiscono la disponibilità, all'utente finale, sia nella fase pre-contrattuale che in fase contrattuale, di informazioni chiare e trasparenti in merito alle caratteristiche dell'infrastruttura fisica utilizzata per l'erogazione dei servizi, nelle forme di seguito specificate al comma 2. Con riferimento all'utilizzo delle sigle, dei sottotitoli e dei colori di cui ai commi sottostanti, nell'allegato 2 al presente Regolamento si presentano, a beneficio degli operatori, degli esempi relativi agli intendimenti dell'Autorità.

2. In caso di messaggi pubblicitari o comunicazioni commerciali di tipo generalizzato ["one-to-many"], ovvero effettuate in modalità "push" aventi ad oggetto offerte di servizi di trasmissione dati in 5G si dispone quanto segue.

L'operatore e i propri partner commerciali possono ricorrere al termine "5G" ed associarvi ulteriori aggettivi o avverbi di tipo accrescitivo e superlativo se e solo se il servizio è offerto esclusivamente su architetture previste dagli standard internazionali per tale tecnologia e non siano posti limiti al valore della velocità trasmissiva disponibile al terminale utente finale in downstream e upstream. In questo caso, l'operatore inserisce nella propria comunicazione commerciale la dicitura "5G", scritta in bianco all'interno di un bollino ~~retondo~~ quadrato di colore verde (riferimento Pantone n. 361)1, al fine di segnalare all'utente finale consumatore l'utilizzo di una architettura 5G. All'interno del bollino è indicata la MASSIMA VELOCITÀ RAGGIUNGIBILE coerentemente con le informazioni già indicate ai sensi della delibera n. 23/23/CONS.

3. L'operatore e i propri partner commerciali non possono ricorrere al termine "5G", anche senza utilizzare ulteriori aggettivi o avverbi di tipo accrescitivo, se non affiancato dalla dicitura "con limite alla velocità", nel caso in cui siano applicate dette limitazioni. La dicitura suddetta "con limite alla velocità" è espressa alle stesse condizioni di udibilità e leggibilità, in termini di volume sonoro, dimensioni di carattere e colore, dell'espressione "5G". In questo caso, l'operatore utilizza nella propria comunicazione commerciale la dicitura "5G" sottotitolata "limitato a ~~con limite alla velocità~~ di VALORE LIMITE" scritta in bianco all'interno di un bollino ~~retondo~~ quadrato: di colore giallo (riferimento Pantone n. 137) nel caso della presenza di limiti della velocità in download superiori o uguali a 20 Mbit/s, o di colore rosso per limiti di velocità in download inferiori a 20 Mbit/s (riferimento Pantone n. 192), al fine di segnalare all'utente finale consumatore l'utilizzo di una configurazione di rete che limita la velocità trasmissiva. Nel

caso in cui i limiti siano diversi per *download* e *upload*, i due valori dovranno essere indicati separatamente (“limitato a VALORE LIMITE DOWNLOAD, VALORE LIMITE UPLOAD”).

4. L'operatore non può in nessun caso ricorrere al termine “5G” se il servizio è offerto, su architetture non annoverate come tali dagli standard internazionali.

5. Con riferimento alla fase pre-contrattuale, sui canali commerciali mirati [*“one-to-one”*], ovvero quelli attivabili in modalità *“pull”*, l'operatore fornisce al cliente, fermo restando quanto già previsto dalla delibera n. 23/23/CONS, una descrizione di approfondimento delle caratteristiche tecniche del servizio.

Articolo 7 - (Informativa agli utenti finali in caso di cessazione dei servizi)

Comma 1

O.71 Un operatore (Omissis) ritiene inapplicabile ai casi di specie l'art. 8, comma 11 del Codice. L'articolo in questione si riferisce alla cessazione dell'esercizio di un servizio (o dell'offerta di un servizio) di comunicazione elettronica *erga omnes* da parte di un operatore di rete. Questa fattispecie occorre pertanto nel caso in cui un operatore decida di rimuovere *tout court* dal *bouquet* dei servizi forniti un determinato servizio di comunicazione elettronica. L'articolo 11, comma 8 del Codice nulla avrebbe a che vedere con la cessazione di servizi conseguente alla risoluzione contrattuale successiva ad un inadempimento contrattuale, i cui effetti fanno stato solo tra le parti, né pertanto può essere invocato quale fondamento normativo di una disciplina regolamentare che intende disciplinare tempi e modalità di preavviso che devono essere forniti dagli operatori retail ai clienti finali. Alla luce di quanto sopra, dal momento che le previsioni di cui ai commi 1 e 2 trattano fattispecie diverse da quelle dai commi da 3 a 6, Omissis, mantenendo inalterati i commi 1 e 2 dell'art. 7, in riferimento alla cessazione dell'esercizio di un servizio (o dell'offerta di un servizio) di comunicazione elettronica *erga omnes* da parte di un operatore di rete così come previsto dall'art. 11 comma 8 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, propone di creare un articolo specifico per le ipotesi di inadempienza (per i commi successivi). L'operatore ritiene che, ove si voglia individuare una norma primaria entro cui ascrivere il processo per la gestione degli operatori morosi, in aggiunta a quanto già indicato in memoria, tale norma potrebbe essere l'art. 98-quindecies del Codice delle comunicazioni elettroniche in materia di trasparenza.

V.76 Con riferimento alle osservazioni O.71, l'Autorità richiama preliminarmente l'articolo 11, comma 8, secondo cui:

“La cessazione dell'esercizio di un'attività di rete o dell'offerta di un servizio di comunicazione elettronica può aver luogo in ogni tempo. L'operatore informa gli utenti della cessazione, ai sensi dell'articolo 98-septies decies, comma 4, con un preavviso di almeno tre mesi, dandone comunicazione contestualmente al Ministero e all'Autorità. Tale termine è ridotto a un mese nel caso di cessazione dell'offerta di un profilo tariffario”.

Come emerge *de plano* dalla lettura del comma 8, tale disposizione fa genericamente riferimento alla cessazione dell'esercizio di un'attività di rete, dell'offerta di un servizio di comunicazione elettronica o dell'offerta di un profilo tariffario. La disposizione in parola non entra nel merito dei motivi per i quali l'operatore intende cessare ma rimane, sul punto, generica.

Alla luce di quanto sopra, l'affermazione del rispondente in base alla quale l'articolo in parola fa riferimento alla ipotesi in cui un operatore decida di rimuovere *tout court* dal *bouquet* dei servizi forniti un determinato servizio di comunicazione elettronica appare senz'altro corretta. Tuttavia, tale ipotesi non esaurisce l'ambito applicativo dell'art. 11, che include, pertanto, anche la diversa ipotesi della cessazione dell'offerta di un servizio di comunicazione elettronica o dell'offerta di un profilo tariffario in ragione dell'inadempimento contrattuale nei confronti dell'operatore *wholesale*.

Non si condivide l'ipotesi per cui la norma primaria entro cui ascrivere il processo per la gestione degli operatori morosi sia l'art. 98-quindecies del Codice delle comunicazioni elettroniche, anche perché tale norma rinvia all'allegato IX del Codice e tale allegato contiene informazioni propedeutiche e preliminari alla stipulazione del contratto e riguarda il momento temporale antecedente la sottoscrizione e non quello successivo della chiusura del contratto.

O.72 Un operatore (Omissis) ritiene che l'articolo 11, comma 8 del Codice non sia l'impianto normativo corretto per l'istituto della cessazione dei servizi per inadempimento e richiama invece l'art. 98 septies-decies, comma 5, *nella sola parte relativa al preavviso non inferiore a trenta giorni per l'informativa* (dagli operatori retail) agli utenti finali. La restante parte dell'articolo, infatti, non appare conferente al caso di specie (diritto di recedere dal contratto esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali), perché le tempistiche stesse del comma 5 ultima parte non appaiono coerenti con le tempistiche del distacco per morosità. L'operatore evidenzia che in tutti i casi in cui il legislatore impone all'operatore retail obblighi di preavviso in favore dell'utente finale, lo stesso si riferisce a vicende contrattuali che interessano il rapporto tra OLO e utente finale e non invece le situazioni straordinarie che riguardano il contratto a monte tra operatore *wholesale* e *retail*. La fattispecie che qui si intende disciplinare è, infatti, più complessa ed altro rispetto alle ipotesi espressamente previste dal legislatore nel Codice, ciò in quanto si aggiunge alla fattispecie da questi prevista un elemento di complessità ulteriore e di specificità, cioè il rapporto contrattuale tra parti diverse rispetto a quelle previste dalle norme e sul quale l'Autorità non avrebbe poteri integrativi; motivo per il quale la stessa nella delibera in consultazione si pone come obiettivo quello di «*individuare, a tutela degli utenti finali, una procedura di carattere generale che garantisca la necessaria informativa senza tuttavia entrare nel merito o alterare le vicende contrattuali tra le Parti*».

Propone quindi di eliminare il comma 1 dell'art. 7. Propone altresì di aggiungere un nuovo comma 1 all'art. 7 come di seguito: *1. Il presente articolo regola la procedura di informativa da parte dell'operatore retail agli utenti finali in caso di cessazione dei servizi determinata dalla mancata corresponsione da parte dell'operatore retail stesso, degli importi fatturati dall'operatore wholesale quale corrispettivo per i servizi di accesso prestati.*

V.77 L'Autorità ritiene che la norma applicabile al caso di specie sia l'art. 11, comma 8 del Codice. Tale scelta operata in sede di consultazione deve essere anche in questa sede confermata; pertanto, non può essere accolta la richiesta dell'operatore di applicare l'art. 98 septies-decies, comma 5, *nella sola parte relativa al preavviso non inferiore a trenta giorni per l'informativa* (dagli operatori retail) agli utenti finali.

Da un lato, infatti, l'articolo richiamato (art. 98-septies-decies, comma 5) fa riferimento alla diversa categoria dello *jus variandi*, ovvero alla modifica di alcuni aspetti del contratto, nel corso della sua vigenza, mentre il caso in questione fa riferimento al momento alla cessazione del contratto, non potendosi revocare in dubbio che la cessazione non costituisce una modifica del contenuto del contratto quanto, piuttosto, la sua definitiva estinzione.

Dall'altro lato, invero, l'operatore chiede di applicare l'articolo in questione solo *in parte qua*, cioè nella sola parte "*relativa al preavviso non inferiore a trenta giorni per l'informativa*".

A tale riguardo, l'Autorità ritiene che non sia possibile effettuare una applicazione parziale della norma, piegandola così ad esigenze che la norma stessa non appare tutelare. Va tuttavia riconosciuto che il legislatore ha ritenuto congruo un periodo di 30 giorni per consentire all'utente di passare ad alto operatore, fattispecie più ricorrente, in caso di non accettazione della modifica contrattuale. L'Autorità ritiene, pertanto, di prendere atto di tale valutazione quantitativa in termini di congruo preavviso per l'utente.

Quanto alla osservazione per cui l'art. 11, comma 8, farebbe riferimento a vicende contrattuali che interessano il rapporto tra OLO e utente finale e non invece le situazioni che riguardano il contratto a monte tra operatore *wholesale* e *retail*, si riferisce che i due contratti sono strettamente intercorrelati, in quanto che la data di cessazione che viene comunicata dall'operatore *wholesale* all'operatore *retail* è la stessa data che l'operatore *retail* deve comunicare al cliente finale. D'altra parte, storicamente sono stati sempre gli operatori *wholesale* a interessare l'Autorità nel momento in cui hanno comunicato alla controparte *wholesale* i termini per adempiere ai pagamenti, intimando agli stessi, negli stessi termini, di informare i propri utenti finali.

V.78 Alla luce di quanto sopra, si ritiene di confermare l'utilità del riferimento all'art. 11, comma 8, secondo cui:

“La cessazione dell'esercizio di un'attività di rete o dell'offerta di un servizio di comunicazione elettronica può aver luogo in ogni tempo. L'operatore informa gli utenti della cessazione, ai sensi dell'articolo 98-septies decies, comma 4, con un preavviso di almeno tre mesi, dandone comunicazione contestualmente al Ministero e all'Autorità. Tale termine è ridotto a un mese nel caso di cessazione dell'offerta di un profilo tariffario”.

Si ritiene tuttavia ragionevole considerare che, nell'ambito del rapporto tra il fornitore *wholesale* e *retail* il primo in effetti non cessa le attività di rete, bensì una singola offerta di servizi, per cui il riferimento corretto è alla seconda parte dell'articolo, laddove prevede un preavviso di un mese.

Comma 2

O.73 Un operatore (Omissis) propone di introdurre la seguente modifica all'articolo 2:

*“2. Con riferimento agli utenti finali al dettaglio, la comunicazione di cui al comma 1 da parte dell'Operatore retail contiene tutte le necessarie indicazioni riguardo alle tempistiche della cessazione e alla possibilità di passare ad altro Operatore mediante, ove necessario, il previsto codice di migrazione di cui l'utente finale deve essere in possesso ai sensi della vigente regolamentazione. **Tale comunicazione deve essere inviata agli utenti finali al dettaglio tramite SMS (per le utenze mobili) ed e-mail (per le utenze mobili e fisse), deve essere pubblicata in evidenza all'interno della pagina riservata del singolo utente finale nonché nell'applicazione, ove prevista. La comunicazione sarà altresì pubblicata sul sito dell'Agcom. L'Operatore, inoltre, fornisce ogni supporto mediante il servizio assistenza clienti di cui alla delibera n. 255/24/CONS, il proprio sito web e l'eventuale l'applicativo dedicato.**”*

V.79 In merito alla osservazione O.73, l'Autorità ritiene che ciascun operatore debba individuare autonomamente efficaci modalità di invio agli utenti finali della comunicazione in parola e, pertanto, a titolo esemplificativo, appare possibile includere nelle modalità comunicazionali l'SMS per le utenze mobili e l'e-mail per le utenze mobili e fisse. La

comunicazione sul sito dell'Autorità appare, peraltro, non fattibile, in primo luogo dal momento che l'implementazione della relativa funzione dovrebbe avvenire con risorse dell'Autorità, sia in ragione della grande numerosità delle comunicazioni che verranno plausibilmente inviate da tutti gli operatori.

O.74 Un operatore (Omissis) ritiene che occorrerebbe evitare che la disciplina dell'informativa al cliente da parte dell'operatore retail abbia improprie ricadute sulla disciplina privatistica pattuita fra l'operatore *wholesale* e quello retail con alterazione delle vicende contrattuali tra le parti. A tal proposito l'operatore ritiene che il meccanismo attualmente in vigore, che si basa sulla prassi ormai consolidata della delibera n. 179/03/CSP, è già ampiamente tutelante, perché prevede, nel caso di diffida per inadempimento dell'operatore *wholesale*, un obbligo di comunicazione dell'operatore retail al cliente finale. Pertanto, si suggerisce di regolamentare la procedura già attualmente in essere, acquisita nella esperienza di questi anni. L'operatore non vede, tra l'altro, alcuna utilità pratica dell'assoggettamento della diffida ad una tempistica di tre mesi, in quanto l'allungamento dei tempi di preavviso non ha alcun effetto nel caso di mancata collaborazione dell'operatore retail, laddove si pone in un atteggiamento ostruzionistico nei confronti della società che gli ha inviato la diffida e poi gli ha comunicato la risoluzione; a quel punto aumentare la tempistica di distacco a 3 mesi non ha alcun effetto pratico per il cliente finale. Pertanto, l'operatore propone, modificando il comma 2, quanto di seguito riportato:

- Introduzione di uno **specifico obbligo regolamentare** per l'operatore retail di dare tempestiva e completa informativa a tutta la propria clientela della prossima cessazione dei propri servizi **con almeno 30 giorni di anticipo, ovvero all'atto della ricezione della diffida ad adempiere**. L'inottemperanza a tale obbligo deve prevedere una sanzione in caso di inadempimento;
- Introduzione di un obbligo regolamentare in capo all'Operatore retail di dare riscontro in tempi certi all'Autorità dell'attività di cui sopra (ad esempio entro e non oltre 3 giorni dalla ricezione della lettera di diffida o risoluzione contrattuale per inadempimento a piano di rientro). Anche l'inottemperanza a tale obbligo deve essere sanzionata.

O.75 Un operatore (Omissis) dedica tre commi (**commi 3, 4** [che incorpora l'attuale comma 2 della bozza di articolato dell'Autorità] e 5 della propria bozza di articolato) alla informativa agli utenti finali, nei termini di seguito indicati:

3. Nel caso in cui l'operatore retail non sani le inadempienze entro il termine indicato dall'operatore wholesale con la comunicazione di cui al precedente comma 2, ai sensi del comma 5 dell'articolo 98-septiesdecies del Codice, l'operatore retail informa gli utenti della modifica contrattuale, ossia della cessazione della fornitura del servizio, con un preavviso non inferiore a trenta giorni, dandone altresì contestualmente comunicazione all'Autorità.

4. Con riferimento agli utenti finali al dettaglio, la comunicazione di cui al comma 3 da parte dell'operatore retail contiene tutte le necessarie indicazioni riguardo alle tempistiche della cessazione e alla possibilità di passare ad altro operatore mediante, ove necessario, il previsto codice di migrazione di cui l'utente finale deve essere in possesso ai sensi della vigente regolamentazione. L'operatore, inoltre, fornisce ogni supporto mediante il servizio assistenza

clienti di cui alla delibera n. 255/24/CONS, il proprio sito web e l'eventuale l'applicativo dedicato.

5. L'informativa di cui al precedente comma 3 deve essere fornita dall'operatore retail agli utenti entro e non oltre cinque giorni dalla scadenza del termine concesso per sanare le inadempienze di cui al precedente comma 2.

L'operatore, in merito all'articolato di cui sopra, riferisce quanto segue:

Sul comma 3: come già sopra indicato, ritiene che l'articolo 11, comma 8 del Codice non sia l'impianto normativo corretto per l'istituto della cessazione dei servizi per inadempimento e richiama invece l'art. 98 septies-decies, comma 5, *nella sola parte relativa al preavviso non inferiore a trenta giorni per l'informativa* (dagli operatori retail) agli utenti finali. In particolare, l'art. 11 reca la disciplina degli adempimenti che attengono allo svolgimento dell'attività di fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica dal momento della richiesta di autorizzazione fino alla comunicazione di cessazione dell'attività. Segnatamente, il termine di 3 mesi entro cui informare l'utente finale riguarda il caso specifico in cui è l'OLO a cessare autonomamente, nell'ambito dell'incensurabile diritto della libertà di impresa, l'attività. Si tratta tuttavia di un'ipotesi differente rispetto alla modifica del rapporto contrattuale a livello *retail* dovuta alla cessazione della fornitura del servizio *wholesale*, come nel caso oggetto di consultazione, dove la cessazione, non necessariamente dell'attività di rete dell'OLO ma delle singole linee attive con un operatore *wholesale*, avviene a causa di un inadempimento contrattuale. A conferma di questo il rispondente evidenzia anche che l'OLO – ed oggi è la situazione più frequente sul mercato italiano – potrebbe avere clienti attestati su linee di più operatori *wholesale* (es. con Omissis e con Omissis), ma essere inadempiente (moroso) solo con uno dei suoi fornitori. In questo caso l'attività di rete non cessa – ossia non si verifica la fattispecie di cui all'art. 11, comma 8 –, quelle che vengono a cessare sono eventualmente le sole linee afferenti all'operatore *wholesale* verso cui l'OLO è moroso, ma l'OLO proseguirebbe comunque la sua attività *retail* con le rimanenti linee. Non ritiene quindi integrato il presupposto per l'applicazione del termine di 3 mesi previsto dall'art. 11, comma 8, consistente nella cessazione dell'attività dell'operatore *retail*, con il quale il legislatore ha inteso disciplinare una diversa fattispecie. Dunque, il richiamo all'art. 11, comma 8, nella parte in cui si riferisce all'ipotesi di cessazione dell'attività dell'OLO, non sembra pertinente al caso di specie. Sarebbe più corretto, secondo il rispondente, il richiamo ad altra disposizione all'interno del Codice stesso che pure mira a garantire all'utente finale di essere informato delle vicende che attengono al contratto stipulato con l'operatore *retail* e che ha altresì il pregio di non allungare in modo eccessivo i termini che di prassi sono utilizzati nei rapporti tra operatori per la cessazione dei servizi in caso di morosità e, quindi, di non incidere sul diverso contratto vigente tra operatore *wholesale* e quello *retail*. Il rispondente si riferisce in particolare all'art. 98-septiesdecies, comma 5, del Codice, che attiene al caso più generale in cui *«qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali»* obbliga l'operatore *retail* a fornire al cliente informazioni circa le modifiche e il diritto di recesso con un *«preavviso non inferiore a trenta giorni»* (sottolineature aggiunte); così come, tra l'altro richiesto dal richiamato art. 4, comma 2, della delibera AGCom n. 179/03/CSP.

Sul comma 4: non propone nessuna modifica rispetto al Regolamento in consultazione;

Sul comma 5: l'operatore concede all'operatore retail ulteriori 5 giorni dalla scadenza del termine per sanare l'inadempienza per effettuare le comunicazioni all'utenza. Dal combinato disposto dei due commi, emerge che l'operatore vuole introdurre uno specifico **obbligo regolamentare** per l'operatore retail di dare tempestiva e completa informativa a tutta la propria clientela della prossima cessazione dei propri servizi **con almeno 35 giorni di anticipo decorrenti dalla scadenza del termine concesso per sanare le inadempienze**. In merito al *dies a quo* del termine di preavviso, l'operatore sottolinea la rilevata esigenza che la disciplina che l'Autorità intende introdurre definisca con certezza la scansione temporale di una vicenda che ha un impatto significativo sull'attività commerciale che svolge l'operatore *wholesale*.

V.80 Con riferimento alle osservazioni O.74 e O.75, si riferisce quanto segue. In primo luogo, l'Autorità ribadisce l'applicazione al caso di specie dell'art. 11, comma 8 del Codice. Per ragioni già esposte, l'Autorità ritiene, seppure il riferimento appaia quantitativamente utile in relazione al termine di preavviso, che l'art. 98-*septiesdecies*, comma 5, del Codice non possa trovare applicazione, facendo riferimento a fattispecie del tutto diverse (*jus variandi*).

Ciò detto l'Autorità ritiene che, ai sensi dell'articolo 4, commi 1, 2 e 3 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, adottata con delibera n. 179/03/CSP, è necessario garantire ai clienti, un congruo periodo di preventiva informativa, da fornire nei modi più appropriati, sulla possibile cessazione del servizio e sulla possibilità di passare ad altro operatore mediante il previsto codice di migrazione o altro codice di cui l'utente deve essere in possesso.

La suddetta previsione regolamentare, tuttavia, non fornisce indicazioni sul tempo di preavviso e sul *dies a quo* dello stesso. In altri termini non è disciplinato il momento a partire dal quale scatta l'obbligo per l'operatore retail di informare, nei modi appropriati, i propri clienti sulla imminente cessazione dei servizi.

In relazione al tempo di preavviso utili elementi sono forniti proprio dall'art. 11, comma 8, del Codice laddove dispone che *“la cessazione dell'esercizio di un'attività di rete o dell'offerta di un servizio di comunicazione elettronica può aver luogo in ogni tempo. L'operatore informa gli utenti della cessazione, ai sensi dell'articolo 98-*septiesdecies*, comma 4, con un preavviso di almeno tre mesi, dandone comunicazione contestualmente al Ministero e all'Autorità. Tale termine è ridotto a un mese nel caso di cessazione dell'offerta di un profilo tariffario”*.

Alla luce di quanto sopra, l'Autorità in fase di avvio della consultazione ha ritenuto, in generale, in applicazione del Codice che anche il preavviso verso gli utenti finali sia **di tre mesi**, in considerazione del rinvio al comma 1 (*“Con riferimento agli utenti finali al dettaglio, la comunicazione di cui al comma 1 da parte dell'operatore retail contiene tutte le necessarie indicazioni...”*).

L'Autorità ritiene condivisibile la precisazione di un operatore secondo cui l'operatore *retail* potrebbe fruire dei servizi *wholesale* di più fornitori. In tal caso, venendo meno un fornitore, l'operatore *retail* non cesserebbe tutti i servizi ma sono una parte. Pertanto, si ritiene che, in applicazione dell'art. 11, comma 8, **secondo alinea** del Codice, il preavviso corretto verso gli utenti finali sia **di un mese**. Tra l'altro, il preavviso di un mese per la cessazione ben si coniuga

con il valore previsto per la modifica contrattuale a cui, in effetti, può seguire la cessazione del servizio laddove l'utente decida in tal senso.

L'Autorità richiama che la comunicazione dell'art. 11 fa riferimento alla "cessazione della fornitura dei servizi di comunicazione elettronica"; tale comunicazione costituisce un adempimento *ex lege* di natura pubblicistica teso a preservare ed a salvaguardare la trasparenza e la continuità dei servizi dei clienti finali, sicché essi possano, nel termine di preavviso, esercitare il loro diritto di recesso e passare ad altro fornitore, prima di essere disconnessi.

Quanto alla decorrenza, un operatore ritiene che il termine (35 giorni) decorra dalla scadenza del termine *concesso per sanare le inadempienze*, mentre un altro operatore ritiene che il termine decorra dalla ricezione della diffida ad adempiere.

L'Autorità ritiene congruo che il termine di un mese decorra dalla scadenza del termine concesso per sanare l'inadempienza, in quanto nel periodo precedente (durante la decorrenza di tale termine) l'operatore *retail* può comunque procedere al pagamento. Per cui l'operatore *retail* avrà interesse ad effettuare la comunicazione solo laddove non avrà potuto completare il pagamento entro la scadenza del termine concesso per adempiere.

L'Autorità non ritiene opportuno, del pari, di introdurre un obbligo regolamentare in capo all'operatore *retail* di dare riscontro in tempi certi all'Autorità dell'avvenuto adempimento all'obbligo informativo di cui sopra, in quanto che la verifica dell'inottemperanza a tale obbligo potrà avvenire d'ufficio o su segnalazione, nell'esercizio dell'attività di vigilanza che viene svolta da parte dell'Autorità.

L'Autorità, infine, per le ragioni sopra evidenziate, ritiene di non poter accogliere la proposta di modifica dell'articolato da parte del secondo rispondente (**commi 3, 4** [*che incorpora l'attuale comma 2 della bozza di articolato dell'Autorità*] e **5** della propria bozza di articolato), come di seguito indicati:

3. Nel caso in cui l'operatore retail non sani le inadempienze entro il termine indicato dall'operatore wholesale con la comunicazione di cui al precedente comma 2, ai sensi del comma 5 dell'articolo 98-septiesdecies del Codice, l'operatore retail informa gli utenti della modifica contrattuale, ossia della cessazione della fornitura del servizio, con un preavviso non inferiore a trenta giorni, dandone altresì contestualmente comunicazione all'Autorità.

4. Con riferimento agli utenti finali al dettaglio, la comunicazione di cui al comma 3 da parte dell'operatore retail contiene tutte le necessarie indicazioni riguardo alle tempistiche della cessazione e alla possibilità di passare ad altro operatore mediante, ove necessario, il previsto codice di migrazione di cui l'utente finale deve essere in possesso ai sensi della vigente regolamentazione. L'operatore, inoltre, fornisce ogni supporto mediante il servizio assistenza clienti di cui alla delibera n. 255/24/CONS, il proprio sito web e l'eventuale l'applicativo dedicato.

5. L'informativa di cui al precedente comma 3 deve essere fornita dall'operatore retail agli utenti entro e non oltre cinque giorni dalla scadenza del termine concesso per sanare le inadempienze di cui al precedente comma 2.

Infatti, il **comma 3** fa riferimento all'art. 98-septies decies del Codice che, per i motivi già indicati, non costituisce la base normativa dell'ipotesi di cessazione per inadempimento contrattuale ivi contemplato.

Il **comma 4** ripropone senza modifiche il comma 2 della bozza in consultazione.

Il **comma 5** indica, come *dies a quo* di decorrenza, la scadenza del termine concesso per sanare le inadempienze, che l'Autorità ha già proposto in consultazione.

Comma 3, 4 e 5

O.76

Sul comma 3

Un operatore (Omissis) condivide che il termine di preavviso di 3 mesi previsto dall'art. 11, comma 8 del Codice decorra dalla scadenza del termine concesso per sanare l'inadempimento. Tuttavia, ritiene necessario chiarire che per cessazione si intende il venir meno di tutti i servizi, ferma restando, nel corso dei tre mesi, la possibilità per l'operatore wholesale di sospendere progressivamente la fornitura di alcuni dei servizi offerti (es. SMS, dati, roaming int.le, voce in, voce out, etc), a patto che il crono-programma di progressiva sospensione e successiva cessazione dei servizi sia oggetto della comunicazione relativa di cui sopra, in modo che l'operatore virtuale ne possa dare comunicazione agli utenti e di garantire per l'intera durata del medesimo crono-programma di sospensione la possibilità per questi ultimi di migrare verso un altro operatore, lasciando comunque attivi i servizi per la mobile number portability fino al momento dello spegnimento definitivo. Tale prassi è stata altresì avallata dall'Autorità in occasione di alcuni procedimenti che hanno riguardato casistiche analoghe.

Pertanto, l'operatore integra il comma 3 come di seguito:

3. L'operatore wholesale che intende cessare la fornitura dei servizi offerti ad un operatore retail, sui quali insistono servizi agli utenti finali, a causa di un inadempimento contrattuale, deve darne contestuale comunicazione all'operatore retail interessato e all'Autorità, specificando le ragioni a fondamento della cessazione della fornitura dei servizi nonché il termine concesso per sanare le inadempienze. In tale circostanza il termine di preavviso di almeno 3 mesi, di cui al comma 1, decorre dalla scadenza del termine concesso per sanare l'inadempienza e ferma restando la facoltà per l'operatore wholesale di avviare le attività di sospensione dei servizi a far data dal medesimo termine secondo il cronoprogramma comunicato all'operatore retail.

Sui commi 4 e 5

L'operatore integra i commi 4 e 5 come di seguito, aggiungendo alcune misure di mitigazione, che costituiscano uno strumento utile per favorire una più agevole definizione delle criticità contrattuali solo laddove siano previste garanzie idonee a livello procedimentale a tutela della posizione contrattuale e patrimoniale dell'operatore *wholesale*. In caso contrario, la controversia o il tentativo di conciliazione saranno instaurati, ma il termine di preavviso per la cessazione del servizio di almeno tre mesi decorrerà dalla scadenza del termine concesso per sanare

l'inadempienza. Diversamente, la norma legittimerebbe una sorta di autotutela da parte dell'operatore *retail* in violazione dei principi civilistici a tutela del corretto adempimento degli obblighi contrattuali di pagamento (tra gli altri quello di *solve et repete*). Di seguito si riporta la proposta di modifica dell'articolato:

4. Nei casi di cui al precedente comma 3, ciascuna delle parti, entro il termine concesso per sanare l'inadempienza, può richiedere all'Autorità, mediante posta elettronica certificata, di esperire in audizione un tentativo di conciliazione in sede di vigilanza. In caso di mancata conciliazione, il termine di preavviso di almeno 3 mesi, di cui al comma 1, decorre dalla data del relativo verbale a condizione che l'operatore retail nella fase di avvio del tentativo di conciliazione abbia fornito all'Autorità evidenza dei pagamenti delle fatture emesse dall'operatore wholesale, al netto dello scaduto. In difetto di detto requisito, il termine di preavviso di almeno 3 mesi per la cessazione dei servizi decorre dalla scadenza del termine concesso per sanare l'inadempienza ai sensi del comma 3.

5. Nel caso in cui il contenzioso tra l'operatore wholesale e l'operatore retaili configuri una controversia ai sensi del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 449/16/CONS e s.m.i, il termine di preavviso di almeno 3 mesi, di cui al comma 1, decorre dalla data di notifica alle parti interessate della decisione dell'Autorità qualora l'operatore retail nella fase di avvio della controversia abbia fornito all'Autorità evidenza dei pagamenti delle fatture emesse dall'operatore wholesale, al netto dello scaduto e che continui a fornire evidenza dei pagamenti correnti per l'intera durata della controversia. In difetto di detto requisito, il termine di preavviso di almeno 3 mesi per la cessazione dei servizi decorre dalla scadenza del termine concesso per sanare l'inadempienza come previsto ai sensi del comma 1.

V.81 **(Su comma 3)** In merito alla proposta di O.76 l'Autorità riferisce che oggetto della comunicazione di cui all'art. 11, comma 8 è la **cessazione della fornitura dei servizi** che, pertanto, devono essere mantenuti attivi fino a tale data. Alla luce di ciò, non appare possibile sospendere progressivamente i servizi (es. SMS, dati, roaming int.le, voce in, voce out, etc) prima del termine indicato nella comunicazione. I servizi andranno sospesi almeno contestualmente alla data di cessazione stabilita dal regolamento. Pertanto, l'Autorità ritiene che la proposta di modifica del comma 3 non possa essere, in questi termini, accolta.

(Sul comma 4) L'Autorità non ritiene opportuno prevedere una condizione di ammissibilità in relazione al tentativo di conciliazione atteso che questo deve avvenire entro il termine concesso per sanare l'inadempienza e che il periodo di preavviso è stato ridotto a 1 mese. Non è pertanto utile, in termini di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, condizionare (requisito di ammissibilità) l'accesso alla conciliazione al pagamento delle fatture correnti atteso che ogni conciliazione deve essere gestita sulla base dei fatti rappresentati nel corso dell'audizione dinanzi all'Autorità. Alla luce di quanto sopra, non appare proporzionato considerare, quale condizione di ammissibilità della richiesta di conciliazione, il *previo pagamento delle fatture correnti*. Pertanto, la richiesta di conciliazione presso l'Autorità non sarà accolta ove la parte istante la richieda una volta scaduto il termine concesso dall'operatore wholesale.

(Sul comma 5) Parimenti, in merito al contenzioso tra l'operatore *wholesale* e l'operatore *retail* che configuri una controversia ai sensi del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 449/16/CONS e s.m.i, l'Autorità ritiene che il pagamento delle fatture correnti non possa, allo

stato, costituire condizione per valutare la ammissibilità della richiesta, posto che operano, nel caso di specie, le disposizioni specifiche della stessa delibera 449. L'Autorità si riserva, a tale proposito, di valutare una revisione del relativo Regolamento per gestire i casi di mancato pagamento del corrente ai fini dell'ammissibilità. Resta inteso che lo strumento della controversia non deve essere utilizzato dall'operatore retail a fini dilatori consentendo allo stesso di fruire di servizi di rete senza riservare i legittimi pagamenti all'operatore wholesale. A tale riguardo l'Autorità, nel risolvere la controversia nel rispetto dei tempi disciplinati dalla delibera 449 se del caso con provvedimenti cautelari, valuterà attentamente gli effetti di tali condotte che, laddove non tempestivamente gestiti, portano ad un aumento della esposizione debitoria tra le Parti. A tale fine, la Commissione per le infrastrutture e le reti o il Presidente dell'Autorità, nei casi di gravità ed urgenza potranno valutare di fare decorrere i 30 giorni di preavviso, di cui al comma 5 dell'art.7 del Regolamento allegato al presente provvedimento, dalla notifica della rispettiva decisione cautelare.

O.77 Un operatore (Omissis) propone delle misure correttive. La prima proposta correttiva riguarda l'oggetto delle istanze di conciliazione e/o delle istanze di risoluzione delle controversie. L'operatore ritiene che nell'articolato dovrebbe essere precisato che tali istanze dovrebbero essere strettamente inerenti all'inadempimento contrattuale. La seconda proposta riguarda l'azione invocata dal creditore. Omissis ritiene che il proposto termine di 3 mesi sia applicabile solo nel caso di risoluzione del contratto. Nel caso, invece, di sospensione temporanea del servizio il preavviso dovrebbe essere di 1 mese, anche in questo caso eventualmente prorogabile nel solo caso di contestazioni strettamente inerenti all'inadempimento contrattuale.

O.78 Un operatore (Omissis) sottolinea la necessità, in caso di inadempimento, di stabilire termini chiari per evitare dilazioni pretestuose e tempistiche meno gravose per l'operatore *wholesale* (art. 7). Suggerisce, pertanto, di ridurre a 30 giorni la durata del preavviso, in applicazione della seconda parte dell'art. 11, comma 8 del Codice, e di considerare, anche nel caso di tentativo di conciliazione, la decorrenza del termine di preavviso a partire dalla scadenza del termine concesso per sanare l'inadempienza. Di seguito la proposta di articolato:

3. L'operatore wholesale che intende cessare la fornitura dei servizi offerti ad un operatore retail, sui quali insistono servizi agli utenti finali, a causa di un inadempimento contrattuale, deve darne contestuale comunicazione all'operatore retail interessato e all'Autorità, specificando le ragioni a fondamento della cessazione della fornitura dei servizi nonché il termine concesso per sanare le inadempienze con un termine di preavviso di almeno 30 giorni che decorre dalla scadenza del termine per sanare l'inadempienza. ~~In tale circostanza il termine di preavviso di almeno 3 mesi, di cui al comma 1, decorre dalla scadenza del termine concesso per sanare l'inadempienza.~~

4. Nei casi di cui al precedente comma 3, ciascuna delle parti, entro il termine concesso per sanare l'inadempienza, può richiedere all'Autorità, mediante posta elettronica certificata, di esperire in audizione un tentativo di conciliazione in sede di vigilanza. ~~In caso di mancata conciliazione, il termine di preavviso di almeno 3 mesi, di cui al comma 1, decorre dalla data del relativo verbale.~~

5. ~~Nel caso in cui il contenzioso tra l'operatore wholesale e l'operatore retail configuri una controversia ai sensi del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 449/16/CONS e~~

s.m.i., il termine di preavviso di almeno 3 mesi, di cui al comma 1, decorre dalla data di notifica alle parti interessate della decisione dell'Autorità.

Sul comma 3, l'operatore ritiene che l'art. 11, comma 8, non trovi applicazione (nella prima parte) al caso di inadempienza contrattuale da parte di un Operatore nei confronti del proprio fornitore *wholesale* poiché non è detto che, a fronte di una risoluzione contrattuale per inadempimento, si realizzi la situazione di cessazione dell'attività a cui il citato comma 8, articolo 11 fa riferimento. L'Operatore *retail* potrebbe semplicemente essere inadempiente nei confronti dell'Operatore *wholesale* proseguendo la propria attività eventualmente anche attraverso un diverso fornitore. Il servizio all'utente finale potrebbe essere erogato a fronte di una migrazione.

Sul comma 4: la decorrenza del termine dalla data di redazione del verbale, ad avviso della società, non è condivisibile in quanto espone l'Operatore *wholesale* a possibili pratiche dilatorie da parte dell'Operatore *retail*, con conseguente incremento dell'esposizione creditoria nei confronti del soggetto inadempiente. Disincentiva inoltre il contenzioso e di fatto disincentiva l'accesso alla tutela di fronte all'Autorità da parte dell'Operatore *wholesale* poiché ove l'Autorità sia coinvolta, il servizio non potrà essere cessato malgrado il perdurare dell'inadempienza, esponendo l'Operatore a perdite esponenziali posto che in molti casi - nel caso di Omissis certamente - i servizi *wholesale* attivi sono venduti acquistando da altri Operatori servizi di accesso passivi, il cui canone deve essere comunque corrisposto. Si ritiene che il *dies a quo* a partire dal quale un Operatore *wholesale* è legittimato ad interrompere l'erogazione dei servizi nei confronti di un soggetto inadempiente debba essere una data certa. Per le ragioni su esposte il rispondente ritiene quindi che nel caso in cui un Operatore *retail* sia inadempiente rispetto alle obbligazioni contrattuali, l'Operatore *wholesale* possa procedere con la sospensione dei servizi decorso un termine di preavviso di 30 giorni (o diverso termine secondo quanto previsto contrattualmente), anche qualora sia stato esperito un tentativo di conciliazione.

V.82 L'Autorità ritiene che la prima proposta correttiva **O.77** (*“Un operatore /Omissis) ritiene che nell'articolato dovrebbe essere precisato che tali istanze dovrebbero essere strettamente inerenti all'inadempimento contrattuale”*) appare già costituire un presupposto dell'attuale bozza in consultazione, in quanto essa precisa, al comma 3, che la cessazione avviene a causa di un inadempimento di natura contrattuale.

In merito alla seconda proposta correttiva O.77 e alle osservazioni O.78, si osserva quanto segue.

In primo luogo, l'Autorità richiama l'osservazione dell'operatore secondo cui nel caso di sospensione temporanea del servizio il preavviso dovrebbe essere di 1 mese, anche in questo caso eventualmente prorogabile nel solo caso di contestazioni strettamente inerenti all'inadempimento contrattuale. In merito a tale profilo, l'Autorità conferma che la sospensione (temporanea) dei servizi prima della scadenza del termine previsto dalla comunicazione di cessazione non è ammessa. Tuttavia, come sopra chiarito, l'Autorità ha ridotto il termine di preavviso ad 1 mese, di fatto andando incontro alla richiesta dell'operatore.

In secondo luogo, con riferimento alle richieste di modifica del **comma 3**, l'Autorità ha accolto la richiesta di fissare il termine di preavviso a 1 mese.

Quanto alla decorrenza, l'Autorità conferma che il termine di 1 mese decorre, anche alla luce della riduzione del termine di preavviso da 3 mesi a 1 mese, dalla scadenza del termine concesso

per sanare l'inadempienza. Ciò in quanto durante la decorrenza di questo termine l'operatore retail in genere procede al pagamento, per cui non è possibile richiedere allo stesso anche l'informativa agli utenti finali. Laddove l'operatore retail non proceda al pagamento e fossero trascorsi ad esempio 15 giorni come termine per adempiere, è necessario che agli utenti finali sia comunque concesso il termine di legge di almeno 30 giorni e non, come avverrebbe secondo la richiesta di qualche operatore, di 15 giorni.

In merito al **comma 4**, l'Autorità ritiene condivisibile la preoccupazione dell'operatore di evitare pratiche dilatorie da parte dell'Operatore retail, con conseguente incremento dell'esposizione creditoria nei confronti del soggetto inadempiente. In merito a quanto sopra, fermo restando la decorrenza del termine di preavviso dalla data del verbale di mancata conciliazione, sarà cura dell'Autorità garantire la certezza dei tempi procedurali, sottoponendo alle parti il verbale di mancata conciliazione e fissando termini ragionevoli per la sottoscrizione. Resta inteso che non saranno ammesse tattiche dilatorie per cui il verbale di mancata conciliazione si considera approvato in caso di mancata sua sottoscrizione o di sua modifica non motivata o non sufficientemente motivata sottoposta all'Autorità entro il termine di 5 giorni lavorativi dall'invio alle parti del verbale medesimo mediante posta elettronica certificata.

In merito al **comma 5**, l'Autorità non considera opportuna la sua eliminazione, in quanto che non pare possibile escludere che, anche nel caso di inadempimento contrattuale, possano residuare ambiti di applicazione del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 449/16/CONS e s.m.i.

Di seguito la modifica del comma 4 stabilita dall'Autorità:

*Nei casi di cui al precedente comma 3, ciascuna delle parti, entro il termine concesso per sanare l'inadempienza, può richiedere all'Autorità, mediante posta elettronica certificata, di esperire in audizione un tentativo di conciliazione in sede di vigilanza. In caso di mancata conciliazione, il termine di preavviso di almeno 3 mesi, di cui al comma 1, decorre dalla data del relativo verbale. **Il verbale di mancata conciliazione si considera approvato decorsi 5 giorni lavorativi dal suo invio senza che siano state inviate osservazioni di motivata modifica.***

O.79 Un operatore (Omissis) condivide il comma 3. Quanto ai commi 4 e 5, ne chiede l'eliminazione, in quanto gli effetti di tali previsioni potrebbero risultare troppo onerosi, sotto il profilo economico finanziario, per l'operatore *wholesale*. Si potrebbe arrivare alla paradossale situazione in cui l'operatore *wholesale* pur continuando ad erogare i servizi non riceva i dovuti corrispettivi per molti mesi se non addirittura un anno. Ove però i commi venissero mantenuti, l'operatore non comprende il motivo per il quale la richiesta d'intervento dell'Autorità debba essere prevista "entro il termine concesso per sanare l'inadempienza" – e non prima e, inoltre, chiede l'introduzione di tempi perentori (ad es. dieci giorni solari dalla comunicazione ex comma 3) per la notifica del verbale di cui al comma 4 e della decisione di cui al comma 5. Se non venissero rispettati tali termini e/o in caso di mancato riscontro, l'operatore *wholesale* potrà procedere secondo quanto comunicato con la propria diffida.

V.83 In merito alle osservazioni O.79, l'Autorità li ritiene risolti ad opera delle modifiche già effettuate ai punti precedenti.

O.80 Un operatore (Omissis) non concorda con la previsione del **comma 3**, alla luce del proprio processo aziendale. In particolare, l'operatore rileva che le attuali fasi del processo operativo di cessazione di un operatore *retail* moroso, sono:

- a) invio della diffida a adempiere ovvero di preavviso di risoluzione contrattuale dei servizi offerti da Omissis, con un termine di 30 gg. per l'adeguamento della garanzia fidejussoria (scaduta e/o con importo non più adeguato) o il saldo del debito esposto nella diffida;
- b) decorsi i termini di preavviso, invio della lettera di risoluzione contrattuale, dove si preannuncia il distacco dei servizi entro un termine minimo di 10 gg;
- c) nel caso di un piano di rientro soggetto a clausola risolutiva espressa, manca la fase sub a) e si procede direttamente all'invio di comunicazione di risoluzione contrattuale, anticipata da comunicazioni di preavviso che invitano l'Operatore stesso ad adempiere agli obblighi contrattualmente assunti relativamente ai pagamenti;
- d) invio di una comunicazione di cessazione tecnica dei servizi dove viene indicata la data della cessazione preannunciata (di norma 7 giorni) da cui si avvia il processo di cessazione dei servizi che prevede l'inibizione totale a tutti i servizi del Portale, l'annullamento di tutti gli ordinativi in corso di realizzazione, la chiusura di eventuali richieste di Assistenza Tecnica e la cessazione tecnica dei servizi alla data comunicata con interruzione della relativa fatturazione.

Alla luce del processo di cui sopra, l'operatore evidenzia che il preavviso minimo di 47 giorni complessivi (30 giorni dalla diffida+10 giorni dalla risoluzione+7 giorni dalla comunicazione tecnica) previsto dal processo in essere è da ritenersi più che congruo per consentire all'operatore *retail* le necessarie comunicazioni alla clientela finale.

Alla luce di quanto sopra, Omissis propone di indicare il termine di adempimento in 30 giorni, in luogo dei 3 mesi previsti dalla attuale bozza di articolato, decorrenti dalla notifica della diffida ad adempiere.

Sul comma 4 e 5

Qualora l'operatore richieda, una volta ricevuta la diffida, un intervento di vigilanza dell'Agcom e/o apra una controversia in Agcom, per prassi consolidata l'operatore non comunica la risoluzione contrattuale (qualora siano nel frattempo scaduti i termini della diffida) né tantomeno esegue la cessazione tecnica, attendendo l'esito delle predette procedure. In caso di mancato accordo conciliativo provvede, alternativamente (anche sulla base di eventuali elementi emersi in sede di Vigilanza o controversiale) all'invio di una nuova lettera di diffida o di risoluzione contrattuale.

Relativamente ai tempi di attivazione delle predette procedure (vigilanza e controversiale) l'operatore conviene con l'impostazione data dall'Autorità nello schema di provvedimento, in base alla quale le stesse debbano necessariamente essere richieste entro i termini della diffida ad adempiere, anche al fine di evitare un utilizzo strumentale delle stesse, ossia finalizzato

esclusivamente a dilazionare i tempi di cessazione dei servizi. Anche nei casi di cui ai commi 4 e 5, l'operatore ritiene che, in luogo dei 3 mesi stabiliti dall'Autorità, il termine congruo per preavvisare la clientela del distacco sia di 30 giorni, sia nel caso di fallimento della conciliazione che di rigetto della controversia o di scadenza della durata della misura cautelare adottata.

V.84 L'Autorità ritiene che le modifiche accolte nei punti precedenti siano assorbenti delle richieste di cui ai precedenti paragrafi. L'Autorità si riserva di integrare il presente Regolamento con riferimento al caso di clausola risolutiva espressa acclusa al contratto tra gli operatori.

O.81 Un gruppo di operatori [Omissis] ritiene che il mantenimento dei servizi per i 3 mesi di preavviso in caso di inadempimento dell'operatore retail costituisce un termine troppo lungo poiché non sostenibile in quanto, qualora tale formulazione entrasse in vigore, gli operatori dovrebbero tenere attivi i servizi per non meno di 5 mesi, in quanto è verosimile che il preavviso di sospensione venga inviato nell'immediato rispetto alla ricezione dell'insoluto. Per tale motivo, il *wholesaler* assume un obbligo troppo oneroso e sproporzionato considerato che la vendita retail prevede il rispetto delle tempistiche di cui alla L. 160/19 ovvero la sospensione trascorsi non meno di 40 giorni, termine decisamente inferiore. Qualora venisse accolta detta opzione si arriverebbe al paradosso che il wholesale avrebbe maggior tutela che l'utente finale, che nel rapporto diretto potrebbe sospendere il servizio con preavviso di 40 giorni. Si domanda all'Autorità di valutare la modifica dei commi 3 e 4 in linea con la fornitura retail in modo che il costo dell'intero processo non risulti rimesso completamente al wholesaler.

V.85 Anche le osservazioni O.81 sono state accolte, con la riduzione a 1 mese del termine di preavviso e la fissazione di tempi certi nel caso dell'esperimento del tentativo di conciliazione.

O.82 Un operatore (Omissis)

Sui commi 3, 4 e 5

L'operatore riformula il comma 3 del Regolamento (*che diventa il comma 2 della sua bozza*) come di seguito:

*L'operatore wholesale che intende cessare la fornitura dei servizi offerti ad un operatore retail, sui quali insistono servizi agli utenti finali, a causa di un inadempimento contrattuale derivante dalla mancata corresponsione degli importi fatturati quale corrispettivo per servizi prestati, deve darne contestuale comunicazione all'operatore retail interessato e all'Autorità, specificando le ragioni a fondamento della cessazione della fornitura dei servizi, il termine concesso per sanare le inadempienze, nonché il termine **in cui procederà alla cessazione della fornitura dei servizi**. ~~In tale circostanza il termine di preavviso di almeno 3 mesi, di cui al comma 1, decorre dalla scadenza del termine concesso per sanare l'inadempienza.~~ **(riformulato e spostato al comma 5).***

Invero, chiede l'eliminazione dei commi 4 e 5 del Regolamento.

Aggiunge un ulteriore comma 7 alla propria bozza di Regolamento (si veda lo schema generale):

“Decorso il termine di preavviso di trenta giorni [richiamato al precedente comma 3] per informare gli utenti, o quello eventualmente più lungo per la cessazione della fornitura dei servizi comunicato dall’operatore wholesale ai sensi del precedente comma 2, quest’ultimo potrà in ogni caso procedere alla cessazione di tutti servizi prestati all’operatore retail”.

Nel seguito, le motivazioni.

Comma 2 (ex comma 3 del Regolamento dell’Autorità) e comma 7 aggiunto dall’operatore: Nel caso in cui l’operatore *retail* adempia all’obbligo di informativa, al più entro i predetti 5 giorni, decorrenti dalla scadenza del termine per sanare l’inadempienza disposto in diffida, dal momento dell’invio della comunicazione devono decorrere **almeno** [salvo tempistiche maggiori previste dall’operatore *wholesale*] ulteriori 30 giorni al termine dei quali l’operatore *wholesale* può cessare la fornitura del servizio (tempo minimo per il distacco=tempo variabile per adempimento diffida+5 giorni per invio comunicazione all’utente da parte dell’operatore *retail* +30 giorni). Pertanto, viene eliminato il riferimento ai 3 mesi e sostituito con la diversa tempistica di cui al comma 7.

Commi 4 e 5 del Regolamento dell’Autorità (eliminati): l’operatore non ritiene accettabile che venga esperito un tentativo di conciliazione in sede di vigilanza. Ciò in quanto si riscontrano due principali criticità: **i)** la prima consiste nel legare il termine di preavviso ad una circostanza solo eventuale, e dunque l’individuazione del *dies a quo* finirebbe per essere totalmente aleatoria e ancora una volta dipendente dal comportamento già patologico del debitore; **ii)** in secondo luogo, si sposta ancora in avanti un termine già di per sé troppo lungo, a ulteriore detrimento dell’interesse dell’operatore *wholesale* che vedrebbe accrescere il suo credito.

Né il *dies a quo* può essere individuato nella data di notifica della decisione all’esito della controversia ai sensi del regolamento AGCom di cui all’Allegato A alla delibera n. 449/16/CONS. Ciò in quanto, la controversia, qualora abbia ad oggetto la contestazione del credito inerente al contratto tra operatore *wholesale* e *retail*, fuoriesce dall’ambito di applicazione della richiamata delibera, rientrando nella competenza del giudice civile. Inoltre, anche in questo caso, la conseguenza sarebbe quella di spostare ancora più in avanti il termine di preavviso che inizierebbe a decorrere trascorsi 4 mesi dalla richiesta di risoluzione della controversia (termine entro il quale la procedura deve concludersi ai sensi dell’art. 26, comma 1, del Codice). Tale termine, inoltre, sconta il fatto che la domanda di risoluzione potrebbe essere avanzata in qualsiasi momento, non essendo individuato un termine di decadenza per la proposizione della stessa. Dunque, ancora una volta il termine di preavviso rimane subordinato ad un’attività del debitore moroso. In entrambi questi due casi vi è l’ulteriore rischio di una strumentalizzazione di tali disposizioni da parte dell’OLO, il quale potrebbe attivare la procedura in sede conciliativa o in sede di contenzioso al solo fine di prolungare i termini del distacco a suo esclusivo beneficio – l’OLO ben potrebbe continuare ad incassare le bollette degli utenti senza necessariamente pagare il dovuto all’operatore *wholesale* –, ma a detrimento dell’interesse dell’operatore *wholesale*. Si evidenzia infine che, in entrambi i casi, i termini individuati dall’Autorità non sono termini perentori e ciò aumenta ulteriormente il rischio che il *dies a quo* possa essere spostato ancora più in avanti, con la conseguenza che l’operatore *wholesale* vede aumentare *ad libitum* la possibilità di valersi nel concreto degli strumenti garantiti dalla disciplina privatistica.

V.86 *In merito al comma 3*, l’Autorità rinvia alle modifiche già effettuate al testo posto in consultazione.

In merito al comma 4, la preoccupazione di dilatorietà del rispondente appare annullata dalla previsione di termini certi dell’intero processo.

In merito al comma 5, l’Autorità non può escludere che anche fattispecie di natura contrattuale possano prevedere questioni rimesse alla competenza dell’Autorità, ai sensi del Regolamento n. 449/16/CONS. Si ritiene, però, di condividere le preoccupazioni di dilatorietà del termine per proporre la controversia e, pertanto, analogamente alla ipotesi di richiesta di conciliazione, l’Autorità ritiene che la richiesta controversiale deve avvenire **entro e non oltre** entro il termine concesso per sanare l’inadempimento, di cui alla comunicazione della informativa della cessazione della fornitura del servizio dall’operatore *wholesale* all’operatore retail. Inoltre, occorre adeguare il termine di 3 mesi al termine di 1 mese, già ampiamente discusso in precedenza.

Alla luce di quanto sopra, l’Autorità propone la seguente modifica al comma 5:

“Nel caso in cui il contenzioso tra l’operatore wholesale e l’operatore retail configuri una controversia ai sensi del Regolamento di cui all’Allegato A della delibera n. 449/16/CONS e s.m.i, da formalizzare alla Direzione competente dell’Autorità entro e non oltre il termine concesso per sanare l’inadempimento di cui al comma 3, il termine di preavviso di almeno 1 mese ~~3 mesi~~, di cui al comma 1, decorre dalla data di notifica alle parti interessate della decisione dell’Autorità”.

O.83 Una associazione di operatori (Omissis)

Comma 3: propone di disciplinare accanto alla ipotesi di cessazione del servizio per inadempimento contrattuale quella di cessazione dell’offerta di un servizio WH o suo profilo per scelta commerciale/organizzativa del fornitore WH. L’associazione non propone invece modifiche rispetto alla versione in consultazione, per quanto riguarda la cessazione per causa di inadempimento, a superamento di quanto invece argomentato nel documento inviato nella medesima consultazione.

Commi 3 e 4:

(Sul comma 4) dal momento che il tentativo di conciliazione preliminare al contenzioso non è disciplinato, l’associazione propone di prevedere tempistiche procedurali brevi e perentorie entro cui terminare la fase del tentativo di conciliazione e, ferma la prima parte del comma, chiede sia specificato un termine perentorio di massimo 5-15 giorni entro il quale debba essere effettuato l’incontro per il tentativo di conciliazione tra le parti d’anzi ad AGCOM, all’esito del quale, in caso di mancata conciliazione verrebbe redatto il verbale negativo e inizierebbe a decorrere il termine di preavviso.

L’associazione fa presente che nonostante tali temperamenti il fornitore WH rischia comunque di dover erogare i servizi senza remunerazione per oltre 4 mesi (sommando i tempi di fatturazione sono 5 mesi) ed è di fatto esposto al rischio che il fornitore retail abusi in suo danno della tutela degli utenti finali. Propone questa versione del comma 4:

Comma 4: *Nei casi di cui al precedente comma 3, ciascuna delle parti, entro il termine concesso dall'operatore wholesale per sanare l'inadempienza, può richiedere all'Autorità, mediante posta elettronica certificata, di esperire in audizione un tentativo di conciliazione in sede di vigilanza, da svolgersi entro il termine perentorio di 15 giorni dalla istanza. In caso di mancata conciliazione, il termine di preavviso di almeno 3 mesi, di cui al comma 1, decorre dalla data del relativo verbale.*

(Sui commi 3 e 4) l'associazione sottolinea pertanto che l'applicazione dei commi 3 e 4 dovrebbe essere **rinvitata di nove mesi** dalla pubblicazione della delibera, per consentire ai fornitori WH l'adeguamento dei contratti di fornitura al meccanismo previsto dal comma 3 (diffida breve con cessazione a 3 mesi dalla scadenza del termine assegnato in diffida), ed eventualmente introdurre nei contratti fidejussioni o altre garanzie in considerazione di quanto rappresentato sul comma 4.

(Sul comma 5): l'associazione chiede di eliminare dalla proposta il comma 5, in quanto la durata di un contenzioso non è definibile a priori e ciò finirebbe per procrastinare *sine die* certo la tempistica prevista dall'art. 11, comma 8 del Codice. Diversamente argomentando, si legittimerebbe una cultura dell'inadempimento che comporterebbe non solo un danno all'operatore WH ma anche agli operatori retail che pagano regolarmente le loro fatture, che subirebbero una sorta di concorrenza sleale dai retailer inadempienti. A supporto di tale richiesta, l'associazione ricorda che (i) in sede contenziosa è nel potere dell'Autorità precludere in via cautelare la cessazione se vi è tale istanza e ne ricorrono i presupposti; (ii) con le ultime modifiche alla disciplina di migrazione, la cessazione non impedisce la migrazione degli utenti finali che dovessero rimanere disserviti, i quali hanno altri 30 giorni dalla cessazione per fare istanza di migrazione.

V.87 In merito alle osservazioni O.83, l'Autorità precisa quanto segue.

Sul comma 3, l'Autorità **non** ritiene di allargare l'ambito oltre quello previsto in consultazione, inerente alla cessazione per inadempimento contrattuale in quanto non oggetto della consultazione pubblica.

Sul comma 4, l'Autorità rinvia alle precedenti modifiche del Regolamento, che tengono in debita considerazione le preoccupazioni sollevate dall'associazione, in merito alle tempistiche entro cui il tentativo di conciliazione deve essere svolto.

Sui commi 3 e 4, in merito al rinvio di 9 mesi dalla pubblicazione della delibera l'entrata in vigore dei commi 3 e 4, l'Autorità ritiene necessario che le misure a tutela degli utenti finali entrino in vigore a partire dalla pubblicazione del provvedimento. Non sono state, infatti, allegate ragioni oggettive che colleghino il necessario preavviso agli utenti finali con gli adeguamenti dei contratti tra operatori *wholesale e retail*.

Sul comma 5, l'Autorità rinvia alle precedenti modifiche che hanno l'effetto di evitare l'effetto potenzialmente dilatorio che tali misure possono comportare. Peraltro, le tempistiche del contenzioso sono indicate nella delibera n. 449/16/CONS e le eventuali obiezioni sulla non perentorietà dei termini indicati in delibera non possono costituire presupposto per l'eliminazione della tutela ivi prevista. Per tutti questi motivi, la richiesta di eliminazione del comma 5 non può essere accolta. Ad ogni buon fine, laddove ne sussistano i presupposti, la decisione dell'Autorità

potrà essere rapida in particolar modo nei casi in cui l'istanza sia inammissibile o manifestazione infondata.

Comma 6

O.84 Un operatore (Omissis) propone la seguente riformulazione del comma 6:

6. In caso di inadempimento da parte dell'operatore retail all'obbligo informativo di cui al comma 3 nei termini indicati al precedente comma 5, l'Autorità entro e non oltre i successivi 10 giorni fornisce il preavviso di cui al comma 3 e le necessarie informazioni a tutela dei consumatori mediante l'Ufficio relazioni con il pubblico e il proprio sito web, fatto salvo ogni intervento anche di carattere sanzionatorio.

Nel seguito, l'operatore descrive sinteticamente la misura proposta. Nel caso in cui l'operatore retail non sia collaborativo e non effettui comunicazioni ai clienti finali, l'Autorità ha (al massimo) 10 giorni per fornire il preavviso al cliente finale; pertanto, i 30 giorni per effettuare il distacco decorreranno dalla scadenza di questi ulteriori 10 giorni (tempo minimo per il distacco= tempo variabile per adempimento diffida+5 giorni per invio comunicazione all'utente +10 giorni per la comunicazione dell'Autorità +30 giorni).

V.88 In merito alle osservazioni O.84, l'Autorità osserva che, in caso di inadempimento da parte dell'operatore retail all'obbligo informativo, quest'ultimo sarà passibile di subire sanzioni, per inosservanza delle disposizioni del presente Regolamento. A seguito della infrazione da parte dell'operatore retail all'obbligo informativo, la bozza in consultazione prevede che l'Autorità si riserva di fornire quanto prima le dovute informazioni a tutela dei consumatori. Tale adempimento non costituisce un obbligo dell'Autorità ma una facoltà, ciò che comporta l'impossibilità di assoggettamento della medesima a termini o condizioni, come se fosse un soggetto regolato. Pertanto, si ritiene di non accogliere l'istanza e di lasciare impregiudicata per la Autorità la facoltà di pubblicare o divulgare le informazioni sulla cessazione sul proprio sito istituzionale.

Comma 7

O.85 Un operatore (Omissis) richiede l'eliminazione del comma 7 in quanto le previsioni dei precedenti commi sono incompatibili con la specifica normativa di legge sulla crisi di impresa e di insolvenza.

O.86 Un operatore (Omissis) non apporta alcuna modifica all'articolato, riproponendo la versione del documento in consultazione.

O.87 Una associazione (Omissis) propone di prevedere misure specifiche per garantire la continuità del servizio al cliente finale in caso di insolvenza dichiarata dell'operatore retail o di interruzione del rapporto WH senza che l'operatore retail si avvalga di fornitori alternativi. Ad es. prevedendo una o più delle seguenti misure:

1. la cessione dei clienti a un operatore retail solvente, eventualmente previo esperimento di un'asta.

2. l'assunzione diretta dei contratti retail da parte dell'operatore wholesale.

Tali soluzioni contribuirebbero a tutelare i consumatori finali e a mantenere una continuità operativa indispensabile nel mercato attuale. Inoltre, in tali circostanze, pendente l'adozione di tali misure il preavviso dovrebbe inoltre essere consentito al fornitore WH di limitare i costi non remunerati limitando il traffico telefoniche delle utenze interessate al traffico entrante e alle chiamate di emergenza, salva contraria valutazione da assumersi caso per caso da parte dell'Autorità.

V.89 In merito alle richieste O.85, O.86 e O.87, l'Autorità ha già svariato volte nel corso degli ultimi anni ricevuto richieste di intervento in merito a situazioni in cui una delle due società (*retail o wholesale*) fosse in uno stato di crisi finanziaria, con possibili richieste al Tribunale di ammissione al concordato in bianco o connesse alla legge 19 ottobre 2017, n. 155. Pertanto, la Direzione tutela dei consumatori in quelle situazioni ha dovuto contemperare le esigenze relative alla procedura di crisi e dell'insolvenza, espresse attraverso le richieste del Commissario della procedura medesima, con quelle relative alla protezione dei consumatori, onde garantire loro, nei limiti consentiti dalla legge, la continuità del servizio e la trasparenza delle informazioni nelle procedure di dismissione.

La necessità di contemperare le esigenze della procedura di crisi e di insolvenza con le disposizioni del Codice delle comunicazioni elettroniche ha quindi comportato la creazione di un comma *ad hoc* nell'art. 7, che pertanto non può essere eliminato.

In merito alle specifiche proposte O.87 da una associazione, l'Autorità fa presente che le disposizioni dell'art. 7 hanno per obiettivo quello di assicurare la continuità del servizio al cliente finale nelle more del distacco intimato dall'operatore *wholesale*. Scopo dell'art. 7, pertanto, non è quello di *evitare* il distacco dei clienti finali ma di garantire la continuità del servizio nel tempo intercorrente dalla comunicazione del distacco al distacco medesimo. Per questo motivo, le indicazioni della associazione non sono accoglibili, in quanto propongono misure specifiche per garantire la continuità del servizio al cliente finale, con l'obiettivo di evitare in via definitiva il distacco. A tale riguardo, l'associazione propone (nel caso di crisi) la cessione dei clienti a un operatore retail solvente o l'assunzione diretta dei contratti retail da parte dell'operatore *wholesale*. Tali misure esulano dall'ambito di competenza delle misure proposte e anche debordano rispetto ai poteri dell'Autorità; le misure dell'art. 7 hanno l'effetto di evitare *in via temporanea* il distacco dell'utenza finale, nelle more del necessario preavviso previsto dalla legge.

L'Autorità non ritiene, infine, di accogliere l'indicazione di limitare, nel periodo di preavviso, il traffico telefonico al traffico entrante e alle chiamate di emergenza, in quanto tale previsione costituirebbe una indebita violazione dei diritti dell'utente finale, il cui contratto con l'operatore retail, durante il suddetto periodo del preavviso, è ancora attivo e perfettamente efficace.

Ulteriori misure

O.88 Un operatore (Omissis) ritiene necessario che venga specificato un ulteriore caso. Si tratta della situazione in cui l'Operatore Wholesale deve effettuare una migrazione tecnologica dei propri servizi verso nuove tecnologie più innovative e performanti. In tale situazione è importante evidenziare che da un lato l'operatore Wholesale ne deve dare notizia ai propri operatori retail e questi ultimi ai propri clienti finali, dall'altro l'operatore retail non deve potersi opporre

all'evoluzione nel rispetto dell'uso efficiente delle risorse. Si suggerisce di inserire quindi un nuovo comma (3bis) come di seguito indicato:

3bis. L'operatore wholesale che intende migrare i propri servizi verso una tecnologia innovativa deve darne contestuale comunicazione ai propri operatori retail, specificando le ragioni a fondamento della migrazione tecnologica con congruo anticipo relativo alla specifica fattispecie. L'operatore retail comunica tale situazione ai propri clienti finali con almeno 3 mesi di anticipo rispetto alla data finale di migrazione.

Non si tratta di una fattispecie patologica (inadempimento contrattuale) ma fisiologica, che dovrebbe ricadere ugualmente nell'alveo dell'art. 11, comma 8, con il rispetto delle tempistiche di preavviso di tre mesi.

O.89 Una associazione di operatori (Omissis) evidenzia che l'Autorità considera unicamente l'ipotesi di cessazione del servizio WH causata da un presunto inadempimento dell'operatore retail, mentre dovrebbe anche considerare i casi di cessazione dell'offerta di un servizio WH o suo profilo per scelta commerciale/organizzativa del fornitore WH e, più esattamente, prevedere l'obbligo di fornire in tali casi un preavviso, al fornitore retail e all'Autorità, compatibile (i.e. maggiorato secondo un principio di proporzionalità e di minimizzazione dei disagi per il fornitore WH) rispetto a quello dovuto dal fornitore retail ai suoi clienti ai sensi dell'art. 11 comma 8 del Codice. A tal proposito, formula una proposta di articolato:

Comma 3-bis: *L'operatore wholesale che per sua libera scelta intenda cessare la fornitura di un servizio wholesale o profilo tariffario offerto agli operatori propri clienti, sul quale insistano servizi erogati agli utenti finali, deve darne comunicazione a tali operatori propri clienti e all'Autorità, con un preavviso non inferiore a quello indicato al comma 1, aumentato in misura compatibile con il rispetto del preavviso dovuto agli utenti finali ai sensi del comma 1 e non inferiore a 15 giorni.*

V.90 In merito alle osservazioni O.88 e O89 l'Autorità rinvia a quanto già specificato. In particolare, l'Autorità ribadisce l'ambito oggettivo di applicazione dell'art. 7, circoscritto alle ipotesi di cessione del contratto *in ragione di inadempimenti di natura contrattuale*. L'Autorità non ritiene, pertanto, nel presente provvedimento di allargare l'ambito di operatività dell'art. 7 ad altre ipotesi, quali quelle proposte dagli operatori (migrazione tecnologica dei servizi verso nuove tecnologie più innovative e performanti o cessazione su libera scelta dell'operatore *wholesale*). L'Autorità si riserva, tuttavia, di approfondire la questione nell'ambito di apposito procedimento integrativo delle attuali misure.

Di seguito sono riepilogate in grassetto le modifiche apportate in esito alla consultazione. Si osservi che l'Autorità ha ritenuto di precisare, sebbene implicito in esito alla consultazione, che il preavviso di 1 mese prima della cessazione dei servizi riguarda oltre all'operatore Retail, necessariamente, al fine di non rendere vano il preavviso stesso agli utenti finali, anche l'operatore wholesale:

Art. 7

(Informativa agli utenti finali in caso di cessazione dei servizi)



1. *Ai sensi del comma 8 dell'articolo 11 del Codice la cessazione dell'esercizio di un'attività di rete o dell'offerta di un servizio di comunicazione elettronica può aver luogo in ogni tempo. L'operatore informa gli utenti della cessazione, con un preavviso di almeno tre mesi, dandone comunicazione contestualmente al Ministero e all'Autorità. Tale termine è ridotto a un mese nel caso di cessazione dell'offerta di un profilo tariffario.*
2. *Con riferimento agli utenti finali al dettaglio, la comunicazione di cui al comma 1 da parte dell'operatore retail contiene tutte le necessarie indicazioni riguardo alle tempistiche della cessazione e alla possibilità di passare ad altro operatore mediante, ove necessario, il previsto codice di migrazione di cui l'utente finale deve essere in possesso ai sensi della vigente regolamentazione. L'operatore, inoltre, fornisce ogni supporto mediante il servizio assistenza clienti di cui alla delibera n. 255/24/CONS, il proprio sito web e l'eventuale l'applicativo dedicato.*
3. *L'operatore wholesale che intende cessare la fornitura dei servizi offerti ad un operatore retail, sui quali insistono servizi agli utenti finali, a causa di un inadempimento contrattuale, deve darne contestuale comunicazione all'operatore retail interessato e all'Autorità, specificando le ragioni a fondamento della cessazione della fornitura dei servizi nonché il termine concesso per sanare le inadempienze. In tale circostanza il termine di preavviso di almeno **1 mese**, per l'operatore retail e wholesale, di cui al comma 1, decorre dalla scadenza del termine concesso per sanare l'inadempienza.*
4. *Nei casi di cui al precedente comma 3, ciascuna delle parti, entro il termine concesso per sanare l'inadempienza, può richiedere all'Autorità, mediante posta elettronica certificata, di esperire in audizione un tentativo di conciliazione in sede di vigilanza. In caso di mancata conciliazione, il termine di preavviso di almeno **1 mese**, di cui al comma 1, per l'operatore retail e wholesale, decorre dalla data del relativo verbale. **Il verbale di mancata conciliazione si considera approvato decorsi 5 giorni lavorativi dal suo invio senza che siano state inviate osservazioni di motivata modifica.***
5. *Nel caso in cui il contenzioso tra l'operatore wholesale e l'operatore retail configuri una controversia ai sensi del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n.449/16/CONS, **da formalizzare alla Direzione competente dell'Autorità entro e non oltre il termine concesso per sanare l'inadempienza di cui al comma 3**, il termine di preavviso di almeno **1 mese**, di cui al comma 1, per l'operatore retail e wholesale, decorre dalla data di notifica alle parti interessate della decisione dell'Autorità.*
6. *In caso di inadempimento da parte dell'operatore retail all'obbligo informativo di cui al comma 1 l'Autorità si riserva di fornire le necessarie informazioni a tutela dei consumatori mediante l'Ufficio relazioni con il pubblico e il proprio sito web, fatto salvo ogni intervento anche di carattere sanzionatorio.*
7. *Le disposizioni che precedono si applicano, in quanto compatibili, ai casi di crisi d'impresa ed insolvenza di cui alla legge 19 ottobre 2017, n. 155 e norme ad essa collegate.*

Articolo 8 (Misure per garantire la trasparenza a tutela degli utenti finali rispetto alle chiamate con CLI modificato)

I. Le posizioni dei rispondenti alla consultazione pubblica

Considerazioni generali

O.90 Tre rispondenti (Omissis, Omissis, Omissis) ritengono necessario introdurre un adeguato ed efficace presidio sanzionatorio. Inoltre, dallo schema di Regolamento non emergerebbe in modo preciso come siano definite le responsabilità dei vari operatori.

O.91 Una associazione di operatori (Omissis), richiamando la raccomandazione CEPT ECC/REC/(23)03 e l'art 40 del EECC, ritiene che gli obblighi non dovrebbero gravare micro-piccole imprese con meno di 50 mila utenti.

O.92 Due associazioni di consumatori (Omissis, Omissis) ritengono che Agcom dovrebbe promuovere campagne di comunicazione per sensibilizzare gli utenti e promuovere una maggiore consapevolezza del fenomeno dello spoofing. Inoltre, il regolamento dovrebbe contenere anche il blocco preventivo dei numeri sospetti e la possibilità di attivare filtri avanzati per le categorie di utenti più deboli. I rispondenti propongono inoltre un tavolo di coordinamento sotto l'egida di AGCOM sul tema delle truffe e delle frodi, tra operatori di rete, associazioni dei consumatori, le Autorità del mercato bancario e finanziario (Banca d'Italia, Consob, Ivass), gli operatori bancari e assicurativi (ABI, Assofin, Ania, associazioni degli istituti di pagamento), Confcommercio, Confesercenti e CNA.

O.93 Un operatore (Omissis) ritiene che dopo aver affrontato i temi prioritari delle chiamate internazionali in entrata con CLI nazionale e delle chiamate da numeri mobili non assegnati, si possano adottare provvedimenti tecnicamente più complessi per contrastare altri fenomeni, ad esempio l'uso fraudolento da parte di soggetti terzi di numeri mobili esistenti ma assegnati a soggetti diversi, anche privati.

O.94 Lo stesso rispondente propone di potenziare l'Elenco Telefonico Nazionale (E.T.Na.) richiedendo agli operatori di telecomunicazione la trascrizione, presso lo stesso registro, delle intestazioni, anche momentanee, delle utenze agli utenti nazionali ed esteri. Gli utenti privati e le stesse Autorità potrebbero, in questo modo, individuare (tramite ricerca con numero e data/ora del contatto) l'intestatario del numero momentaneo.

O.95 Un operatore (Omissis) sottolinea gli ingenti investimenti che potranno rendersi necessari per l'attuazione delle misure anti-spoofing. In proposito l'operatore richiede che sia prevista la remunerazione dei costi sostenuti. Con riferimento alla creazione e manutenzione di eventuali database centralizzati nazionali gestiti dall'Autorità o da soggetti terzi da essa incaricati, non dovrebbero essere previsti oneri per gli Operatori.

O.96 Un operatore (Omissis), ritiene essenziale includere all'interno del testo del regolamento in consultazione un principio in forza del quale tutti i soggetti della filiera del teleselling, ed in particolare coloro che hanno aderito al Codice di Condotta Agcom e che si avvalgono nell'ambito

della propria attività professionale di servizi di telemarketing e teleselling, siano chiamati a partecipare attivamente all'implementazione dei rimedi contro lo spoofing, sostenendo economicamente gli investimenti tecnici richiesti agli operatori secondo modalità che potranno essere definite nell'ambito del tavolo tecnico.

O.97 Un operatore (Omissis) ritiene necessario discutere nel tavolo tecnico anche le modalità di remunerazione degli operatori che attueranno le analisi volte al blocco delle chiamate e all'attuazione del blocco.

O.98 Un operatore (Omissis), quanto all'onere per l'attuazione delle misure di blocco, ritiene che questo dovrebbe essere previsto specificamente a carico degli operatori nazionali infrastrutturati e/o che gestiscono il transito internazionale e, dunque, direttamente interconnessi con le reti estere.

O.99 L'operatore, unitamente a un'organizzazione (Omissis), ritiene inoltre che l'implementazione del blocco delle chiamate, così come descritto nel testo, dovrebbe estendersi anche ai casi di invio di SMS, in quanto la tecnica dello spoofing viene utilizzata anche per falsificare il reale mittente degli SMS. Dovrebbe inoltre precisarsi che le previste attività di blocco siano effettuate, di default, dall'Operatore di rete in qualità di operatore che fornisce servizi all'ingrosso, nell'ambito degli accordi di accesso wholesale stipulati con gli operatori ospitati sulla propria infrastruttura.

V.91 Con riferimento all'osservazione di cui al paragrafo O90, l'Autorità osserva che l'individuazione delle responsabilità connesse all'attuazione delle misure antispoofing è collegata al relativo contesto tecnico/implementativo, cioè alle azioni che i diversi soggetti coinvolti nella gestione delle chiamate sono tenuti a intraprendere e alle relative modalità operative.

V.92 Nello specifico, le modalità attuative delle misure di cui agli artt. 8.1 e 8.2 sono state oggetto dei lavori del tavolo tecnico che l'Autorità ha ritenuto opportuno avviare nel corso del procedimento. A seguito di tale attività sono stati individuati, quali attori principali delle misure di blocco, Gli operatori che gestiscono direttamente chiamate vocali internazionali in arrivo sulle loro interfacce di rete internazionali, cosiddetti *Carrier internazionali*, che saranno tenuti ad attuare i blocchi, e gli operatori di rete mobile che gestiscono archi di numerazione, che saranno tenuti a fornire, tramite interfacce standard, indicazioni di blocco ai carrier internazionali nei casi previsti dall'art. 8.2.c). Carrier internazionali e operatori di rete mobile saranno tenuti a interagire tramite interfacce standard. Per quanto riguarda invece le misure di cui all'art. 8.4, il relativo contesto tecnico/implementativo sarà oggetto di una seconda fase di attività del tavolo tecnico.

V.93 Una volta stabiliti i ruoli e le responsabilità nell'attuazione delle misure, le eventuali violazioni saranno sanzionabili ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche.

V.94 Riguardo all'osservazione O.90, l'Autorità osserva che le misure di cui agli artt. 8.1 e 8.2, come richiamato al punto precedente, coinvolgono unicamente i cd. carrier internazionali e gli operatori di rete mobile. Le soluzioni tecnico/implementative relative alle misure di cui all'art. 8.4, saranno definite tenendo anche conto del criterio di proporzionalità, ferma restando la necessità di tutelare gli utenti da possibili frodi e abusi connessi al fenomeno dello spoofing.

V.95 Con riferimento alle osservazioni O.92, O.93 e O.94, l’Autorità richiama che l’art. 8 del presente provvedimento si pone l’obiettivo di contrastare il fenomeno dello spoofing attraverso misure di carattere tecnico in grado di inibire “in tempo reale” la consegna delle chiamate ricollegabili a frodi o abusi. Nel perseguire tale scopo, si è tenuto conto delle tecniche che, in base ai dati a disposizione dell’Autorità, risultano essere utilizzate nella stragrande maggioranza dei casi di spoofing. Successivamente all’entrata in vigore del provvedimento, e all’implementazione delle misure adottate, l’Autorità intraprenderà un’azione di monitoraggio per verificarne l’efficacia e valutare l’andamento del fenomeno allo scopo di intraprendere, se del caso, ulteriori e appropriate iniziative. Riguardo all’utilizzo di numeri mobili di utenti attivi, il presente provvedimento prevede il blocco delle chiamate affette da spoofing che utilizzano numerazioni mobili attive di utenti che non si trovano in roaming all’estero. È inoltre contemplata, al verificarsi di opportune condizioni, la possibilità, per gli operatori, di bloccare chiamate di spoofing con CLI di rete mobile nel caso di utenti in roaming il cui numero è oggetto di spoofing.

V.96 Con riferimento alle osservazioni O.95 – O.98, l’Autorità ritiene che gli oneri derivanti dalle misure previste nel presente provvedimento trovino la loro giustificazione nell’applicazione delle norme del Codice delle comunicazioni riguardanti la gestione delle numerazioni, con riferimento a quanto previsto dall’art. 98-decies, la tutela degli utenti e la sicurezza delle reti. Il fenomeno dello spoofing si traduce infatti in possibili frodi e abusi nei confronti degli utenti di reti e servizi di comunicazione elettronica perpetrati attraverso la manipolazione di informazioni trasportate dai protocolli di segnalazione. Le misure di contrasto allo spoofing si configurano dunque come azioni volte a salvaguardare gli utenti ovviando alla vulnerabilità dei protocolli di rete.

V.97 Per quanto riguarda l’osservazione O.99, l’Autorità osserva che il fenomeno delle frodi che interessa gli SMS è essenzialmente connesso all’utilizzo improprio degli alias alfanumerici, tematica affrontata da ultimo con la delibera n. 12/23/CIR che ha vietato ai Fornitori di servizi di transito di messaggistica di inoltrare gli SMS con Alias provenienti dall’estero verso gli utenti italiani

V.98 Dal punto di vista implementativo, le misure per il contrasto dello spoofing degli SMS presentano peculiari differenze rispetto a quelle per le chiamate vocali, oggetto del presente provvedimento. Eventuali misure aggiuntive che dovessero rendersi necessarie per gli SMS potranno pertanto essere definite nell’ambito di uno specifico procedimento.

Osservazioni relative al comma 1

O.100 Un operatore (Omissis) ritiene che gli obblighi debbano ricadere in prima istanza sull’operatore internazionale che consegna le chiamate (non necessariamente sull’operatore che gestisce le chiamate in arrivo sulle sue interfacce di rete internazionali) nel caso in cui questo disponga di centrali sul territorio nazionale e sia autorizzato come operatore di rete in Italia.

O.101 Un operatore (Omissis) ritiene che le chiamate vocali da bloccare debbano essere individuate come quelle consegnate da soggetti non dotati di autorizzazione generale per servizi vocali nazionali ai sensi dell’art. 11 del CCE. In tal modo si includerebbero automaticamente soggetti autorizzati solo in paesi esteri non perseguibili dall’Agcom in caso di violazione della

normativa. Lo specifico riferimento a “interfacce di rete internazionali” sembrerebbe inoltre limitare l’ambito di applicazione della norma alle sole interconnessioni dedicate con operatori internazionali mediante KIT di interconnessioni fra gli operatori, i quali, invece, spesso si interconnettono in VOIP via internet (quindi non mediante interfacce/risorse trasmissive dedicate alla interconnessione).

O.102 Un operatore (Omissis) ritiene necessaria una chiara ed univoca definizione a livello normativo e propone una serie di casistiche da rilevare e bloccare sulle interfacce internazionali.

O.103 Un operatore (Omissis) concorda con la formulazione riferita ai soli operatori che gestiscono direttamente chiamate vocali internazionali evidenziando che gli operatori non direttamente interconnessi con l’estero non sarebbero in grado di distinguere le chiamate di provenienza internazionale da quelle nazionali (in quanto hanno come identificativo di origine una numerazione nazionale).

O.104 Un operatore (Omissis), nel concordare con la misura, osserva che la sua efficacia si fonda sulla sua implementazione da parte di tutti gli operatori nazionali che ricevono traffico internazionale; di conseguenza ritiene che gli operatori che non lo abbiano ancora fatto debbano adeguarsi alla misura entro un mese dalla pubblicazione del provvedimento finale.

O.105 Un operatore (Omissis) ritiene si debbano definire le connessioni internazionali su cui operare i controlli chiarendo che si tratta di link diretti con operatori non autorizzati in Italia.

O.106 Lo stesso operatore ritiene che gli operatori non debbano essere ritenuti responsabili delle chiamate che vengono bloccate, questi dovranno solamente effettuare i blocchi che verranno definiti ad esito del tavolo tecnico senza che ciò comporti alcuna responsabilità.

V.99 In merito all’osservazione O.100 e O.101, si chiarisce che le chiamate vocali soggette alle misure di cui all’art. 8.1 e 8.2 sono quelle che transitano nelle interfacce di interconnessione internazionali (KIT di interconnessione) per lo scambio del traffico telefonico a commutazione di circuito o a commutazione di pacchetto. Le chiamate vocali internazionali che transitano attraverso rete dati, unmanaged, sono soggette alle misure di cui all’art. 8.4.

V.100 In merito alle osservazioni riguardanti l’ambito soggettivo, l’Autorità ritiene opportuno confermare che le disposizioni di cui ai commi 1 e 2 dell’art. 8 riguardano gli operatori che gestiscono direttamente chiamate vocali internazionali in arrivo sulle loro interfacce di rete internazionali consegnate da soggetti non dotati in Italia di autorizzazione generale per servizi vocali nazionali ai sensi dell’art. 11 del CCE (quindi soggetti autorizzati solo in Paesi esteri non perseguibili dall’Agcom, così come previsto anche dalla Raccomandazione Cept ECC 23(03)). Sono tenuti a effettuare il blocco delle chiamate vocali, al verificarsi delle condizioni previste e nel rispetto delle eccezioni stabilite, gli operatori in possesso di autorizzazione generale italiana che gestiscono direttamente le chiamate internazionali, ovvero gestiscono, attraverso le interfacce di interconnessione con operatori in possesso di autorizzazione rilasciata da Amministrazioni estere, il traffico vocale verso l’Italia.

Osservazioni relative al comma 2

O.107 Un operatore (Omissis) propone di inserire un quarto punto all'art. 8.2, che prescriva il blocco delle chiamate entranti con un CLI appartenente ad un arco non assegnato ad alcun operatore. Il blocco di tali chiamate non comporterebbe alcun rischio ma preverrebbe possibili utilizzi fraudolenti delle numerazioni. Per poter agire simultaneamente su tutte le reti, sarebbe necessario preventivamente condividere con tutti gli operatori (e poi tenere aggiornati) gli archi di numerazione non assegnati e quindi da bloccare.

O.108 Due operatori (Omissis, Omissis) ritengono opportuno estendere il blocco da direttrice internazionale anche a tutte le chiamate che presentano come CLI numerazioni NNG, citando in particolare le numerazioni in decade 55 e le 800. In proposito viene paventato il rischio che, in conseguenza dei blocchi di cui al Nuovo Regolamento, vi sia un dirottamento delle attività fraudolente verso le NNG, soprattutto verso quelle percepite dagli utenti come a basso rischio, quali ad esempio le numerazioni 803, 55, di customer care o di pubblica utilità.

O.109 Un operatore e una associazione di operatori (Omissis, Omissis) ritengono che l'anonimizzazione delle chiamate avrebbe un impatto inferiore, rispetto al blocco, su alcuni scenari di chiamata deviata leciti (da fisso e mobile) provenienti dall'estero. Inoltre, il blocco consentirebbe allo spoofer di capire facilmente se il numero è oggetto di azione «anti spoofing» e di agire di conseguenza utilizzando in modo dinamico le numerazioni.

O.110 Diverse associazioni (Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis) fanno riferimento a un protocollo di intesa, sottoscritto anche da altri soggetti (Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis) e aperto alla sottoscrizione di tutti gli stakeholders (operatori, associazioni di categoria, Autorità di regolazione, fornitori di tecnologia) che si propone di contrastare il fenomeno del CLI Spoofing e promuovere una soluzione tecnica basata sul protocollo STIR/SHAKEN, integrato da un sistema di database condivisi che consentirebbe di individuare e bloccare anche il traffico mobile originato via VOIP dall'estero. La piattaforma potrebbe consultare un database unico di numerazioni nazionali attive in rete, messo a disposizione dagli operatori e regolamentato da una normativa specifica. La consultazione di tale database avverrebbe solo nei casi in cui il protocollo STIR/SHAKEN non sia nelle condizioni di fornire un'autenticazione forte, tipicamente per chiamate provenienti dall'estero. Il database potrebbe includere la verifica dello stato attivo di un numero, senza accedere a liste complete di numeri, e le Indicazioni sullo stato di roaming internazionale per le numerazioni mobili. Ad esito del controllo, la piattaforma potrebbe bloccare automaticamente la chiamata fraudolenta o anonimizzare il numero dichiarato per evitare di fornire identità dubbie.

O.111 Un operatore (Omissis) ritiene che le soluzioni di contrasto allo spoofing che richiedano per il relativo funzionamento il coinvolgimento di reti e sistemi dei vari Paesi coinvolti nella gestione delle chiamate, non siano di fatto efficaci, oltre a prevedere rilevanti complessità ed oneri. È il caso della soluzione STIR-SHAKEN, applicata negli Stati Uniti e Canada e con ipotesi di sperimentazione in Francia. Gli Stati Uniti ed il Canada hanno dovuto aprire le proprie reti, disattivando di fatto lo STIR-SHAKEN, a tutti gli Stati esteri per poter continuare ad essere raggiunti dalle chiamate voce. Analoghe soluzioni, spesso proposte da alcuni "vendor", che prevedono server condivisi per la verifica in origine e destinazione della correttezza del CLI

trasportato nelle chiamate, potrebbero funzionare solo se l'applicazione fosse globalmente adottata da parte della generalità dei Paesi. Occorre quindi escludere soluzioni di tale tipo, che presentano impatti molto elevati e tempi lunghi di implementazione, oltre ad essere di fatto inefficaci per il contrasto al CLI spoofing da estero.

O.112 Un operatore e un'organizzazione (Omissis, Omissis) esprimono considerazioni analoghe con riferimento al protocollo STIR/SHAKEN, ritenuto non utile né necessario.

O.113 Un operatore (Omissis) ritiene che il protocollo STIR/SHAKEN non sia in grado di garantire l'autenticità del CLI utilizzato dal terminale ma che sia orientato ad irrobustire le difese contro la sua corruzione durante il trasporto della chiamata tra rete di origine e rete di destinazione.

O.114 Lo stesso operatore rileva che in Europa alcuni Paesi hanno adottato un registro Do-Not-Originate (DNO) che raccoglie numeri che non possono mai essere utilizzati per chiamate in uscita.

O.115 Un operatore (Omissis) ritiene che l'implementazione di meccanismi che richiedano l'interrogazione puntuale di un database unico implicherebbe un onere eccessivamente gravoso in capo agli operatori nonché tempi di implementazione ben superiori ai 6 mesi.

O.116 Un operatore (Omissis) ritiene che gli operatori di rete fissa, sia quando svolgono il ruolo di operatori di terminazione che di transito, possano essere destinatari delle sole misure di cui alla lettera a) e b). L'eventuale implementazione da parte degli operatori di rete fissa di ulteriori misure rispetto a queste richiederà l'analisi di fattibilità tecnica e della tempistica necessaria all'implementazione, nonché la definizione del modello economico che verrà adottato per il ristoro dei costi sostenuti.

V.101 In merito alle osservazioni O.107 e O.108, l'Autorità, a seguito dell'attività del tavolo tecnico, ha ritenuto opportuno estendere la misura di blocco applicandola anche alle chiamate internazionali in arrivo con numerazione mobile nazionale non assegnata o non attiva e a quelle con numerazione non geografica diversa dalla numerazione mobile nazionale.

V.102 In particolare, riguardo alla seconda integrazione, l'Autorità osserva che, sebbene nel caso di CLI di rete fissa il fenomeno dello spoofing si concentri soprattutto sulle numerazioni geografiche, è ipotizzabile che, successivamente all'attuazione della misura di blocco, il fenomeno dello spoofing possa mutare concentrandosi sulle numerazioni escluse dal provvedimento. In aggiunta, le chiamate da alcune numerazioni non geografiche potrebbero essere percepite come "affidabili" dagli utenti, risultando particolarmente efficaci per le pratiche illecite. Non si rinvengono infine casistiche per cui chiamate con CLI non geografico diverso dalle numerazioni mobili debbano utilmente transitare per le interfacce internazionali.

V.103 In merito all'osservazione O.109 l'Autorità ritiene che la sola anonimizzazione, seppur utile a evitare che il destinatario della chiamata possa richiamare il soggetto chiamante, fornisca di fatto minori garanzie circa la protezione da frodi e abusi. In proposito, si può osservare che gli utenti di rete fissa che non dispongono di dispositivi in grado di visualizzare il CLI non hanno la possibilità di "filtrare" le chiamate anonime. Per altro, anche se posti nelle condizioni di riconoscere le chiamate come anonime, gli utenti potrebbero accettare ugualmente la

comunicazione. È possibile ipotizzare che un tale comportamento sia maggiormente diffuso proprio fra quelle categorie di utenti che necessitano di maggiore tutela, come le persone anziane.

V.104 Si evidenzia inoltre, come anche richiamato nella delibera di consultazione, che la raccomandazione CEPT ECC(23) 03 raccomanda che le amministrazioni CEPT “per i numeri geografici nazionali/fissi E.164: [dovrebbero] bloccare preferibilmente le chiamate vocali internazionali in arrivo, o almeno sopprimere la CLI delle chiamate vocali internazionali in arrivo con un numero geografico nazionale/fisso E.164 [...]”. L’anonimizzazione appare dunque configurata come una misura “secondaria” rispetto a quella del blocco. Il fatto che quest’ultima sia considerata preferenziale fa ritenere opportuno ricorrere alla soppressione del CLI solo in caso di impossibilità di applicare il blocco o quando la sua applicazione determina un rapporto costi/benefici inadeguato.

V.105 In proposito, stanti le considerazioni sopra riportate riguardo la maggiore efficacia del blocco, occorre segnalare un possibile effetto di “overblocking” connesso a tale pratica, consistente nell’indebito filtraggio di chiamate legittime. Si ritiene tuttavia che tale effetto possa essere efficacemente mitigato da un’adeguata individuazione delle eccezioni e dalla definizione delle relative policy di gestione.

V.106 Si ritiene inoltre che la possibilità che gli autori dello spoofing, consapevoli dell’operatività del blocco, dirottino le loro pratiche su altre numerazioni, non giustifichi l’adozione generalizzata dell’anonimizzazione in luogo del blocco. Di fatto, se la soppressione del CLI si rivelasse efficace, finirebbe col determinarsi un rischio analogo di passaggio ad altre numerazioni.

V.107 Riguardo alle osservazioni O.108-O.116, l’Autorità, ad esito delle attività del tavolo tecnico che hanno avuto a oggetto gli aspetti tecnici e implementativi delle misure di cui all’art. 8.1 e 8.2, ha ritenuto opportuno adottare soluzioni che prevedono il blocco delle chiamate ad opera degli operatori che gestiscono direttamente chiamate vocali internazionali in arrivo sulle loro interfacce di rete internazionali nei casi opportunamente identificati, interagendo, nel caso di chiamate internazionali con CLI di rete mobile nazionale, con gli operatori di rete mobile che gestiscono archi di numerazione. Alla luce delle informazioni acquisite nel corso del procedimento, l’Autorità ritiene che la soluzione STIR/SHAKEN non possa essere adottata con successo, almeno nel breve/medio periodo, in quanto la sua efficacia si basa sulla piena cooperazione fra gli operatori, anche quando stabiliti in paesi diversi.

Osservazioni relative al comma 2 lettera a) e lettera b)

O.117 Un operatore (Omissis) ritiene che le misure di blocco debbano basarsi su una definizione chiara, univoca e condivisa tra tutti gli operatori attivi sul mercato di “CLI invalido” oggetto di blocco, nonché sul rispetto delle peculiarità architettoniche degli operatori che operano a livello transeuropeo, in linea con il principio di neutralità tecnologica.

O.118 Quattro operatori (Omissis, Omissis, Omissis, Omissis) ritengono che debbano essere chiarite le eccezioni previste; l’applicazione della misura non accompagnata dall’individuazione puntuale e condivisa di tutti i possibili scenari legittimi di traffico comporterebbe infatti un disservizio per l’utente finale.

O.119 Quattro operatori (Omissis, Omissis, Omissis, Omissis) ritengono che il blocco delle numerazioni geografiche, in decade 0, in arrivo dall'estero sia uno strumento efficace per limitare gli effetti del CLI spoofing. Gli operatori non ravvisano ad oggi alcuna necessità oggettiva, per gli operatori nazionali, di consegnare ad un fornitore estero, ad esempio per attuare il c.d. tromboning internazionale, le chiamate originate in Italia e dirette ad un altro operatore nazionale. Eventuali giustificazioni di natura economica non sarebbero idonee a impedire l'individuazione di una soluzione tecnica potenzialmente in grado di arginare fortemente il fenomeno del CLI spoofing.

O.120 Un operatore (Omissis) osserva che lo standard del roaming internazionale, nel caso di chiamata indirizzata a un utente straniero in roaming in Italia, prevede che la chiamata raggiunga la rete mobile (estera) del cliente chiamato, per poi rientrare in Italia mediante l'utilizzo del roaming number (MSRN) della rete visitata. Pertanto, le chiamate destinate ai MSRN dovrebbero essere escluse dal blocco. Inoltre, non dovrebbero essere sottoposte a blocco le chiamate che nell'header (nei campi informativi) riportano l'informazione relativa ad una chiamata deviata.

O.121 Un operatore (Omissis), con riferimento alla legittimità di chiamate internazionali con numerazione nazionale, sottolinea alcuni casi riguardanti le "Communications Platform as a Service" (CPaaS):

- Call center centralizzati o decentralizzati situati all'estero che operano 24 ore su 24, 7 giorni su 7 necessitano inevitabilmente di numeri ospitati all'estero per garantire tale disponibilità;
- Piattaforme per conferenze basate sul cloud che consentono la connessione remota per includere altri partecipanti;
- Uso di CLI temporanei, ad esempio per proteggere l'identità sia del chiamante che della persona chiamata in circostanze specifiche (ad esempio nel settore medico, quando un medico assegnato al paziente non è disponibile ma il paziente deve contattare l'assistenza in qualsiasi momento).

O.122 Per la gestione del traffico legittimo l'operatore cita due soluzioni: i numeri di "whitelisting" e la cd. "interfaccia dedicata", cioè gli accordi per la consegna di traffico legittimo debitamente identificato su gateway nazionali piuttosto che su gateway internazionali. Il rispondente ritiene praticabile soprattutto la seconda soluzione. A tal fine occorrerebbe pervenire ad accordi fra i partecipanti del settore, con il supporto attivo e la supervisione dell'Autorità.

O.123 Riguardo all'eventualità di blocco del traffico legittimo, l'operatore ritiene imperativo che AGCOM si assuma la responsabilità di gestire ed elaborare attivamente le richieste di sblocco, entro un periodo di tempo contato in minuti o, al massimo, in poche ore, e con poteri normativi espliciti per istruire gli operatori a rispettare tempestivamente le istruzioni di sblocco (e le sanzioni per la mancata conformità alle istruzioni di sblocco). Nel caso si adotti una soluzione con whitelist, AGCOM dovrebbe essere l'entità che la gestisce.

O.124 Un operatore (Omissis) ritiene che occorra chiarire che la verifica e il blocco non siano possibili nel caso di chiamate internazionali con CLI mancante.

V.108 Con riferimento all'attuazione delle misure di blocco di cui all'art. 8.2. lettere a) e b), le relative modalità implementative sono state oggetto dei lavori del Tavolo tecnico avviato nel corso del procedimento. Ad esito di tale attività, l'Autorità ha ritenuto opportuno approvare una soluzione che prevede il blocco, ad opera gli operatori gestiscono direttamente chiamate vocali internazionali in arrivo sulle loro interfacce di rete internazionali (carrier internazionali autorizzati), delle chiamate con CLI geografico nazionale e con CLI non geografico diverso dai numeri mobili nazionali. Sono state inoltre definite nel dettaglio le casistiche di blocco delle chiamate vocali che non rispettano le raccomandazioni ITU e le eccezioni.

V.109 Nello specifico, per quanto riguarda il rispetto delle raccomandazioni ITU, Gli operatori che gestiscono direttamente chiamate vocali internazionali in arrivo sulle loro interfacce di rete internazionali sono tenuti a bloccare le chiamate consegnate da operatore estero nei casi in cui il campo informativo del protocollo di segnalazione destinato a trasportare il CLI (campo PAI nel caso di interconnessione VoIP, campo CgPN nel caso di interconnessione TDM/ISUP):

- è assente / non valorizzato / con caratteri non numerici» come previsto dalla ITU T E.164;
- non inizia con + (SIP URI) nel caso VoIP o 00 o formato ITZ nel caso TDM/ISUP;
- contiene solo +39 or 0039 e nessuna altra cifra successiva;
- opzionale, con country code internazionale non esistente o non assegnato;

V.110 Riguardo al blocco delle chiamate con CLI geografico nazionale, i carrier internazionali sono tenuti a bloccare le chiamate consegnate da operatore estero nei casi in cui il contenuto del campo informativo del protocollo di segnalazione destinato a trasportare il CLI:

- presenta come prime cifre +390 (caso di interconnessione VoIP)
- presenta formato internazionale e prime cifre 390 o 00390 (interconnessione TDM/ISUP);
- opzionale, si presenta con il +39 o 0039 seguito dal solo distretto nazionale in chiamate dirette ad un numero internazionale (le chiamate con CLI valido dirette a un numero internazionale rientrano invece fra le eccezioni al blocco);

V.111 I carrier internazionali sono inoltre tenuti a bloccare le chiamate consegnate da operatore estero con CLI non geografico diverso dalla numerazione di rete mobile nazionale, identificate come quelle in cui il contenuto del campo informativo destinato a trasportare il CLI inizia con +39X o 0039X, con X diverso da 0 o 3.

V.112 Fanno eccezione alle suddette regole di blocco le chiamate dirette a numerazioni di servizio mobili appartenenti a blocchi indicati non portabili nel Data Base del MIMIT e quelle dirette ad un numero internazionale ovvero non appartenente al Piano di Numerazione Italiano. Le prime includono le chiamate dirette a roaming number nazionali e quelle dirette a numerazioni mobili associate a servizi (es. segreteria telefonica).

Osservazioni relative al comma 2 lettera c)

O.125 Due operatori (Omissis, Omissis) ritengono che, per ragioni tecniche, l'operatore di rete mobile sia l'unico soggetto in grado di controllare e verificare se la numerazione mobile sta operando traffico in roaming estero.

O.126 Un operatore (Omissis) cita la soluzione adottata in Belgio per le numerazioni mobili, basata sull'attribuzione temporanea del cd Home routing number (HRN) ai clienti belgi in roaming e di un numero temporaneo, MSRN, in caso di chiamata effettuata da un cliente belga (fisso o mobile) verso un cliente straniero in roaming su una rete mobile belga. Gli operatori belgi che ricevono sulle loro interfacce internazionali chiamate con un HRN o un MSRN non bloccano la chiamata.

O.127 Lo stesso operatore ritiene che, in una prima fase, il costo di un filtro delle chiamate basato sul roaming non sia proporzionato all'obiettivo. Nel definire una soluzione nazionale condivisa occorrerebbe per altro valutare la conformità coi principi di tutela del trattamento dei dati personali, stabilire una soluzione architettonica e fissare i criteri di ripartizione dei relativi costi di realizzazione e gestione. L'operatore propone, in una prima fase, di consentire la terminazione in Italia dell'intero arco +39-3, approccio attualmente utilizzato in altri Paesi europei. Il tavolo tecnico potrà avviare lo studio di una eventuale soluzione basata sull'interlavoro nelle reti di segnalazione dei Gateway internazionali di rete mobile e degli HLR delle reti mobili nazionali.

O.128 Un operatore (Omissis) cita due soluzioni, una implementata in Polonia e basata su un voice firewall che utilizza API inter-operatore per la verifica delle chiamate, l'altra in Finlandia che prevede una integrazione HLR/HSS proxy estesa a tutti gli operatori nazionali. Entrambe le soluzioni consentono di interrogare vicendevolmente gli HLR real-time (in fase di chiamata) e verificare dove si trova la SIM su cui è attivo il numero mobile (se è un numero reale), nonché di integrare liste di numeri di telefono come i non allocati e i numeri che, per loro natura, ricevono soltanto (es. numeri verdi).

O.129 Un operatore (Omissis) osserva che la misura, la cui attuazione è complessa ed onerosa, richiede a tutti gli operatori mobili nazionali, infrastrutturati e virtuali, di rendere disponibili delle funzionalità per il riconoscimento, per ogni chiamata con CLI nazionale in decade 3 ed in tempo reale, del fatto che il cliente mobile associato a quel CLI sia in Italia o all'estero. In proposito, l'operatore ritiene che aperture dirette di interfacce dei sistemi di gestione della mobilità degli operatori mobili determinerebbero ulteriori rischi di frodi nell'accesso a questi delicati sistemi. Si potrebbe invece approfondire l'utilizzo di API software rese disponibili attraverso connessione IP dagli operatori nazionali.

O.130 Gli operatori che gestiscono direttamente le chiamate internazionali riconoscerebbero l'operatore mobile che gestisce la numerazione tramite una API che utilizza il DB di MNP, già disponibile. Successivamente, si utilizzerebbe una API messa a disposizione dell'operatore mobile per effettuare una "query" sulla corrente localizzazione del cliente mobile.

O.131 Un operatore (Omissis) osserva che la misura per le chiamate mobili internazionali ha un grado di complessità implementativa molto elevato e che occorre verificare la sostenibilità dei relativi impatti. L'operatore ritiene che l'interrogazione delle reti degli operatori mobili debba essere disponibile solo agli altri operatori mobili e non anche ad eventuali altri operatori fissi. Ciò

allo scopo di evitare di esporre le reti degli operatori mobili all'accesso di soggetti che potrebbero sfruttare le informazioni ottenute con finalità non chiare.

O.132 In aggiunta, l'operatore ritiene opportuno un coinvolgimento anche del Garante privacy per verificare se la soluzione che verrà identificata rispetta la normativa in materia.

O.133 Un operatore (Omissis) ritiene che la verifica sullo stato del roaming debba essere effettuata esclusivamente da operatori infrastrutturati rientranti nell'ambito di applicazione del Regolamento (UE) 2016/679.

O.134 Un operatore (Omissis), con riferimento alle numerazioni mobili, osserva che la rete di Interconnessione Internazionale può consegnare la chiamata ad un qualsiasi operatore telefonico nazionale e che il numero del chiamante può appartenere ad un qualsiasi operatore mobile, ciò rende indispensabile realizzare una soluzione che coinvolga tutti gli operatori.

V.113 Con riferimento all'attuazione delle misure di blocco di cui all'art. 8.2. lettera c), le relative modalità implementative sono state oggetto dei lavori del Tavolo tecnico avviato nel corso del procedimento. Ad esito di tale attività, l'Autorità ha ritenuto opportuno approvare una soluzione che prevede il blocco, ad opera degli operatori che gestiscono direttamente chiamate vocali internazionali in arrivo sulle loro interfacce di rete internazionali, delle chiamate con CLI mobile nazionale corrispondente a utenti non in roaming estero o non registrati presso alcuna rete (ad esempio nel caso di terminale spento). È inoltre previsto il blocco di chiamate con CLI corrispondente a un numero di rete mobile non assegnato o non attivo.

V.114 Anche in questo caso fanno eccezione le chiamate dirette a numerazioni di servizio mobili appartenenti a blocchi indicati non portabili nel Data Base del MIMIT e quelle dirette a numerazioni internazionali.

V.115 Gli operatori che gestiscono direttamente chiamate vocali internazionali in arrivo sulle loro interfacce di rete internazionali bloccano le chiamate vocali consegnate da operatore estero con CLI appartenente ad archi di numerazioni mobili non assegnati dal MIMIT, individuandole attraverso l'interrogazione del Data base dei numeri assegnati del MIMIT.

V.116 La verifica delle casistiche relative agli utenti in roaming internazionale, a quelli non registrati e ai numeri non attivi, è interamente demandata agli operatori di rete mobile e avviene su richiesta dell'operatore cui è stata consegnata, da rete estera, una chiamata con CLI di rete mobile nazionale. L'operatore che gestisce l'interfaccia di rete internazionale identifica l'operatore mobile nella cui rete è configurato il numero, al quale dovrà inviare la richiesta, tramite il database di MNP o, nel caso di numeri non portati, tramite il database dei numeri assegnati dal MIMIT.

V.117 Le richieste di verifica sono inviate tramite API standard, espresse dagli operatori di rete mobile, che dovranno essere utilizzate dagli operatori che gestiscono le interfacce internazionali esclusivamente per gli scopi previsti dal presente regolamento e nel rispetto delle casistiche ivi stabilite.

V.118 L'operatore che gestisce le interfacce internazionali include nella richiesta il CLI da verificare. La risposta dell'operatore di rete mobile consiste in una indicazione di "blocco"/"non blocco" che l'operatore che gestisce le interfacce internazionali è tenuto ad attuare.

V.119 Gli operatori che gestiscono le interfacce internazionali dovranno utilizzare le API esclusivamente per i fini previsti dal provvedimento. Il corretto utilizzo delle API potrà essere verificato anche grazie al supporto della reportistica che gli operatori che gestiscono le interfacce internazionali e gli operatori mobili sono tenuti a fornire all'Autorità.

Osservazioni relative al comma 3

O.135 Un operatore (Omissis) ritiene che nell'ambito del tavolo tecnico debbano essere individuati in maniera specifica e dettagliata tutti gli scenari possibili di eccezione nonché la loro corretta gestione da parte degli operatori coinvolti nell'instradamento della chiamata. Sarebbe inoltre opportuno prevedere un'attività di monitoraggio nell'ambito del Tavolo Tecnico volta a verificare l'impatto delle misure di blocco che verranno adottate, nonché l'eventuale necessità di analizzare ulteriori scenari di traffico legittimo.

O.136 Un operatore (Omissis) ritiene che tutte le eccezioni alle regole di contrasto indicate all'art. 8 debbano essere approvate e oggetto di specifico provvedimento da parte dell'Autorità.

O.137 Una associazione di operatori (Omissis) ritiene che i meccanismi di blocco generalizzato di chiamate con CLI fisso nazionale provenienti da Paesi UE impediscano agli operatori di tali Paesi di fornire i propri servizi di transito in Italia, in pregiudizio del mercato unico e in violazione dell'art. 56 TFUE sulla libera prestazione dei servizi, a scapito da ultimo degli utenti finali (che pagherebbero prezzi più elevati).

O.138 Un operatore (Omissis) ritiene che tale misura sia inattuabile. Le misure di blocco coinvolgeranno necessariamente anche un sottoinsieme di chiamate lecite, in particolare quelle connesse con la fornitura a livello del servizio supplementare di trasferimento di chiamata da Italia su estero e viceversa e di accesso a segreteria telefonica da estero ed analoghi. Non esiste, infatti, alcuna possibilità tecnica per garantire di poter distinguere tali chiamate "lecite" provenienti da estero. Alle interfacce internazionali non è mandatoria l'applicazione di informazioni tecniche nella segnalazione sull'eventuale associazione di queste chiamate, ad esempio, ad un trasferimento di chiamata e, anche se ci fossero tali informazioni, non vi sarebbe alcuna affidabilità che siano informazioni corrette.

O.139 L'operatore propone di eliminare l'intero comma e inserire una previsione che autorizzi esplicitamente tutti gli operatori al blocco delle chiamate da estero che ricadono nella casistica, indipendentemente dal fatto che includano o meno chiamate lecite.

V.120 Le eccezioni alle misure di blocco sono state individuate nell'ambito delle attività del tavolo tecnico avviato nel corso del procedimento e approvate dall'Autorità. I casi legittimi di chiamate con CLI nazionale consegnate alle interfacce internazionali sono stati circoscritti a quelle indirizzate a numerazioni di servizio mobili appartenenti a blocchi indicati non portabili nel Data Base del MIMIT, includendo in tal modo anche gli MSRN e i numeri di segreteria telefonica, e a quelle dirette a numerazioni internazionali. Tale eccezione risolve l'obiezione di cui al par. O.137. Ad ogni buon fine, sempre in relazione a tale obiezione, il provvedimento incide

solo nei confronti di ipotetici operatori di transito che trasportano esclusivamente traffico illegale. Per il resto non viene introdotto nessun impedimento all'attività degli operatori di transito internazionali (dunque al mercato unico UE) ma solo il filtraggio di una percentuale (che per altro dovrebbe essere minima) di chiamate che trasportano e che sono "illegali".

V.121 La disposizione di cui al comma 3 dell'art. 8 rende necessario scongiurare il rischio di blocco indebito di chiamate vocali legittime, in linea con quanto previsto dalla raccomandazione CEPT ECC (23)03. L'Autorità ritiene che tale previsione debba essere interpretata tenendo conto dell'obiettivo di contrastare efficacemente il fenomeno dello spoofing. In tale contesto, si ritiene che consentire pratiche quali il tromboning e il call forwarding internazionale determini un vulnus nell'attività di contrasto alle frodi e spoofing senza alcun tangibile vantaggio per il sistema.

Osservazioni relative al comma 4

O.140 Molte associazioni (Omissis Omissis, Omissis), firmatarie di un protocollo d'intesa, ritengono che la verifica dei numeri non attivi possa basarsi sull'interrogazione di un database centralizzato e che il protocollo STIR/SHAKEN possa costituire una valida soluzione per l'autenticazione della linea chiamante.

O.141 Un operatore (Omissis) non ritiene ipotizzabile la previsione di un database unico contenente le informazioni delle numerazioni attive. Secondo l'operatore questo comporterebbe infatti un onere sproporzionato e il rischio di causare disservizi nel caso di mancato aggiornamento in tempo reale del database.

O.142 Un operatore (Omissis) ritiene che il blocco sulle interfacce di interconnessione nazionali, tra operatori nazionali, delle numerazioni non assegnate a clienti sarebbe complesso, oneroso e poco utile. Per via delle tempistiche di aggiornamento delle numerazioni utilizzate, inoltre, vi sarebbe il rischio di bloccare comunicazioni di utenza attiva e di non bloccare chiamate di utenza cessata. Per le chiamate interne al territorio nazionale tra clientela nazionale, le norme del PNN già da tempo esistenti e la vigilanza di AGCom sono più che adeguate ad evitare il fenomeno dello spoofing.

O.143 L'operatore ritiene fondamentale coinvolgere nel tavolo tecnico i fornitori globali di servizi di telefonia su Internet attraverso cloud internazionali. Questi soggetti sono gli unici a poter attuare misure di blocco quando si interconnettono ad operatori nazionali.

O.144 Un operatore (Omissis) ritiene che il blocco delle chiamate con numeri non in uso non sia attuabile. L'aggiornamento in tempo reale delle numerazioni non in uso di fatto non è realizzabile ma ammesso che esista un database centralizzato, gestito da un ente terzo, aggiornato in tempo reale, questo dovrebbe essere letto da ogni operatore per valutare il CLI delle chiamate entranti. Per evitare impatti sui tempi di consegna della chiamata, i sistemi degli operatori dovrebbero avere una capacità computazionale elevatissima, inoltre la connessione con il database dovrebbe essere sicura, nonché avere una rapidità di scambio e una percentuale di disponibilità così elevata da rendere la soluzione di fatto non perseguibile.

O.145 Un operatore (Omissis) propone considerazioni analoghe e ritiene che il problema del database centralizzato si ponga soprattutto per i numeri fissi, mentre per la verifica dei numeri mobili si potrebbe adottare una soluzione analoga a quella ipotizzabile per il roaming (basata sull'interrogazione degli HLR).

O.146 Lo stesso operatore osserva che nello scenario nazionale non è possibile avere informazioni complete sull'Operatore di origine delle chiamate. L'Operatore di destinazione non è a conoscenza se la chiamata è stata originata dall'Operatore interconnesso che consegna la chiamata o se è in transito, non può quindi sapere se il numero chiamante è già stato verificato dall'Operatore precedente; quindi, se può terminarla/transitarla senza ulteriori verifiche. L'onere e le responsabilità connessi alle verifiche dovrebbero dunque essere in capo all'Operatore nazionale di origine, sul quale grava l'obbligo di verificare il CLI delle chiamate dei propri utenti.

O.147 Un operatore (Omissis) ritiene che una causa importante del CLI spoofing sia la vulnerabilità delle procedure di autenticazione dell'identità della linea chiamante nella tecnologia VoIP. In generale, con l'avvento del VoIP si sarebbero create le condizioni per cui è possibile mettere in atto molteplici tipi di minacce alla sicurezza delle reti, frodi o semplicemente chiamate indesiderate sotto forma di spamming dovuto alla contraffazione del CLI. In proposito, il rispondente osserva come nessun approccio finora studiato o adottato si sia dimostrato capace, da solo, di garantire un livello di confidenza del CLI presentato all'utente che riceve la chiamata, come quello assicurato dalle reti legacy. Con riferimento al protocollo STIR/SHAKEN, lo stesso rispondente ritiene che questo non sia in grado di garantire l'autenticità del CLI utilizzato dal terminale.

O.148 Riguardo agli obblighi regolamentari sul controllo del corretto numero utilizzato in chiamate VoIP consegnate ai gateway di rete, secondo l'operatore questi non dovrebbero essere, almeno in una prima fase, accompagnati da specifiche soluzioni tecniche di autenticazione dell'identità. La compliance potrebbe invece essere affidata a procedure operative di verifica e controllo (attuate in autonomia dagli operatori od anche dall'Autorità stessa) o all'esercizio di apposite leve contrattuali.

O.149 Nello specifico, l'operatore propone di introdurre, nel caso di offerta al pubblico di servizi VoIP, un principio di responsabilità per l'ISP, in relazione alla gestione delle numerazioni, per l'identificazione degli utenti, nel rispetto delle previsioni regolamentari riguardanti la tipologia di numerazione (CLI) associabile a chiamate VoIP originate in rete dati. Per il traffico voce (a differenza del traffico SMS) gli archi di numerazione utilizzabili/autenticabili dovrebbero essere limitati a quelli di tipo fisso nazionale geografico (CC +39, decade 0), o decade 8 o decade 1. Tali archi di numerazione dovrebbero essere inclusi esclusivamente tra quelli assegnati alla rete legacy di origine, con il cui gateway l'ISP è interfacciato, e allo stesso attribuiti in uso.

O.150 Nei contratti tra ISP e operatore della rete legacy di origine dovrebbero inoltre essere introdotte idonee tutele per la gestione dell'interlavoro sui SIP trunk tra le relative piattaforme sistemistiche, con riferimento al rispetto della regolamentazione sull'uso delle numerazioni nazionali nell'offerta dei servizi VoIP. Dovrebbe infine essere vietata ogni forma di *SIP manipulation* dell'identità del chiamante per tutte le reti nazionali, in sede di gestione della terminazione della chiamata.

O.151 Un operatore (Omissis) ritiene che l’Autorità debba ribadire fermamente il divieto per gli Operatori di instradare su rete pubblica chiamate consegnate da fornitori terzi di telefonia su Internet privi di regolare autorizzazione.

O.152 Un operatore (Omissis) osserva che se ciascun operatore nazionale titolare di numeri geografici fosse soggetto ad un obbligo di non far “uscire” dalle proprie reti di accesso (o di quelle di propri reseller) chiamate originate con CLI non assegnate ai propri clienti finali/resellers, e quindi a maggior ragione chiamate originate con CLI di altri operatori (CLI screening), in combinazione all’obbligo di non fare transitare chiamate con CLI nazionali da reti di operatori non autorizzati in Italia, si verrebbe al medesimo risultato della regola proposta.

O.153 Un operatore (Omissis) ritiene che l’intervento non debba limitarsi alle chiamate da numeri fissi e mobili non in uso agli utenti finali, ma anche ai numeri mobili in uso ad utenti che, inconsapevolmente, sono vittima di CLI Spoofing. In proposito, l’operatore riporta che la maggior parte delle segnalazioni ricevute non riguarda le chiamate ricevute da CLI fisso italiano, ma quelle effettuate da un CLI mobile di un utente che, se richiamato, non è consapevole della chiamata effettuata.

O.154 Un operatore (Omissis) ritiene che debbano essere definite le regole da implementare mentre le modalità tecniche possono essere diverse per ciascun operatore; pertanto, il riferimento al tavolo tecnico dovrebbe essere eliminato.

V.122 Con riferimento alle osservazioni riguardanti l’art. 8.4, che esprimono valutazioni tecniche di carattere preliminare, si precisa che la tematica sarà oggetto della prosecuzione dei lavori del Tavolo tecnico già avviato dall’Autorità. Ad ogni buon conto alcune considerazioni possono essere già svolte in esito alle riunioni del tavolo tecnico.

V.123 Si prende atto del fatto che alcuni rispondenti ritengono che il blocco sulle interfacce di interconnessione nazionali, tra operatori nazionali, delle numerazioni non assegnate a clienti sarebbe complesso, oneroso e poco utile. Per via delle tempistiche di aggiornamento delle numerazioni utilizzate, inoltre, vi sarebbe il rischio di bloccare comunicazioni di utenza attiva e di non bloccare chiamate di utenza cessata. Per le chiamate interne al territorio nazionale tra clientela nazionale, le norme del PNN già da tempo esistenti e la vigilanza di AGCom possono già contribuire a contrastare il fenomeno dello spoofing.

Un operatore ritiene fondamentale coinvolgere nel tavolo tecnico i fornitori globali di servizi di telefonia su Internet attraverso cloud internazionali.

L’Autorità ritiene certamente condivisibile l’osservazione secondo cui il PNN già contiene i divieti alla modifica del CLI e che, a tale riguardo, occorre intensificare le attività di verifica anche con la collaborazione delle segnalazioni da parte degli stessi operatori più virtuosi.

Si prende atto del fatto che nello scenario nazionale non è possibile avere informazioni complete sull’Operatore di origine delle chiamate. L’Operatore di destinazione non è a conoscenza se la chiamata è stata originata dall’Operatore interconnesso che consegna la chiamata o se è in transito, non può quindi sapere se il numero chiamante è già stato verificato dall’Operatore precedente; quindi, se può terminarla/transitarla senza ulteriori verifiche. L’onere e le responsabilità connessi

alle verifiche dovrebbero dunque essere in capo all'Operatore nazionale di origine, sul quale grava l'obbligo di verificare il CLI delle chiamate dei propri utenti.

L'Autorità ritiene condivisibile che l'operatore nazionale da cui origina la chiamata PSTN deve verificare la correttezza del CLI come previsto dal PNN.

Si fa riferimento, in particolare, anche agli obblighi regolamentari sul controllo del corretto numero utilizzato in chiamate VoIP consegnate ai gateway di rete. Appare condivisibile prevedere, nel caso di offerta al pubblico di servizi VoIP, un principio di responsabilità per l'ISP, in relazione alla gestione delle numerazioni, per l'identificazione degli utenti, nel rispetto delle previsioni regolamentari riguardanti la tipologia di numerazione (CLI) associabile a chiamate VoIP originate in rete dati.

Per il traffico voce (a differenza del traffico SMS) gli archi di numerazione utilizzabili/autenticabili dovrebbero essere limitati a quelli di tipo fisso nazionale geografico (CC +39, decade 0), o decade 8 o decade 1. Tali archi di numerazione dovrebbero essere inclusi esclusivamente tra quelli assegnati alla rete legacy di origine, con il cui gateway l'ISP è interfacciato, e allo stesso attribuiti in uso, a meno che l'operatore VoIP che consegna il fascio di chiamate non sia in grado di certificare l'autenticità nelle numerazioni chiamanti. In tal caso la funzionalità non è quella di un centralino virtuale ma di una vera e propria interconnessione a cui deve essere connesse tutte le tutele e regolamentazioni.

Si condivide, pertanto, che nei contratti tra ISP e operatore della rete legacy di origine dovrebbero inoltre essere introdotte idonee tutele per la gestione dell'interlavoro sui SIP trunk tra le relative piattaforme sistemistiche, con riferimento al rispetto della regolamentazione sull'uso delle numerazioni nazionali nell'offerta dei servizi VoIP. Dovrebbe infine essere vietata ogni forma di *SIP manipulation* dell'identità del chiamante per tutte le reti nazionali, in sede di gestione della terminazione della chiamata.

Appare necessario, al riguardo, che da una originazione di rete fissa non siano inviate chiamate con numerazione chiamante mobile.

Si ritiene condivisibile il richiamo al divieto per gli Operatori di instradare su rete pubblica chiamate consegnate da fornitori terzi di telefonia su Internet privi di regolare autorizzazione.

Si condivide l'osservazione secondo cui ciascun operatore nazionale titolare di numeri geografici debba essere soggetto ad un obbligo di non far "uscire" dalle proprie reti di accesso (o di quelle di propri reseller) chiamate originate con CLI non assegnate ai propri clienti finali/resellers e, quindi, a maggior ragione chiamate originate con CLI di altri operatori (CLI screening), in combinazione all'obbligo di non fare transitare chiamate con CLI nazionali da reti di operatori non autorizzati in Italia, si perverrebbe al medesimo risultato della regola proposta.

Osservazioni relative al comma 5

O.155 Quattro operatori (Omissis, Omissis, Omissis, Omissis) ritengono che la tempistica di implementazione dipenda dalla complessità delle soluzioni che verranno adottate. Pertanto, le tempistiche dovranno essere fissate a valle della conclusione dei lavori del Tavolo Tecnico.

O.156 Un operatore (Omissis) nel sottolineare la complessità del fenomeno dello spoofing, ritiene che debba essere prevista una maggior flessibilità per la durata del tavolo e le tempistiche di implementazione.

O.157 Un operatore (Omissis) ritiene che i tempi di fornitura delle soluzioni di blocco dovrebbero essere definiti in dettaglio nell'ambito del tavolo tecnico, considerando che è più ipotizzabile una fornitura graduale nel tempo, iniziando dal rilascio delle due soluzioni di blocco di cui alle lettere a e b dell'articolo 8, comma 2. Una durata complessiva del tavolo tecnico pari a 4/5 mesi risulterebbe più adeguato. Una riduzione eccessiva dei tempi disponibili per l'analisi e la progettazione della soluzione determinerebbe verosimilmente un allungamento dei tempi di fornitura a seguito dell'incompletezza della definizione.

O.158 Per la soluzione di blocco per le numerazioni mobili l'operatore ritiene che la fase progettuale richieda più tempo e l'implementazione dovrebbe riguardare almeno la fine del 2025.

O.159 Due operatori (Omissis, Omissis) ritengono che il provvedimento dovrebbe prevedere esplicitamente che il termine di implementazione decorrerà dalla pubblicazione delle specifiche tecniche approvate sul sito web dell'Autorità.

O.160 Un operatore (Omissis) ritiene che l'Autorità debba riservarsi di invitare al tavolo tecnico, in qualità di partecipanti e/o osservatori, anche rappresentanti di altre Autorità indipendenti, nonché di altre Autorità, Amministrazioni o Enti ed Organismi a vario titolo interessati.

O.161 Un operatore (Omissis) chiede ad AGCOM di chiarire, nella decisione finale, l'ambito della competenza del tavolo tecnico dell'Autorità, gli inviti a partecipare e le regole di procedura, nonché il modo in cui AGCOM, raggiungerà le sue decisioni. L'operatore chiede in particolare che il tavolo sia aperto a tutti gli interessati, compresi gli operatori globali e si occupi anche della problematica del blocco del traffico legittimo.

O.162 Con riferimento alle tempistiche di attuazione, l'operatore ritiene che un periodo di 12 mesi, in luogo dei 6 mesi di cui all'art. 9.2, sia adeguato alle sostanziali modifiche tecniche, operative e contrattuali che l'attuazione delle misure comporterà.

O.163 Un operatore (Omissis) ritiene che l'implementazione della misura il blocco delle chiamate mobili non in roaming richieda un tempo decisamente superiore ai sei mesi proposti in consultazione.

V.124 L'Autorità, in un'ottica di efficienza e di efficacia procedimentale, visto anche la richiesta di definire le tempistiche di implementazione nell'ambito del tavolo tecnico, ha prontamente avviato i lavori con riferimento ai commi 1 e 2 dell'art. 8, i cui esiti sono di seguito riportati. I lavori del tavolo tecnico proseguiranno in una fase successiva, oltre che con riferimento alle misure di cui al comma 4 dell'art. 8, anche per supportare l'attuazione delle misure definite nel provvedimento e per valutare eventuali modifiche che dovessero rendersi necessarie in relazione dell'andamento del fenomeno dello spoofing.

II. Esiti del Tavolo Tecnico

Sulle misure riguardanti la trasparenza e la tutela degli utenti rispetto alla manipolazione del CLI (c.d. fenomeno dello spoofing), proposte all'art. 8 dello schema di provvedimento, si è registrato un generale apprezzamento da parte dei partecipanti alla consultazione, seppur con la richiesta, in alcuni casi, di introdurre determinate modifiche o integrazioni.

In merito alla fattibilità tecnica e alle modalità implementative di tali misure, sono state proposte diverse considerazioni e valutazioni preliminari, anche con un certo livello di dettaglio, utili a delineare le diverse soluzioni possibili e a consentire un primo confronto fra di esse.

Proprio in virtù di tali informazioni, l'Autorità ha valutato di aver acquisito, già nel corso della consultazione, una serie di elementi sufficienti ad avviare i lavori per la definizione operativa delle misure previste al comma 1 e al comma 2 dell'art.8, riguardanti le chiamate vocali internazionali.

Si è così ritenuto opportuno, una volta acquisiti gli elementi necessari dal mercato, avviare i lavori del tavolo tecnico previsto al comma 5 dell'art. 8, focalizzandone inizialmente l'obiettivo su tale tematica, per poi affrontare, in una fase successiva dei lavori, le questioni legate al comma 4 dell'art. 8.

Nell'operare tale scelta si è tenuto conto del peso, ormai difficilmente sostenibile, assunto dal teleselling aggressivo e dalle truffe nei confronti degli utenti, perpetrate attraverso chiamate vocali con l'ausilio di tecniche di manipolazione del CLI. L'effetto di tale fenomeno, che impatta gravemente in modo diretto sugli utenti e, più in generale, sull'intero comparto delle comunicazioni elettroniche, minandone l'immagine di sicurezza e affidabilità, giustificano un'azione il più possibile celere da parte dell'Autorità. Questa, anche in ossequio ai principi di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, è inoltre tenuta a svolgere tempestivamente le proprie funzioni di regolamentazione, qualora ne rilevi la necessità e una volta in possesso degli elementi necessari.

Nello specifico, come si è detto, nel corso della consultazione pubblica è stato possibile acquisire le informazioni utili ad avviare, sin da subito, i lavori per definire e finalizzare le misure di contrasto allo spoofing riguardante le chiamate internazionali, la modalità di spoofing attualmente di gran lunga più diffusa.

Pertanto, in data 17 gennaio 2025 è stato avviato il tavolo tecnico previsto al comma 5 dell'art. 8 dello schema di provvedimento. Allo scopo di pervenire celermente ad una prima proposta tecnica, da sottoporre poi all'analisi di tutti gli stakeholder, il tavolo ha visto coinvolti inizialmente i soggetti impattati dall'implementazione delle misure in discussione con riferimento sia alle chiamate da numerazione fissa che mobile. Nell'individuare tali soggetti si è tenuto conto, in particolare, degli aspetti legati all'attuazione della misura di blocco cui alla lettera c) del comma 2, dipendente dallo stato di roaming all'estero degli utenti. L'acquisizione e l'utilizzo dell'informazione sul roaming, di cui sono depositari gli operatori di rete mobile, sono infatti apparsi come gli elementi di maggiore complessità per la definizione delle soluzioni tecniche per l'implementazione delle misure.

I lavori del tavolo sono stati dunque inizialmente condotti coinvolgendo i cinque principali operatori attivi sia su rete mobile che su rete fissa (Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis), tre dei quali (Omissis, Omissis, Omissis) gestiscono anche le chiamate vocali internazionali in arrivo sulle interfacce di rete internazionali mentre un quarto (Omissis) si affida per tale attività a una società appartenente allo stesso gruppo (Omissis). I suddetti operatori hanno dunque assunto il ruolo di “drafter” per la formulazione di una prima proposta, seppur sotto il coordinamento degli Uffici dell’Autorità, la quale ha verificato che le proposte fossero conformi agli obiettivi e orientamenti del provvedimento sottoposto a consultazione.

Questa fase preliminare si è svolta nell’arco di otto sedute, al termine delle quali è stata formulata una prima proposta tecnica. La proposta è poi stata discussa nel corso delle successive sedute del tavolo tecnico, aperte alla partecipazione di tutti gli stakeholder.

Nel frattempo, il tavolo “ristretto” ha continuato i propri lavori volti a definire in maggiore dettaglio alcuni aspetti prettamente tecnici della proposta, laddove poi questa fosse stata confermata dal tavolo plenario.

La prima seduta plenaria del tavolo tecnico è stata convocata in data **27 marzo 2025**; l’invito alla partecipazione è stato esteso a tutti i soggetti interessati mediante la pubblicazione di uno specifico annuncio sul sito istituzionale dell’Autorità. Il tavolo ha visto la partecipazione delle principali associazioni dei consumatori, associazioni di imprese, operatori di telecomunicazioni (TLC) e altri attori rilevanti, tra cui esperti e operatori di altri settori direttamente coinvolti nella questione del CLI spoofing (Adiconsum, A2A, AIIP, Altroconsumo, Assocall, Assoutenti, BT, CertFIN, Codacons, Colt Technologies Service, Commify Italia, Coop Italia, Dalla Vedova Studio Legale, Edison, Eletticità Futura, Enel, Engie, Eolo, Fastweb, Fibercop, HAL Service, Iliad, Innovasemplice, Intermatica, McLink, MessageNet, NHM, Optima Italia, Postepay, Proxigas, Retelit, Sky, Studio Legale Galotto, Tata Communications, TI Sparkle, TIM, Twilio, U.Di.Con, Verizon Italia, Vianova, Vodafone, WindTre).

Nel corso della prima seduta si è raggiunta una sostanziale convergenza in merito alla soluzione per l’implementazione delle misure di blocco di cui al comma 1 e alle lettere a) e b) del comma 2. Alcune diversità di vedute sono emerse in relazione alla lettera c) del comma 2.

In data **1° aprile 2025** si è tenuta una seconda seduta, focalizzata sul confronto fra due possibili soluzioni implementative della misura prevista alla lettera c) del comma 2 che non ha portato al raggiungimento di una posizione condivisa da tutti i partecipanti.

In occasione di entrambe le sedute è stato consentito ai partecipanti di inviare dei contributi scritti, a conferma e integrazione delle proprie posizioni.

In data **3 aprile 2025** e in data **9 aprile 2025** si sono tenute due ulteriori sedute del tavolo, finalizzate a discutere alcune proposte di integrazione della casistica di blocco relativa alle chiamate internazionali con CLI non mobile, formulate da due operatori (Omissis e Omissis). Ad esito di tale incontro, cui hanno partecipato i “drafter” e i suindicati operatori, si è registrato il mancato raggiungimento di un accordo in merito all’implementazione di due delle integrazioni proposte.

In data **15 aprile 2025** si è tenuta la quinta seduta del tavolo tecnico plenario con lo scopo di illustrare e discutere alcune modifiche e integrazioni apportate al documento che descrive la soluzione tecnica proposta dai drafters. La nuova versione del documento includeva quanto discusso nelle riunioni del 3 aprile e del 9 aprile, una proposta di reportistica per le chiamate internazionali con CLI non mobile, alcuni dettagli tecnici riguardanti l'implementazione del blocco delle chiamate internazionali con CLI mobile e la specifica tecnica delle API funzionali a tale tipo di blocco.

In data **23 aprile 2025** si è tenuta una seduta conclusiva del tavolo in cui si è completata la discussione avviata nella seduta precedente, si sono discusse alcune osservazioni e proposte formulate nell'ambito dei contributi pervenuti all'Autorità a seguito delle precedenti riunioni e sono stati chiariti alcuni elementi della soluzione proposta.

In esito a tale ultima riunione l'Autorità, preso atto dell'impossibilità di giungere a una posizione condivisa su tutte le soluzioni tecniche proposte, ha ritenuto di aver acquisito tutte le informazioni e gli elementi utili ad assumere una decisione in merito alle misure di blocco previste ai commi 1 e 2 dell'art. 8 dello schema di provvedimento.

I lavori del tavolo tecnico proseguiranno in una seconda fase con l'obiettivo di supportare gli operatori nell'implementazione delle misure oggetto della prima fase dei lavori, così come approvate nel provvedimento finale, di definire le misure previste al comma 4 dell'art. 8 dello schema di provvedimento e di monitorare l'effetto delle misure adottate per proporre eventuali aggiustamenti e integrazioni.

La proposta in discussione tavolo tecnico

In aderenza ai commi 1 e 2 dell'art. 8 dello schema di provvedimento sottoposto a consultazione, la proposta formulata nella fase preliminare ha assegnato un ruolo attivo agli operatori, di rete fissa e mobile, che gestiscono direttamente le chiamate vocali internazionali in arrivo sulle loro interfacce di rete internazionali, denominati "carrier internazionali autorizzati in Italia", identificati come i soggetti preposti ad attuare il blocco delle chiamate affette da spoofing.

Tale attività è svolta in autonomia nel caso di chiamate vocali consegnate sull'interfaccia internazionale con CLI corrispondente a numerazione non mobile, mentre richiede l'interazione con gli operatori di rete mobile nel caso di CLI corrispondente a numerazione per servizi mobili.

La prima tipologia include il blocco delle chiamate che non rispettano le Raccomandazioni ITU in tema di numerazione, per le quali è stata definita una casistica basata sul valore presente nel campo informativo del protocollo di segnalazione che contiene il CLI.

La proposta prevede poi il blocco delle chiamate vocali internazionali in arrivo con CLI corrispondente a un numero geografico/fisso nazionale identificandole, dal punto di vista tecnico, dalla presenza del country code italiano seguito dalla cifra 0.

In aggiunta a tali misure di blocco, già previste nello schema di provvedimento sottoposto a consultazione pubblica, è stato previsto anche il blocco delle chiamate vocali internazionali in

arrivo con numero non geografico diverso da un numero mobile, identificate tecnicamente dal country code italiano seguito da una cifra diversa da 0 e 3.

Passando al blocco delle chiamate vocali internazionali in arrivo con numero mobile, per tener conto degli utenti in roaming all'estero, la proposta in discussione al tavolo tecnico ha previsto l'introduzione di un'interfaccia di comunicazione, basata sullo standard OpenAPI, tramite cui il carrier internazionale interroga l'operatore di rete mobile individuato dall'analisi del CLI.

Più precisamente, una volta ricevuta una chiamata con CLI mobile sulla propria interfaccia internazionale, il carrier internazionale verifica se il numero chiamante rientra fra quelli assegnati e, in caso affermativo, identifica l'operatore che lo ha in uso sulla propria rete mobile. A tal fine, il carrier internazionale interroga il database dei numeri assegnati del Mimit e quello di portabilità dei numeri mobili.

Se il numero chiamante risulta non assegnato, il carrier internazionale blocca la chiamata, nel caso opposto interroga l'operatore di rete mobile che lo ha in uso per mezzo dell'API standard.

Nel messaggio di interrogazione inviato all'operatore mobile, il carrier internazionale fornisce il CLI della chiamata. L'operatore mobile, dopo aver effettuato delle verifiche interne, risponde all'interrogazione con un messaggio che indica se bloccare o non bloccare la chiamata, senza fornire ulteriori informazioni.

Riguardo alla logica applicata dagli operatori mobili per determinare l'azione da intraprendere, oltre al blocco delle chiamate nel caso in cui l'utente non sia in roaming all'estero, già previsto nello schema di provvedimento sottoposto a consultazione, è previsto anche quello delle chiamate con numero chiamante non gestito o non attivo presso la rete dell'operatore mobile che lo ha in uso.

La casistica prevista per il blocco tiene anche conto del fatto che il traffico VoLTE (su rete 4G), originato da un cliente in roaming all'estero, non transita per le interfacce di interconnessione internazionale. Pertanto, se l'utente è registrato solo in 4G la sua chiamata, di norma, non può transitare all'interconnessione internazionale per cui la chiamata, con CLI corrispondente a tale numero, viene bloccata dopo aver verificato che l'utente non è registrato in 2G/3G (in quanto solo in tal caso la chiamata poteva passare all'interconnessione internazionale). Se l'utente è registrato sia in 4G che in 2G/3G, allora la chiamata non viene bloccata all'interconnessione. In definitiva basta aver verificato che l'utente sia correttamente registrato in 2G/3G all'estero per decidere di non bloccare la chiamata che transita all'interconnessione internazionale con un CLI corrispondente al suo numero.

Sono state inoltre definite le eccezioni ai casi di blocco previsti, basate sull'analisi del numero chiamato. In particolare, non vengono bloccate le chiamate dirette a numerazioni di servizio mobili appartenenti a blocchi indicati non portabili. Si tratta di numeri utilizzati per funzioni e servizi specifici, come la localizzazione e il routing di chiamate verso utenti in roaming nella propria rete e le chiamate alla segreteria telefonica.

L'attuazione delle misure proposte comporta il blocco degli scenari di "call forwarding" non diretti a numerazioni di servizio mobili non portabili e quello dei transiti di chiamata originate in Italia e terminate in Italia effettuati per il tramite di reti estere (c.d. Tromboning).

Infine, accanto alle misure di carattere tecnico, la proposta presentata al tavolo tecnico prevede la pubblicazione e gestione di un elenco dei Carrier Internazionali Autorizzati in Italia, a carico di Agcom; la definizione di un accordo quadro approvato da Agcom contenente le norme di interazione tra Carrier Internazionali e operatori mobili e le norme di salvaguardia a tutela della riservatezza dei dati rilevati; la definizione di una reportistica periodica finalizzata a controllare la corretta attuazione delle misure e a monitorare l'andamento del fenomeno.

L'analisi della proposta svolta nell'ambito del tavolo tecnico

Come sopra richiamato, la proposta formulata nelle sedute preliminari del tavolo tecnico è stata discussa nel corso di una prima seduta plenaria, tenutasi il 27 marzo 2025.

Per quanto riguarda il blocco delle chiamate vocali internazionali con numero chiamante non mobile, i partecipanti al tavolo hanno condiviso in massima parte la soluzione proposta, rispetto alla quale un operatore (Omissis) ha chiesto alcune integrazioni.

Le possibili integrazioni sono state discusse nel corso di due sedute aggiuntive del tavolo, specificamente convocate a tale scopo il 3 aprile 2025 e il 9 aprile 2025, che hanno visto la partecipazione degli operatori autori della proposta iniziale (Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis), e di ulteriori due operatori (Omissis e di Omissis). A conclusione di tali sedute l'Autorità ha preso atto dell'accordo in relazione alla proposta di un operatore di rete fissa di non bloccare le chiamate internazionali con CLI geografico italiano ma dirette a un numero internazionale, in quanto frutto di possibili specifici accordi di transito di chiamate originate in Italia. Si è preso atto del mancato raggiungimento di un accordo in merito a due delle integrazioni proposte:

- blocco di chiamate vocali internazionali con numero chiamante che contiene un country code inesistente o non assegnato;
- blocco di chiamate vocali internazionali con CLI fisso nazionale, dirette ad un numero internazionale, ma che si presentano con il +39 o 0039 seguito dal solo distretto nazionale.

In entrambi i casi di mancato accordo l'operatore proponente (Omissis) ritiene che le integrazioni proposte aumentino le tutele. Gli altri operatori ritengono invece che l'attuazione di tali misure aggiunga inutilmente una complessità significativa a fronte di benefici del tutto trascurabili, considerato che, comunque, lo spoofing potrebbe essere realizzato con codici internazionali esistenti.

Nel corso della prima seduta del tavolo, un operatore di rete fissa (Omissis) ha anche manifestato una forte contrarietà verso la soluzione proposta per il blocco delle chiamate vocali internazionali con CLI mobile, ritenendola inutilmente complessa e caratterizzata da un indebito obbligo posto in capo a soggetti diversi dagli operatori di rete mobile, gli unici ad avere nella propria disponibilità le informazioni sullo stato di roaming dei propri utenti. Un altro operatore di rete fissa (Omissis) ha condiviso tale impostazione.

I due operatori hanno dunque proposto una soluzione alternativa, già implementata in Belgio, basata sull'utilizzo del c.d. Home Routing Number (HRN), ampiamente discussa nel corso della

successiva seduta plenaria del tavolo tecnico, specificamente convocata a tale scopo, tenutasi il 1° aprile 2025.

La soluzione proposta da questi due operatori (Omissis e Omissis), condivisa anche da un altro operatore di rete fissa (Omissis) nel corso della riunione, si basa sulla sostituzione, nella fase di instaurazione della chiamata da parte di un utente in roaming internazionale, del numero chiamato con un numero nazionale appartenente a un arco di numerazioni non portabili, HRN (**Home Routing Number**). I carrier internazionali non bloccano le chiamate con CLI mobile in cui il numero chiamato è un HRN e le instradano verso l'operatore mobile cui è assegnato (si tratta dell'operatore mobile dell'utente chiamante). La corretta istaurazione della chiamata avviene poi a seguito del ripristino, da parte dell'operatore mobile, del corretto numero chiamato in luogo dell'HRN.

Più in dettaglio, l'impiego dell'**Home Routing Number (HRN)** consente di verificare la legittimità delle chiamate internazionali entranti attraverso un processo di validazione svolto prevalentemente dall'operatore "home" del chiamante.

Il processo prevede le seguenti fasi operative:

1. Fase di instaurazione della chiamata dall'estero:

- quando un cliente in roaming internazionale effettua una chiamata da una rete estera (*visited network*), l'operatore estero ospitante **sostituisce il numero originariamente chiamato con un HRN** fornito dall'operatore "home" del cliente, utilizzando il protocollo standard CAMEL (*Customized Applications for Mobile network Enhanced Logic*)³;
- l'HRN è un numero nazionale del Paese del cliente, appartenente a un **arco di numerazioni non portabili**, riservato esclusivamente a questo scopo.

2. Trasporto della chiamata:

- il **carrier internazionale** riceve la chiamata con CLI mobile e, verificato che il numero di destinazione sia un HRN valido, la inoltra all'operatore mobile cui è assegnato, ovvero **all'operatore mobile home** del cliente chiamante;
- se la chiamata non presenta un HRN valido o proviene da una rete estera che non supporta CAMEL, il carrier internazionale **anonimizza la chiamata**, rimuovendo il CLI.

3. Validazione della chiamata:

- l'**operatore home**, ricevendo la chiamata, verifica tramite le proprie basi dati (*Home Location Register*, HLR) che il chiamante sia effettivamente un proprio cliente, il cliente sia in roaming presso l'operatore estero indicato e che HRN utilizzato sia valido e coerente.
- se la verifica è positiva, l'operatore **sostituisce l'HRN con il numero originariamente chiamato** e la chiamata viene correttamente inoltrata.

L'**anonimizzazione della chiamata**, adottata in alternativa al blocco, consente di gestire i casi in cui non sia disponibile un accordo per l'utilizzo del protocollo standard CAMEL tra l'operatore della rete *visited* (che ospita l'utente in roaming) e l'operatore della rete *home* (alla quale

³ Cfr. Standard 3GPP TS 23.078 e ITU-T Q.1218.

appartiene l'utente). Questo protocollo è infatti essenziale per consentire il meccanismo di sostituzione del numero chiamato con l'HRN. In assenza di tale accordo, le chiamate provenienti da reti che non supportano CAMEL non vengono scartate, ma rese anonime: in tal modo, si evita il rischio di bloccare chiamate legittime effettuate da utenti regolarmente in roaming, pur non essendo possibile verificarne l'autenticità tramite HRN.

Pertanto, le chiamate internazionali con CLI mobile e numero di destinazione diverso da un HRN vengono anonimizzate, in modo che l'utente chiamato le visualizzi originate da un numero anonimo. Questa strategia consente di gestire i casi in cui non esiste un accordo per l'utilizzo del protocollo standard CAMEL, indispensabile per implementare la soluzione, fra l'operatore della rete visited (presso cui è registrato l'utente in roaming) e l'operatore della rete home (l'operatore dell'utente).

Nel corso della seduta è emersa una possibile terza soluzione, proposta da una associazione di call center (Omissis) e ritenuta valida da un operatore di rete fissa (Omissis).

In questo caso, il carrier internazionale inoltra tutte le chiamate internazionali con CLI mobile, destinate a numeri fissi, a uno o più operatori mobili con cui ha stipulato degli accordi, utilizzando dei fasci specializzati. Gli operatori mobili agiscono da operatori di transito per questo tipo di traffico e si occupano di verificare se il CLI corrisponde al numero di un utente mobile in roaming, eventualmente interrogando le reti degli altri operatori mobili.

Le chiamate con CLI mobile destinate a numeri mobili sarebbero invece inviate all'operatore mobile recipient.

Al termine di un'ampia discussione sulle tre possibili soluzioni, l'Autorità ha preso atto del mancato raggiungimento di un accordo da parte dei partecipanti al tavolo.

Va inoltre richiamato che un'associazione di call center Omissis aveva proposto inizialmente di valutare la soluzione STIR/SHAKEN. STIR/SHAKEN rappresenta una suite di protocolli e procedure volta a contrastare il fenomeno CLI spoofing sulle reti telefoniche pubbliche. La soluzione STIR/SHAKEN si fonda sull'**autenticazione end-to-end**, prevedendo la **firma digitale** delle informazioni che attestano la provenienza della chiamata e la **verifica** da parte del ricevente dell'autenticità dell'identità presentata dal chiamante.

Nel merito, **STIR** (acronimo di *Secure Telephony Identity Revisited*) è definito in numerosi documenti standard RFC, elaborati dall'*Internet Engineering Task Force* (IETF). Il meccanismo STIR prevede l'inserimento di un certificato digitale nei messaggi SIP (*Session Initiation Protocol*), utilizzati per l'inizializzazione e l'instradamento delle chiamate nei sistemi VoIP. In tal modo, l'operatore che origina la chiamata firma digitalmente il messaggio contenente il CLI, permettendo all'operatore di destinazione di verificare in modo affidabile l'autenticità delle informazioni trasmesse.

SHAKEN (acronimo di *Signature-based Handling of Asserted information using toKENs*) costituisce, invece, un insieme di linee guida specifiche per le reti telefoniche pubbliche commutate. Queste direttive stabiliscono i criteri operativi per la gestione delle chiamate in cui i dati STIR risultino errati o assenti, fornendo un quadro normativo per l'implementazione dei controlli e delle procedure correttive in presenza di incongruenze nel CLI.

Nel sistema STIR/SHAKEN il processo si articola in due fasi principali:

1. **Fase di origine e firma della chiamata:** l'operatore che origina la chiamata (*originating*) esegue una verifica dell'identità del chiamante, basandosi su dati già in suo possesso (quali il numero telefonico associato al cliente o, in certe configurazioni, l'identità dell'apparecchio o del gateway). Utilizzando un sistema di certificazione basato su chiavi private e pubbliche, l'operatore genera una **firma digitale (TOKEN)**, allegandola al messaggio SIP tramite uno specifico header (*SIP Identity Header*).
2. **Fase di verifica in destinazione:** l'operatore che riceve la chiamata (*terminating*) utilizza le informazioni presenti nello header e accede al repository dei certificati digitali per verificare la firma. Solo se il processo di validazione ha esito positivo, la chiamata viene considerata autentica; diversamente, il messaggio può essere marcato come sospetto o addirittura bloccato.

Nel corso delle due riunioni del tavolo tecnico tenutesi il 15 aprile e il 23 aprile, sono stati analizzati alcuni nuovi elementi della proposta: la reportistica per le chiamate internazionali con CLI non mobile e le specifiche tecniche delle API. È stato inoltre trattato il tema dell'accordo quadro proposto per la soluzione di blocco di chiamate con CLI mobile. Sono state infine discusse due proposte formulate nell'ambito di contributi scritti pervenuti all'Autorità: una possibile variante della soluzione proposta per le chiamate con CLI mobile, basata su un soggetto che opera da proxy e agisce da intermediario fra i carrier internazionali e gli operatori mobili; l'inserimento, nella casistica di blocco, delle chiamate con CLI corrispondente a numeri associati a SIM utilizzate per servizi M2M.

Su tali tematiche l'Autorità ha preso atto di alcune visioni discordanti emerse nel corso della discussione.

Le discussioni svolte nel tavolo tecnico sono allegate al presente provvedimento (**Allegato D**).

Le valutazioni dell'Autorità sulle proposte discusse al tavolo tecnico

In primo luogo, l'Autorità osserva che la soluzione definita a seguito della prima fase dei lavori del tavolo tecnico risulta in linea con la Raccomandazione CEPT ECC 23(03), che attribuisce agli operatori che gestiscono direttamente chiamate vocali internazionali in arrivo sulle loro interfacce di rete internazionali, un ruolo di "filtro", con l'obiettivo di impedire che le chiamate affette da spoofing "penetrino" all'interno della rete nazionale.

Tale impostazione appare del tutto ragionevole se si considera che le chiamate di spoofing costituiscono un traffico di rete quantomeno superfluo, se non anche dannoso. Di conseguenza, tanto più si ritarda l'azione di blocco, consentendo al traffico di penetrare "profondamente" nella rete, tanto più si rischia un effetto di disottimizzazione e inefficienza nel dimensionamento dei link e degli apparati. Appare pertanto opportuno valutare prioritariamente soluzioni che prevedano il blocco delle chiamate affette da spoofing ai confini della rete nazionale, chiamando in causa gli operatori che gestiscono le interfacce internazionali.

Nel merito di tale valutazione, l'Autorità non rileva elementi tali da giustificare una diversa impostazione.

La soluzione STIR/SHAKEN non è stata, al momento, presa in considerazione per una serie di ragioni. Infatti, il sistema si basa su **infrastrutture IP** e risulta quindi più problematico in presenza di reti legacy basate su tecnologia PSTN. I **costi di implementazione** del sistema

STIR/SHAKEN potrebbero risultare, inoltre, elevati, per gli operatori di minori dimensioni, che possono incontrare maggiori difficoltà nell'adeguare le proprie infrastrutture e i propri processi ai requisiti tecnici e di sicurezza previsti dal sistema (occorre pertanto effettuare delle verifiche con il mercato in tal senso). L'efficacia del modello dipende, d'altro canto, dall'adozione uniforme da parte di tutti gli operatori coinvolti nella catena di instradamento della chiamata (origine, transito e terminazione). Il suo successo pertanto appare legato, da un lato, alla capacità degli operatori di migrare verso reti interamente IP, dall'altro alla diffusione completa lungo l'intera catena di trasmissione. Tale aspetto risulta particolarmente critico, poiché la creazione di un **ecosistema globale di certificazione e fiducia** - condizione indispensabile per assicurare l'interoperabilità transfrontaliera - comporta complesse sfide di natura amministrativa e regolamentare, tuttora in parte irrisolte.

La soluzione STIR/SHAKEN è stata adottata principalmente nei **mercati statunitense e canadese**, dove le autorità di regolamentazione hanno introdotto obblighi stringenti per la sua implementazione. In Europa, sebbene iniziative analoghe siano state oggetto di valutazione, la transizione verso reti interamente IP e la complessità del modello continuano a rappresentare ostacoli significativi a un'adozione diffusa. In particolare, il protocollo STIR/SHAKEN è stato implementato solo in **Francia** per le chiamate VoIP che utilizzano un numero fisso nazionale come CLI. L'Autorità francese non ha prescritto, tuttavia, come autenticare le chiamate.

Ciò detto, nell'ambito del contrasto al fenomeno dello spoofing proveniente dall'estero l'Autorità ritiene che la soluzione di immediata applicazione, in quanto non dipendente da accordi con operatori non nazionali, sia quella di blocco delle illegittime chiamate provenienti dall'estero indicata nel documento di consultazione.

Resta inteso che l'Autorità proseguirà, nell'ambito del Tavolo Tecnico, a monitorare l'evoluzione tecnologica del mercato per un costante adattamento delle soluzioni di contrasto allo spoofing. In particolare, l'Autorità dovrà analizzare, in applicazione del comma 4 dell'articolo 8, l'andamento dello spoofing generato in ambito nazionale riservandosi di adottare, in tale contesto, qualunque soluzione (nessuna esclusa in linea di principio) si possa considerare proporzionale allo scopo ed efficace.

Con riferimento alla soluzione basata sull'uso dell'HRN che, in linea con quanto sopra, prevede il blocco delle chiamate di spoofing al confine della rete, l'Autorità rileva un'importante criticità legata all'adozione del protocollo CAMEL. Per poter essere pienamente efficace, questa soluzione richiede l'impiego generalizzato di tale protocollo, la cui adozione "universale" non appare, almeno al momento, prevedibile. In uno scenario in cui permangono accordi di roaming che non prevedono CAMEL, una strategia di blocco basata sull'HRN comporta anche il blocco di chiamate del tutto lecite, originate da utenti in roaming internazionale registrati su reti che non adottano il protocollo. Per ovviare a tale inconveniente secondo alcuni operatori è possibile anonimizzare (anziché bloccare) le chiamate destinate a numerazioni diverse dagli HRN, come previsto dalla soluzione implementata in Belgio. L'Autorità, come meglio argomentato nelle valutazioni riguardanti le risposte alla consultazione, oltre che tenuto conto delle argomentazioni emerse nel tavolo tecnico, ritiene tuttavia che la pratica dell'anonimizzazione non sia in grado di tutelare efficacemente gli utenti.

Riguardo alla soluzione prospettata nel corso della seconda riunione plenaria del tavolo tecnico, basata sull'instradamento delle chiamate con CLI mobile nelle reti degli operatori mobili, l'Autorità osserva che questa non appare del tutto in linea con l'esigenza di bloccare il traffico al

confine della rete nazionale. In aggiunta, tale soluzione introduce un vincolo regolamentare, non chiaramente motivato, che incide sui rapporti fra gli operatori nella gestione dei servizi di interconnessione e instradamento e, di conseguenza, sull'assetto concorrenziale del relativo mercato.

In proposito, l'Autorità non ritiene ragionevole assegnare a priori, nell'ambito del contrasto allo spoofing, un onere particolare a determinate tipologie di operatori. Ciò in quanto il fenomeno dello spoofing, indipendentemente dagli archi di numerazione interessati, non è causato da specifiche categorie di operatori nazionali e impatta negativamente in modo complessivo sull'intero comparto delle comunicazioni elettroniche.

Con riferimento a una possibile variante della soluzione proposta per il blocco delle chiamate internazionali, basata su un soggetto intermediario "trusted" che agirebbe da proxy fra i carrier internazionali autorizzati in Italia e gli operatori mobili, l'Autorità ritiene che tale soluzione aggiunga un livello di complessità legato all'individuazione e alla nomina del soggetto che agirebbe da proxy, nonché alla definizione e all'applicazione di una disciplina comportamentale applicabile a questo, anche con riferimento alla protezione dei dati, senza apportare proporzionati benefici.

Infatti, dal punto di vista dell'onere in capo ai carrier internazionali e agli operatori mobili, la presenza di un proxy consentirebbe di gestire una singola interfaccia API in luogo di un numero di interfacce pari al numero di operatori mobili (nel caso dei carrier internazionali) o al numero dei carrier internazionali (nel caso degli operatori mobili). Tuttavia, tali soggetti dovrebbero comunque sviluppare, implementare e gestire l'API seguendo lo standard definito. Al relativo onere si aggiungerebbe inoltre quello connesso alla remunerazione del servizio fornito dal soggetto terzo (il cui meccanismo andrebbe definito).

È inoltre ipotizzabile che l'aggiunta di un ulteriore livello di gestione delle query possa allungarne i tempi di risposta, impattando potenzialmente in modo negativo sul tempo di setup delle chiamate.

Infine, un'architettura che preveda un unico "nodo" di transito per tutte le query renderebbe necessario prevedere meccanismi per garantire l'affidabilità della soluzione.

Riguardo alla proposta di prevedere azioni di blocco "discrezionali" per le chiamate internazionali con CLI mobile da parte degli operatori di rete mobile, allo scopo di tutelare i clienti mobili in roaming all'estero i cui numeri sono utilizzati come CLI in chiamate di spoofing, l'Autorità evidenzia l'estrema delicatezza di tale attività che può comportare il blocco di chiamate legittime effettuate dall'utente che si trova all'estero. In ragione di ciò, si ritiene opportuno subordinare questa tipologia di blocchi alla definizione puntuale dei relativi criteri di attuazione, nonché di opportune azioni di *caring* nei confronti del cliente, da parte di ciascun operatore.

In merito alla proposta di inserire fra i casi di blocco quello delle chiamate internazionali con CLI corrispondente a un numero associato a una SIM utilizzata per servizi M2M, l'Autorità osserva che in alcuni casi, come quello particolarmente delicato delle SIM inserite nelle automobili, tramite le quali deve essere possibile effettuare chiamate di emergenza, il blocco dovrebbe comunque essere legato alla verifica dello stato di roaming.

Considerata pertanto l'esigenza di individuare compiutamente la casistica relativa alle numerazioni utilizzate per servizi M2M, nonché di valutare la possibilità di una loro discriminazione sulla base del tipo di utilizzo effettivo, si ritiene opportuno rimandare l'eventuale introduzione dell'obbligo di blocco per tali numerazioni a una fase successiva, qualora l'attività di monitoraggio del fenomeno dello spoofing ne evidenziasse la necessità.

Riguardo al mancato accordo relativo al blocco delle chiamate vocali internazionali con numero chiamante che contiene un country code inesistente o non assegnato, l'Autorità ritiene tale misura non prioritaria. Resterebbe infatti comunque possibile mettere in atto pratiche di spoofing utilizzando country code esistenti, pertanto, gli utenti che rispondono a chiamate provenienti da numeri esteri sconosciuti resterebbero ugualmente esposti. È anche ipotizzabile che gli utenti possano riporre fiducia in country code di determinati Paesi, in cui ad esempio risiedono dei parenti, che risultano dunque maggiormente rischiosi per le pratiche di spoofing. Ciò non può avvenire per i country code inesistenti o non assegnati.

Si ritiene pertanto che l'implementazione di tale misura possa essere per il momento considerata opzionale. Tale valutazione potrà essere rivista in risposta ad eventuali criticità che dovessero evidenziarsi nella fase di monitoraggio del fenomeno successivo all'attuazione delle misure approvate.

In merito al blocco di chiamate vocali internazionali, dirette ad un numero internazionale ovvero non appartenente al Piano di Numerazione Italiano, che si presentano con il country code italiano seguito dal solo distretto nazionale, l'Autorità osserva che tale misura può risultare utile a tutelare gli utenti che risiedono all'estero. Occorre tuttavia evidenziare che, anche attuando tale tipologia di blocchi, resterebbe comunque possibile operare azioni di spoofing su chiamate dirette a numerazioni internazionali utilizzando CLI validi. Per tale motivo, considerata anche la complessità di implementazione segnalata da alcuni operatori, si ritiene opportuno, anche in questo caso, considerare tale misura opzionale e rimandarne l'eventuale obbligatorietà ad una fase successiva, qualora dovesse manifestarsene l'esigenza.

Con riferimento alla definizione di Calling Line Identifier (CLI), che un operatore (Omissis) ha chiesto di generalizzare per includere il "Presentation Number" oltre al "Network Number", legato all'accesso alla rete, l'Autorità ritiene che, in assenza di una definizione di CLI standard riconosciuta a livello internazionale, non sia necessario operare tale modifica. Ciò in quanto, indipendentemente da tale definizione, la descrizione della soluzione tecnica non presenta ambiguità, essendo le condizioni di blocco espresse in termini dei valori presenti nei campi informativi PAI, From e CgPN dei protocolli di segnalazione.

In merito invece alla definizione di spoofing, si ritiene opportuno accogliere la richiesta di un operatore (Omissis) di adottare la formulazione presente nella delibera n. 112/19/CIR, secondo cui: *"Il CLI spoofing consiste nella pratica che consente alla parte chiamante, alla rete di origine e / o alla rete di transito di manipolare le informazioni contenute nel campo CLI con l'intenzione di ingannare la parte chiamata inducendola a pensare che la chiamata abbia avuto origine da un'altra persona, entità o, comunque, da altra linea."*

Con riferimento all'Accordo Quadro, ritenuto propedeutico all'implementazione della soluzione per il blocco delle chiamate internazionali con CLI mobile, l'Autorità ritiene, che gli operatori

debbano procedere, secondo i termini fissati nella delibera n. 106/25/CONS, alla realizzazione delle modifiche di rete in attuazione delle specifiche tecniche. Parallelamente, anche sotto l'egida dell'Autorità, gli operatori dovranno comunque procedere alla negoziazione dell'Accordo, da concludersi entro due mesi dalla pubblicazione del citato provvedimento, senza che ciò costituisca un prerequisito per la messa in campo delle misure di blocco.

In proposito si osserva in primo luogo che, con la soluzione proposta, le informazioni scambiate attraverso le API non includono dati sensibili, limitandosi a trasferire il CLI, dal carrier internazionale all'operatore, e l'informazione "blocco/non blocco", nel percorso inverso.

L'utilizzo improprio di tali informazioni appare inoltre precluso dalle disposizioni del Codice delle comunicazioni elettroniche. Un ulteriore presidio di salvaguardia, rispetto all'utilizzo improprio delle informazioni scambiate per attuare il blocco delle chiamate internazionali con CLI mobile è, per altro, costituito dalla reportistica che dovrà essere sviluppata anche a scopo di controllo, come previsto dalla proposta.

Riguardo alla reportistica utile a monitorare la corretta attuazione delle misure e a verificarne l'efficacia, l'Autorità ritiene necessario che, con riferimento alle chiamate internazionali con CLI non mobile, **gli operatori che gestiscono direttamente chiamate vocali internazionali in arrivo sulle loro interfacce di rete internazionali** (cd. Carrier Internazionali) producano un report mensile che includa almeno il numero di chiamate bloccate per ciascun operatore internazionale interconnesso e il rapporto rispetto alle chiamate complessive.

Per il blocco delle chiamate internazionali con CLI mobile, i Carrier Internazionali dovranno produrre un report mensile che includa almeno il numero di chiamate bloccate per ciascun operatore internazionale interconnesso (oltre che il rapporto con il numero complessivo di chiamate), e il numero di interrogazioni effettuate verso ciascun operatore mobile attraverso le API.

Gli operatori mobili dovranno produrre un report mensile che includa il numero di interrogazioni ricevute da ciascun Carrier Internazionale attraverso le API e, per ciascun Carrier Internazionale, il numero di risposte con indicazioni di blocco fornite in risposta alle interrogazioni.

I Carrier Internazionali e gli operatori di rete mobile dovranno inoltre essere in grado di fornire, su specifica richiesta dell'Autorità, dettagli in relazione a singole chiamate bloccate.

A tal fine l'Autorità ritiene necessario, anche per motivi connessi alla gestione dei casi di blocco e di vigilanza, che gli operatori Carrier internazionali conservino i cartellini di traffico per un periodo di almeno sei mesi, laddove ciò risulti compatibile con i requisiti previsti dal Garante per la protezione dei dati personali. L'Autorità si riserva, a tale riguardo, di acquisire il relativo parere.

Ad ogni buon fine l'Autorità ritiene necessario che lo specifico formato dei report sia condiviso, entro due mesi dalla pubblicazione della presente delibera, nel Tavolo tecnico.

Fermo restando l'ambito soggettivo di applicazione degli obblighi di blocco ai cd. Carrier Internazionali autorizzati in Italia, l'Autorità si riserva di pubblicare la lista degli stessi.

L'Autorità, in conclusione, **approva le specifiche tecniche di cui all'Allegato A** al presente provvedimento nei termini e per le motivazioni sopra riportate.

Articolo 9 (Vigilanza e sanzioni e misure transitorie)

Decorrenza delle disposizioni

O.164 Gli operatori concordano sulla necessità di un periodo di implementazione delle misure previste dal regolamento **non inferiore a 6 mesi** dalla pubblicazione della delibera finale sul sito web dell'Autorità, al fine di garantire una corretta e uniforme applicazione delle disposizioni. Una associazione di operatori (Omissis) e un operatore (Omissis) sottolineano che questo termine dovrebbe essere applicato anche agli obblighi previsti dall'articolo 7, in particolare per i fornitori wholesale, al fine di consentire l'adeguamento dei contratti e delle tutele finanziarie, come le fidejussioni, evitando il rischio di insolvenza in caso di inadempimenti.

O.165 Per quanto riguarda l'articolo 8, due operatori (Omissis e Omissis) evidenziano che alcune misure, in particolare quelle relative al CLI spoofing, potrebbero richiedere tempi di attuazione più lunghi a seconda della complessità tecnica delle soluzioni che emergeranno dal Tavolo Tecnico. Per questo motivo, uno dei due operatori (Omissis) propone di estendere il periodo di implementazione di almeno 3 mesi per queste specifiche disposizioni, mentre un altro operatore (Omissis) suggerisce di posticiparne la definizione in attesa delle conclusioni del Tavolo Tecnico tra AGCOM e gli operatori.

O.166 In merito al regime sanzionatorio, una associazione di operatori (Omissis) ritiene opportuno applicare per le violazioni dell'articolo 8 le sanzioni previste **dall'articolo 30, comma 12-bis**, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, trattandosi di disposizioni legate ai poteri dell'Autorità ai sensi **dell'articolo 98-decies**.

O.167 Un operatore (Omissis) propone di integrare nella nuova delibera le disposizioni degli articoli 5, 6 e 7 della delibera n. 252/16/CONS, al fine di evitare una frammentazione normativa e garantire un quadro organico e coerente in materia di trasparenza nelle offerte di servizi di comunicazione elettronica.

V.125 L'Autorità non condivide le posizioni espresse al par. O.164 (da Omissis e Omissis) riguardo all'estensione del termine di sei mesi per l'implementazione delle misure, includendo anche gli obblighi previsti dall'articolo 7. L'Autorità ritiene che le misure di tutela degli utenti finali in relazione agli obblighi informativi prima della cessazione dei servizi rivestano un carattere di urgenza e primaria importanza, né può essere condizionata ai tempi di adeguamento dei contratti.

V.126 Riguardo all'articolo 8 e alle misure relative al CLI *spoofing*, l'Autorità, visti gli esiti del tavolo tecnico, ritiene di confermare un tempo di 6 mesi dalla pubblicazione del provvedimento per le misure di cui al comma 2 lettera c). Per le misure di cui all'articolo 2 lettere a) e b) risulta congruo un tempo massimo di 3 mesi alla luce della minore complessità della soluzione tecnica che non richiede la verifica della posizione del chiamante e considerato gli esiti del Tavolo Tecnico.

V.127 L'Autorità concorda con le osservazioni di cui al par. O.164 in merito al regime sanzionatorio e ritiene che l'applicazione delle sanzioni previste dall'articolo 30, comma 12-bis, del Codice delle comunicazioni elettroniche sia adeguata alle violazioni relative all'articolo 8

della proposta di regolamento. L'articolo 30, comma 12-bis, stabilisce le sanzioni per le violazioni delle disposizioni che rientrano nell'ambito dei poteri dell'Autorità, in particolare quelli previsti dall'articolo 98-decies. Infatti, il comma 12-bis dell'art. 30 del Codice prevede che *Ai soggetti anche non fornitori di reti e servizi di comunicazione elettronica, inclusi i call center, che operano, in violazione dell'articolo 98-decies, ponendo in essere pratiche commerciali sleali, frodi o abusi o non ottemperano agli ordini e alle diffide, impartiti ai sensi del presente articolo dal Ministero o dall'Autorità, quest'ultimi, secondo le rispettive competenze, irrogano una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 50.000 a euro 1.000.000.* L'articolo 98-decies prevede che *((In particolare, l'Autorità può imporre ai soggetti autorizzati a fornire reti o servizi di comunicazione elettronica norme per bloccare comunicazioni provenienti dall'estero che illegittimamente usino numerazione nazionale per identificarne l'origine, ovvero non rispettano le specifiche raccomandazioni dell'ITU-T. L'Autorità può ordinare il blocco dei sistemi dei nomi di dominio accessibili da utenza sita sul territorio nazionale in caso di pratiche commerciali aggressive, frodi o abusi sulla base di specifica propria regolamentazione.)).* L'art. 8 del Regolamento allegato alla delibera n. 106/25/CONS è stato adottato in applicazione dell'art. 98-decies per cui ne deriva l'applicazione del presidio sanzionatorio di cui al comma 12-bis. L'Autorità ritiene che l'applicazione di tale regime sanzionatorio sia coerente con la struttura normativa esistente e contribuisca a garantire l'efficacia e l'equità nell'applicazione delle misure previste.

V.128 Per quanto riguarda l'osservazione avanzata al par. O.167 (da Omissis), l'Autorità desidera chiarire che le disposizioni degli articoli 5, 6 e 7 della delibera n. 252/16/CONS, relative alla comparazione delle tariffe, saranno integrate e confermate nella presente delibera; le stesse, ad ogni buon fine, saranno oggetto di una eventuale ulteriore consultazione pubblica, focalizzata sul motore di comparazione delle tariffe al fine di aggiornarne i principi e le modalità di funzionamento.

Articolo 9

(Vigilanza e sanzioni e misure transitorie)

1. La violazione delle disposizioni di cui al presente Regolamento comporta l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dall'art. 30 comma 19, del Codice, in caso di violazione degli artt. da 3 a 7 (commi 1 e 2), dall'art. 30 comma 10, del Codice, in caso di violazione dell'art.7, comma 3, e dall'art. 30, comma 12-*bis*, del Codice in caso di violazione dell'art.8.

2. Fatto salvo quanto previsto dagli artt. 7 e 8, gli operatori implementano le misure di cui al presente provvedimento entro sei mesi dalla sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità. **Le misure di cui all'art. 7 entrano in vigore dalla pubblicazione del presente provvedimento. Le misure di cui all'art. 8, comma 2 lettere a) e b), entrano in vigore entro 3 mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento, le misure di cui all'art. 8, comma 2, lettera c), sono implementate entro 6 mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento.**

3. Il presente provvedimento abroga e sostituisce le disposizioni di cui alla delibera n. 252/16/CONS, a far data dalla implementazione delle misure di cui al comma 2.

Altre osservazioni

Tariffa base

O.168 Alcuni operatori, tra cui Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis e Omissis, concordano sulla necessità di eliminare l'obbligo della tariffa base, ritenendolo superato e non più adeguato al contesto attuale. Essi sostengono che il mercato si è evoluto verso modelli basati su pacchetti a tariffa fissa, rendendo il modello pay-per-use ormai marginale. Alcuni operatori, come Omissis, Omissis e Omissis, propongono di consentire l'introduzione di un importo fisso mensile anche per i piani pay-per-use, così da coprire i costi operativi e garantire condizioni di parità tra gli operatori. Dall'altro lato, una associazione di consumatori Omissis si oppone a qualsiasi modifica regolamentare su questo tema, ritenendo che le preoccupazioni espresse dagli operatori siano più teoriche che reali e non giustifichino un intervento normativo.

O.169 L'Autorità, nel prendere atto delle osservazioni formulate dagli operatori e della replica dell'Associazione Omissis, ritiene opportuno che eventuali interventi in materia siano valutati nell'ambito di un separato procedimento finalizzato a una complessiva revisione della delibera n. 326/10/CONS.

Motore di confronto tariffario

O.170 Le associazioni dei consumatori, in particolare Omissis e Omissis, chiedono maggiore trasparenza nelle offerte e propongono l'istituzione di un comparatore pubblico che permetta agli utenti di confrontare facilmente le tariffe telefoniche, sia per le linee fisse che mobili. Una associazione di consumatori (Omissis) suggerisce un portale centralizzato, simile a quello esistente per il settore energetico, che offra un accesso personalizzato tramite SPID, strumenti di intelligenza artificiale per suggerire le migliori offerte e la possibilità di verificare la copertura delle diverse tecnologie. Una associazione di consumatori (Omissis) sottolinea la necessità che il comparatore includa tutte le offerte, comprese quelle riservate o non più sottoscrivibili, e che consenta il confronto dettagliato tramite codice identificativo obbligatorio, garantendo piena trasparenza su costi, condizioni e adeguamenti all'inflazione. Entrambe le associazioni sollecitano un intervento normativo affinché questo strumento sia gestito da un ente pubblico come Agcom e venga integrato con misure di monitoraggio e tutela dei consumatori.

V.129 L'Autorità prende atto delle osservazioni pervenute in merito al motore di comparazione tariffaria, in particolare quelle avanzate dalle associazioni dei consumatori. Tuttavia, si ritiene opportuno precisare che i requisiti relativi a tale strumento saranno oggetto di un'apposita consultazione pubblica, finalizzata alla modifica della disciplina attuale, con l'obiettivo di allinearla alle nuove disposizioni previste dall'articolo 98-quindecies, commi 2 e 3, del Codice delle comunicazioni elettroniche. Pertanto, pur riconoscendo la rilevanza delle istanze presentate, l'Autorità ritiene che questo non sia l'ambito appropriato per la loro discussione. Le osservazioni delle associazioni saranno valutate nel corso della futura consultazione pubblica, nell'ambito della quale sarà possibile approfondire le questioni sollevate e definire criteri aggiornati per garantire la trasparenza e l'affidabilità del motore di comparazione tariffaria.