

**Allegato A alla delibera n. 21/26/CIR**

**ESITI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA N.  
60/25/CIR**

Nel presente documento sono illustrati gli esiti della consultazione pubblica avviata con la delibera n. 60/25/CIR del 17 dicembre 2025, recante “*Avvio del procedimento e consultazione pubblica per l’aggiornamento del piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa di cui alla delibera n. 8/15/CIR in relazione all’identificazione dell’originante di una comunicazione e alla definizione dei servizi*”.

L’elenco dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione è riportato nell’Annesso al presente documento. Al riguardo, si evidenzia che l’indagine ha registrato un ampio interesse da parte del mercato, testimoniato dalla significativa partecipazione degli operatori e degli altri stakeholder del mercato.

Nel seguito sono sintetizzate le posizioni espresse e le osservazioni formulate dai soggetti rispondenti con riferimento ai temi di seguito elencati:

1. Identificazione del chiamante e dell’originante;
2. Numerazioni per servizi di emergenza, di pubblica utilità, armonizzati europei a valenza sociale;
3. Numerazioni per servizi di assistenza clienti “*customer care*”;
4. Numerazioni per servizi di addebito al chiamato;
5. Numerazioni per servizi interni di rete con codice 40;
6. Numerazione per servizi di comunicazione telefonica nomadici;
7. Numerazione per servizi ad addebito ripartito;
8. Numerazione per servizi di numero unico o personale;
9. Aspetti specifici della messaggistica;
10. Numerazioni per le chiamate di *teleselling* e *telemarketing*;
11. Ulteriori tematiche emerse in consultazione

## 1. IDENTIFICAZIONE DEL CHIAMANTE E DELL'ORIGINANTE

Un rispondente [*Omissis*] apprezza l'approccio dell'Autorità volto ad affiancare alle misure di blocco delle chiamate illecite un intervento sul PNN, finalizzato a rendere più facilmente identificabile il soggetto chiamante e a ridurre il rischio di confusione o inganno per i consumatori.

A tal proposito un altro rispondente [*Omissis*] propone di valutare obblighi in capo agli operatori fornitori del servizio di originazione nel caso di originazione ad alto traffico uscente (*teleselling/telemarketing, customer care outbound, recupero crediti, ecc.*), quali ad esempio l'identificazione e la verifica rafforzata del cliente (a fini di responsabilità e tracciabilità). Anche altri rispondenti [*Omissis, Omissis*] riconoscono la rilevanza dell'intervento per migliorare l'identificazione del soggetto chiamante e rafforzare la tutela dell'utente in un contesto segnato da pratiche di *telemarketing* invasive e dal fenomeno dello *spoofing*. L'identificazione del chiamante e dell'originante implica non solo la riconoscibilità del numero, ma anche la corretta associazione tra numero e utente finale, che chiedono di rafforzare in particolare in caso di alto traffico uscente.

Un altro rispondente [*Omissis*] ritiene che l'efficacia di misure atte ad aumentare la trasparenza dipenda dal presupposto fondamentale che il CLI sia autentico. Infatti, tale rispondente [*Omissis*] ritiene che, se un soggetto può presentare un numero non autorizzato o non verificabile, rendere il numero "più riconoscibile" può aumentare l'impatto delle frodi e non ridurlo. Pertanto, tale rispondente [*Omissis*] ritiene che prima di estendere il set di numerazioni ammesse come CLI, occorra rafforzare il presidio complessivo sull'affidabilità e veridicità del CLI nello scambio nazionale tra operatori e garantire un'applicazione uniforme delle misure anti-spoofing, con criteri verificabili e controlli di filiera. Tale rispondente [*Omissis*] chiede che l'AGCOM ribadisca e rafforzi il principio per cui il numero presentato come CLI deve essere autentico e attribuibile in modo certo a un soggetto responsabile. Pertanto, effettua proposte riguardanti un programma di verifica uniforme basato su KPI, audit tecnici e report, nonché l'autenticazione del CLI tramite il protocollo STIR/SHAKEN. Infine, propone l'istituzione di un tavolo tecnico che abbia l'obiettivo di valutare misure di trasparenza semplici e comprensibili per l'utente finale.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che l'utente debba essere posto nella condizione di comprendere, prima di rispondere, almeno tre elementi essenziali: se la chiamata ha natura commerciale, se trattasi di assistenza o vendita nonché se, da ultimo, il soggetto che chiama è riconducibile a un operatore legittimato. Pertanto, tale rispondente [*Omissis*] ritiene che l'attuale utilizzo promiscuo di numerazioni geografiche, mobili o non geografiche abbia prodotto un effetto deliberatamente confusivo, che finirebbe per favorire le pratiche scorrette e penalizzare il consumatore diligente. Conseguentemente,

ritiene che la mancanza di riconoscibilità del CLI si traduca in una compressione indiretta del diritto all'informazione, che l'ordinamento dovrebbe invece presidiare, aggiungendo che la mancata riconoscibilità del CLI, dunque, non rappresenta una semplice carenza formale, ma un fattore abilitante delle condotte elusive, che consente di aggirare sia le regole in materia di trasparenza commerciale sia gli strumenti di tutela predisposti dall'ordinamento, quali il Registro Pubblico delle Opposizioni (nel seguito anche RPO). Con riferimento alla tracciabilità e responsabilità, tale rispondente [*Omissis*] ritiene imprescindibile che l'Autorità introduca un principio di responsabilità solidale tra operatore di rete, call center e soggetto economico nel cui interesse la chiamata è effettuata. Il rispondente suggerisce, inoltre, che venga istituito un maggior coordinamento tra le istituzioni interessate, tra cui il RPO, l'Autorità competente in materia di protezione dei dati personali nonché l'Autorità competente per le disposizioni sulle pratiche commerciali scorrette.

Tale rispondente [*Omissis*] ritiene opportuno che AGCOM debba promuovere un percorso tecnico-regolatorio che consenta, tra operatori, la verifica dell'autenticità del CLI (meccanismi di autenticazione/attestazione), con priorità per i casi a maggiore esposizione al rischio di abuso. A tal fine tale rispondente [*Omissis*] propone che AGCOM valuti, una delle opzioni regolatorie: l'esclusione delle numerazioni che, per natura, non dovrebbero essere utilizzate come chiamante in chiamate in uscita verso i consumatori; in alternativa, l'ammissione solo a fronte di garanzie effettive di autenticità del CLI e di tracciabilità del soggetto responsabile, con regole chiare e verificabili.

Tale rispondente [*Omissis*] chiede, anche, che AGCOM valuti l'adozione di strumenti di monitoraggio dell'efficacia (indicatori, statistiche aggregate, verifiche tecniche), con un confronto periodico tra Autorità, operatori e rappresentanze dei consumatori.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che l'introduzione di numerazioni "più riconoscibili" possa diventare un moltiplicatore di efficacia per frodi basate su ingegneria sociale, qualora rimangano possibili modalità di falsificazione di tali numerazioni a livello di rete. Per tali ragioni, tale rispondente [*Omissis*] propone di adottare un criterio sequenziale: "trasparenza sì, ma prima *trust* del CLI nello scambio nazionale". In altri termini, l'ampliamento delle tipologie di CLI ammessi è opportuno solo se accompagnato (o preceduto) da meccanismi di attestazione e verifica del diritto d'uso del CLI e da presidi applicativi che ne garantiscano l'uniformità su tutto il mercato.

Per tale rispondente [*Omissis*] la certezza di ricevere CLI nazionali affidabili e non falsificabili a livello di rete è prioritario, nonché preconditione all'identificazione e attivazione di nuove numerazioni brevi, in particolare se di tipo istituzionale (emergenza, pubblica utilità). Pertanto, tutta la filiera dall'origine alla destinazione deve essere rivista.

Tale rispondente ritiene che dovrebbero essere presi in considerazione modelli già noti (es. STIR/SHAKEN), sebbene ritenga che – in termini regolatori – l’esigenza è la definizione di requisiti funzionali e di governance e non l’imposizione di una specifica tecnologia.

Tale rispondente [*Omissis*] propone di perseguire tale condizione abilitante attraverso un percorso graduale, proporzionato e misurabile, evitando oneri generalizzati immediati sulle chiamate ordinarie: una prima fase può concentrarsi sul traffico “massivo” e sui soggetti ad alto traffico uscente (tipicamente call center e grandi originatori), dove l’impatto sul consumatore e il rischio di abuso sono maggiori; una fase successiva può estendere progressivamente l’attestazione al resto del traffico nazionale, con tempi, KPI e *milestone* concordati in sede di tavolo tecnico, anche con soluzioni tecniche mirate solo a questi casi, riportando ipotesi da considerare in un tavolo di lavoro congiunto.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che l’uso del CLI debba essere consentito esclusivamente ai soggetti assegnatari del numero e ai clienti/partner a cui tali numerazioni sono state date in uso.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che la prevenzione delle frodi si realizzi realmente solo quando il cittadino sa interpretare correttamente la chiamata ricevuta, riconoscerne l’origine e identificare possibili segnali di rischio. Pertanto, suggerisce di integrare nella delibera la previsione di campagne informative coordinate con le associazioni dei consumatori.

## **2. NUMERAZIONI PER SERVIZI DI EMERGENZA, DI PUBBLICA UTILITÀ, ARMONIZZATI EUROPEI A VALENZA SOCIALE**

Per quanto riguarda tali numerazioni, vari rispondenti [*Omissis, Omissis, Omissis, Omissis*] non intravedono allo stato criticità nel consentire l’utilizzo di tali numerazioni come CLI. In ogni caso, alcuni di questi [*Omissis, Omissis*] ritengono che dovrà essere effettuato un monitoraggio per individuare tempestivamente eventuali future problematiche.

Altri rispondenti [*Omissis, Omissis, Omissis*] si sono detti favorevoli a consentire tale possibilità di utilizzo su decisione dell’assegnatario, ritenendo che la disponibilità di tali numerazioni come mittenti possa aiutare i titolari di tali numerazioni ad aumentare la confidenza dei clienti finali nella risposta alle eventuali chiamate.

Alcuni rispondenti [*Omissis, Omissis*] ritengono che dovrebbe essere assicurato che le chiamate e i messaggi aventi come CLI tali numerazioni non dovrebbero avere

contenuti commerciali, ma dovrebbero essere strettamente coerenti con le finalità istituzionali per cui sono assegnati.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che la parte tecnica debba precedere la possibilità di uso di numerazioni brevi come CLI e che l'utente riconosca certamente numerazioni ad alta fiducia quali queste numerazioni e, pertanto, l'apertura all'uso come CLI di tali categorie debba essere trattata con il principio di precauzione. In assenza di attestazione forte e controlli omogenei, l'industria del crimine potrebbe sfruttare tali numerazioni moltiplicando l'efficacia di frodi (es. simulazione di forze dell'ordine, enti pubblici, servizi sociali o emergenza). Pertanto, in tale prospettiva, secondo tale rispondente [*Omissis*], appare opportuno valutare un approccio di non utilizzazione di tali numerazioni, salvo eccezioni molto strette e verificabili.

### **3. NUMERAZIONI PER SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI “CUSTOMER CARE”**

L'attuale art. 15 del PNN stabilisce la disciplina della numerazione per i servizi di assistenza clienti “*customer care*” per i clienti dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica e di istituti bancari, di imprese di assicurazione e di società di carte di credito.

Nell'ambito della consultazione è emersa da un rispondente [*Omissis*] l'opportunità che l'utente finale, che riceve una chiamata, possa poter distinguere le chiamate rilevanti, quali quelle provenienti dai servizi di assistenza clienti “*customer care*”, da quelle commerciali.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che la modifica del PNN dovrebbe consentire a ciascun operatore e a ciascun fornitore di servizi di pubblica utilità (quali luce e gas), di utilizzare una numerazione in decade 1, che li renda subito identificabili e riconoscibili per tutte le “chiamate commerciali”. Più esattamente, tale rispondente [*Omissis*], per una chiara e immediata identificazione del chiamante e dell'originante nelle comunicazioni commerciali, ritiene essenziale che ciascun fornitore utilizzi un'unica e sola numerazione ad esso univocamente associata, agevolmente verificabile dagli utenti sul sito *web* del fornitore e sul ROC. A tal fine, il medesimo rispondente ritiene opportuno prevedere un elenco/registro pubblico (anche integrato nel ROC) che riporti l'associazione univoca tra numerazione in decade 1 e soggetto assegnatario, così da consentire verifiche automatiche tra operatori e da parte degli utenti.

Vari rispondenti [*Omissis*, *Omissis*] si sono detti favorevoli all'uso di tale numerazione come CLI anche in quanto tale possibilità garantirebbe un elevato tasso di risposta da parte del cliente. Uno di questi [*Omissis*] condivide tale proposta anche in quanto ritiene che la previsione della delibera n. 490/19/CIR abbia prodotto effetti positivi

con riduzione delle tempistiche di attivazione dei servizi di rete fissa, perché, grazie alla riconoscibilità del numero di *customer care* dell'operatore con cui ha il contratto, l'utente si è dimostrato più propenso a rispondere al contatto telefonico.

L'eventuale uso di tali numerazioni per chiamate o messaggi di tipo commerciale è controverso. Vi sono espressioni favorevoli [*Omissis*] e contrarie [*Omissis, Omissis*].

Alcuni rispondenti [*Omissis, Omissis*] ritengono che queste numerazioni debbano continuare ad essere assegnabili solo per servizi di assistenza cliente forniti a cura di fornitori di servizi di comunicazione elettronica, anche in considerazione della loro possibile scarsità, in particolare per le numerazioni a 3 o 4 cifre di lunghezza.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che dovrebbe essere prevista la possibilità di attribuire numerazioni brevi a tre, a quattro e a sei cifre per il servizio di assistenza cliente anche a soggetti diversi da quelli rientranti nella categoria degli operatori di comunicazioni elettroniche.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che dovrebbe essere previsto espressamente che l'utilizzo del numero breve, da parte di tutti i soggetti titolari di tali numerazioni, sia possibile sia per i servizi di telecomunicazione che per gli altri servizi resi disponibili dallo stesso operatore, inserendo nell'art. 15 la seguente previsione: "*Agli operatori assegnatari è consentito l'utilizzo del numero breve per l'insieme dei servizi offerti alla clientela*", ciò senza distinzione tra i soggetti che lo hanno ottenuto in quanto fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche e quelli che non offrono tali tipi di servizi. Inoltre, propone che l'Autorità valuti di rendere obbligatorio l'uso dei CLI riconoscibili nelle chiamate verso i clienti per gli assegnatari di numeri brevi.

Un rispondente [*Omissis*] chiede di chiarire se sia nel rispetto della normativa vigente lo scenario in cui il numero di *customer care* assegnato a un operatore possa essere utilizzato, sulla base di uno specifico accordo tra le parti, anche da un altro operatore, che risponda alle chiamate tramite il proprio centro assistenza oppure tramite il centro dell'operatore assegnatario, dichiarando espressamente di fornire assistenza in nome e per conto dell'operatore con cui è stato concluso il predetto accordo. Qualora tale scenario non fosse conforme con la normativa vigente, il rispondente propone che venga introdotta tale possibilità.

#### **4. NUMERAZIONI PER SERVIZI DI ADDEBITO AL CHIAMATO**

Un rispondente [*Omissis*] rappresenta di aver registrato nel tempo una crescente richiesta da parte delle aziende di poter utilizzare come CLI chiamante i codici 800 e 803 e, pertanto, supporta la possibilità di utilizzare come CLI un numero di addebito al chiamante anche solo per finalità di *customer care*.

Il medesimo rispondente [*Omissis*] ritiene indispensabile che l'Autorità riveda il modello economico di interconnessione tra gli operatori anche per le numerazioni non geografiche (NNG). Ad avviso di tale operatore, l'auspicata diffusione della numerazione con addebito al chiamato con funzionalità di traffico uscente rischia, in assenza di un intervento normativo sul modello d'interconnessione, di essere fortemente penalizzata dal prezzo del servizio di raccolta da rete mobile.

Vari rispondenti [*Omissis, Omissis, Omissis, Omissis*] si sono detti favorevoli a consentire l'uso di tali numerazioni come CLI. Alcuni [*Omissis*] con la precisazione che l'uso debba essere limitato all'assegnatario, altri [*Omissis*] con la precisazione che non debbano poter essere utilizzati come CLI in caso di chiamate commerciali.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che le numerazioni in grado di assolvere meglio e in maniera più efficiente al compito di garantire maggiore trasparenza e riconoscibilità per l'utente finale siano le numerazioni con addebito al chiamato, in quanto ritiene che tali numerazioni siano utilizzate dalle aziende per fornire assistenza gratuita agli utenti e, dunque, presentino le caratteristiche necessarie per consentire all'utente finale di riconoscere e distinguere perfettamente possibili chiamate di disturbo, frutto di pratiche fraudolente legate al fenomeno del CLI *spoofing*, da chiamate legittime.

Tale rispondente [*Omissis*] chiede anche che si avvii il processo per l'apertura di nuovi archi di numerazione 80X con X differenti da 0 e 3, in modo da evitare una indisponibilità di risorse di numerazione in una fase quale quella attuale, nella quale la proposta di utilizzo delle suddette numerazioni come CLI potrebbe aumentarne la richiesta da parte del mercato. Ciò anche in considerazione del fatto che, in base a quanto indicato sul sito del MIMIT, oltre il 95% delle risorse disponibili risulta ad oggi assegnato e che dunque a breve non sarà più possibile richiedere l'assegnazione di nuovi numeri verdi.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che gli elevati costi di raccolta applicati dai principali operatori mobili per il traffico diretto ai numeri verdi abbiano frenato in maniera significativa la competitività nel mercato di tali numeri, favorendone la sostituzione con numerazioni geografiche. Pertanto, ritiene che sia opportuno che l'Autorità avvii un'indagine volta a verificare il reale livello di competitività del mercato, con particolare riferimento alle quote detenute dagli operatori e ai costi applicati per le chiamate originate da rete mobile. Ciò risulta ancor più necessario in vista dell'eventuale utilizzo di tali numerazioni come CLI, così da poter rimuovere tempestivamente eventuali ostacoli che impediscono agli operatori di minori dimensioni o non presenti in modo convergente su più mercati di competere efficacemente, favorendo la diffusione dei servizi basati su queste numerazioni e rafforzando, di conseguenza, trasparenza e affidabilità per l'utente finale.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che l'esperienza di mercato evidenzia come le tariffe attualmente applicate, in particolare per i numeri verdi, non risultino remunerative in modo uniforme per tutti gli operatori alternativi (OLO), con potenziali effetti distorsivi sul piano economico e concorrenziale. Appare pertanto auspicabile una ridefinizione del costo di raccolta delle chiamate originate principalmente da rete mobile e terminate su numerazioni non geografiche, al fine di garantire condizioni economiche più equilibrate tra operatori.

Un rispondente [*Omissis*] per massimizzare il raggiungimento degli obiettivi descritti dalla consultazione, propone che l'Autorità valuti di rendere obbligatorio l'uso degli ID chiamanti riconoscibili nelle chiamate verso i clienti per gli assegnatari di numeri brevi o di servizi senza addebito al chiamato, in quanto misura fondamentale di garanzia e di trasparenza per il cliente, non demandabile alla discrezionalità dell'operatore.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che tali numerazioni presentino costi elevati e che non siano universalmente adottate neppure per le chiamate in entrata. Ritiene, pertanto, che fuori dalle telecomunicazioni e pochi altri settori regolati (ma non ad es. l'energia), sia sufficiente usare le numerazioni a tariffa base.

## 5. NUMERAZIONI PER SERVIZI INTERNI DI RETE CON CODICE 40

Secondo alcuni rispondenti [*Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis, Omissis*], l'utilizzo del CLI in uscita per le numerazioni per servizi interni di rete con codice 40 non sembra presentare rischi di abusi o svantaggi anche tenuto conto che i numeri ed i servizi che le utilizzano sono controllati direttamente dall'operatore e circoscritti alla propria utenza; pertanto, i suddetti rispondenti sono a favore del loro uso come CLI.

Altri rispondenti [*Omissis, Omissis*] ritengono necessari ulteriori approfondimenti prima di consentire che queste numerazioni siano utilizzabili come CLI.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che per le numerazioni interne di rete, anche le numerazioni con codici 41 e 42, possano essere utilizzate come CLI oltre a quelle con codice 40 in quanto hanno prezzi ridotti e coerenti con i servizi associati e non sono considerabili come servizi di assistenza clienti di tipo "*customer care*".

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che l'utilizzo come CLI di tali numerazioni potrebbe ingenerare dubbi circa la genuinità della chiamata ricevuta inducendo l'utente a non rispondere a chiamate legittime essendo scarsamente conosciute da parte degli utenti finali.



Vari rispondenti [*Omissis*] con riferimento alla possibilità di estendere ulteriormente l'elenco delle numerazioni ammesse come CLI, incluse le numerazioni per servizi interni di rete, ritengono che siano ancora valide le criticità e le conclusioni già raggiunte dall'Autorità in esito alla consultazione pubblica che ha portato all'adozione della delibera n. 156/18/CIR. Tali rispondenti [*Omissis*] ritengono che l'estensione indiscriminata delle numerazioni utilizzabili come CLI rischierebbe di generare ulteriore complessità normativa e tecnica, senza risolvere in modo strutturale i fenomeni di abuso che si intendono contrastare.

## 6. NUMERAZIONE PER SERVIZI DI COMUNICAZIONE TELEFONICA NOMADICI

Alcuni rispondenti [*Omissis, Omissis, Omissis, Omissis*] ritengono che l'utilizzo come CLI in uscita di numerazione per servizi di comunicazione telefonica nomadici non dovrebbe creare rischi o particolari problematiche anche tenuto conto che tali numeri sono utilizzati direttamente dall'utente finale in maniera simile ai numeri geografici e mobili. Comunque alcuni rispondenti [*Omissis*] ritengono che tale numerazione sia praticamente sconosciuta alla maggioranza dei clienti e potrebbe, quindi, creare confusione nelle fasi iniziali di apertura.

Alcuni rispondenti [*Omissis*] ritengono necessari ulteriori approfondimenti prima di consentire che queste numerazioni siano utilizzabili come CLI.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene l'utilizzo come CLI di tali numerazioni potrebbe ingenerare dubbi circa la genuinità della chiamata ricevuta inducendo l'utente a non rispondere a chiamate legittime, essendo scarsamente conosciute da parte degli utenti finali.

Vari rispondenti [*Omissis*], con riferimento alla possibilità di estendere ulteriormente l'elenco delle numerazioni ammesse come CLI, incluse le numerazioni per servizi nomadici, ritengono che siano ancora valide le criticità e le conclusioni già raggiunte dall'Autorità in esito alla consultazione pubblica conclusasi con l'adozione della delibera n. 156/18/CIR. Tali rispondenti [*Omissis*] ritengono che l'estensione indiscriminata delle numerazioni utilizzabili come CLI rischierebbe di generare ulteriore complessità normativa e tecnica, senza risolvere in modo strutturale i fenomeni di abuso che si intendono contrastare.

Alcuni rispondenti [*Omissis, Omissis*] ritengono che si possa consentire l'utilizzo come CLI della numerazione per servizi di comunicazione telefonica nomadici e uno di essi [*Omissis*] osserva anche che questa numerazione è già stata identificata dall'attuale

normativa come una numerazione che consente la fruizione di un servizio di comunicazione elettronica “*a tariffa base*”.

Un altro rispondente [*Omissis*] ritiene che i numeri nomadici siano assimilabili ai numeri geografici e potenzialmente meno tracciabili; tali numeri, pertanto, sarebbero inidonei allo scopo di assicurare maggiore certezza e riconoscibilità del chiamante.

## 7. NUMERAZIONE PER SERVIZI AD ADDEBITO RIPARTITO

Alcuni rispondenti [*Omissis*, *Omissis*, *Omissis*] ritengono che il modello di *business* e tariffario correlato alla numerazione ad addebito ripartito sia ormai sorpassato. Potrebbe, quindi, essere utile una riclassificazione e/o progressiva dismissione di tale numerazione a favore di utilizzi più innovativi.

Un rispondente [*Omissis*] è contrario alla proposta dell’Autorità. Tra le motivazioni vi è un aggravio per le aziende che ad oggi utilizzano legittimamente la numerazione con codice 84, le quali, secondo la proposta sottoposta a consultazione pubblica, dovrebbero sopportare gli oneri economici e commerciali derivanti da una migrazione del loro numero telefonico che sarà probabilmente presente da anni nel loro materiale pubblicitario.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene non sia necessario modificare al momento le definizioni e le destinazioni d’uso delle numerazioni ad addebito ripartito e di numero unico o personale o il loro prezzo.

Alcuni rispondenti [*Omissis*, *Omissis*] sono altresì contrari sia a che tali numerazioni siano considerate numerazioni per servizi a sovrapprezzo sia alla proposta alternativa di equipararle e non distinguerle dalle numerazioni geografiche. Alcuni [*Omissis*] rappresentano che tali numerazioni sono in uso a grandi aziende e alla pubblica amministrazione e riportano varie motivazioni a sostegno dell’opportunità che non vengano riclassificate o che si debba effettuare una migrazione.

Un altro rispondente [*Omissis*] ritiene che non sia necessario, al momento, modificare le definizioni delle numerazioni ad addebito ripartito e di numero unico o personale, essendo ancora le stesse utilizzate da clienti finali e richieste in alcune situazioni. Al riguardo ritiene che non essendo tali numerazioni definite come servizi a sovrapprezzo ed avendo già dei limiti di prezzo fissati dal PNN, almeno per le chiamate da rete fissa, il fatto di rendere tali numerazioni utilizzabili come CLI non debba implicare necessariamente che le stesse siano gratuite per il chiamante. Tale rispondente [*Omissis*] ritiene che la gratuità per le chiamate originate dai clienti finali verso tali numerazioni implicherebbe peraltro modifiche anche ai rapporti di interconnessione tra i diversi operatori. Inoltre, tale rispondente [*Omissis*] ritiene che a tutela dell’utente finale vi sia

la delibera n. 55/14/CIR e la delibera n. 157/18/CIR. Tale rispondente [*Omissis*] ritiene che l'uso come CLI non debba essere un diritto dell'utente finale a cui si attribuisce la numerazione bensì un'opzione consentita, in quanto per queste numerazioni potrebbero esserci degli sviluppi sottesi.

Un rispondente [*Omissis*] rappresenta che i codici 199 ed 84x sono a tutt'oggi commercializzati e sono spesso oggetto di specifiche gare; cambiarne l'attuale utilizzo (spesso servizio di assistenza tecnica specializzata) appare una misura ingiustificata che provocherebbe piuttosto un danno nei confronti del cliente B2B a cui la numerazione è data in uso e che lo stesso ha pubblicizzato per le proprie finalità.

Alcuni rispondenti [*Omissis*, *Omissis*, *Omissis*, *Omissis*, *Omissis*] ritengono necessari ulteriori approfondimenti prima di consentire che queste numerazioni siano utilizzabili come CLI o sia attuato quanto proposto dall'Autorità, in considerazione dei possibili impatti sugli utenti finali che attualmente le utilizzano.

Vari rispondenti [*Omissis*], con riferimento alla possibilità di estendere ulteriormente l'elenco delle numerazioni ammesse come CLI, incluse le numerazioni ad addebito ripartito, ritengono che siano ancora valide le criticità e le conclusioni già raggiunte dall'Autorità in esito alla consultazione pubblica conclusasi con l'adozione della delibera n. 156/18/CIR. Tali rispondenti [*Omissis*] ritengono che l'estensione indiscriminata delle numerazioni utilizzabili come CLI rischierebbe di generare ulteriore complessità normativa e tecnica, senza risolvere in modo strutturale i fenomeni di abuso che si intendono contrastare.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che tali numerazioni richiedano un transitorio e tempi lunghi di implementazione, ritenuti incompatibili con l'esigenza di una soluzione rapida ed efficace.

## **8. NUMERAZIONE PER SERVIZI DI NUMERO UNICO O PERSONALE**

Un rispondente [*Omissis*] concorda con l'Autorità che l'evoluzione tecnologica e tariffaria (in particolare l'onnipresenza delle tariffe flat per la voce) ha reso obsoleto e non sempre di facile comprensione per l'utente finale il meccanismo tariffario delle numerazioni per servizi di numero unico o personale, determinandone un consistente decremento nell'utilizzo. Tali numerazioni rimangono tuttavia in uso a molte aziende e la modifica tariffaria andrebbe valutata attentamente a seguito di un'analisi più approfondita con dati di mercato e di utilizzo aggiornati e con la partecipazione degli attuali utilizzatori.

Un altro rispondente [*Omissis*] ritiene necessari ulteriori approfondimenti prima di consentire che queste numerazioni siano utilizzabili come CLI.

Vari rispondenti [*Omissis*], con riferimento alla possibilità di estendere ulteriormente l'elenco delle numerazioni ammesse come CLI, incluse le numerazioni personali, ritengono che siano ancora valide le criticità e le conclusioni già raggiunte dall'Autorità in esito alla consultazione pubblica conclusasi con l'adozione della delibera n. 156/18/CIR. Tali rispondenti [*Omissis*] ritengono che l'estensione indiscriminata delle numerazioni utilizzabili come CLI rischierebbe di generare ulteriore complessità normativa e tecnica, senza risolvere in modo strutturale i fenomeni di abuso che si intendono contrastare.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che tali numerazioni richiedano un periodo transitorio e tempi lunghi di implementazione, ritenuti incompatibili con l'esigenza di una soluzione rapida ed efficace.

## 9. ASPETTI SPECIFICI DELLA MESSAGGISTICA

Un rispondente [*Omissis*] chiede che siano chiariti i seguenti aspetti: (i) gli eventuali impatti sulla messaggistica aziendale, qualora previsti, derivanti dagli orientamenti dell'Autorità in materia di presentazione dell'identificativo dell'originante (CLI) e di aggiornamento del Piano Nazionale di Numerazione (PNN); (ii) l'eventuale ampliamento o armonizzazione degli attuali range di numerazione, anche con riferimento agli archi attualmente assegnati, nonché la possibile introduzione di nuove risorse di numerazione dedicate a specifici servizi, inclusa la messaggistica; (iii) la definizione di Autorizzazione Generale riferita alla sola fornitura di messaggi SMS, anche con riferimento alla territorialità delle numerazioni impiegate per l'instradamento dei suddetti messaggi, in considerazione della duplice natura di tali risorse: da un lato, necessarie all'individuazione dei titolari degli Alias registrati e, dall'altro lato, qualificabili come risorse tecniche statiche allocate presso data center, con l'effetto di concentrare virtualmente la "posizione geografica" dei diversi mittenti aziendali in un unico luogo tecnico.

## 10. NUMERAZIONI PER LE CHIAMATE DI TELESELLING E TELEMARKETING

Un rispondente [*Omissis*], avendo osservato una escalation sulle chiamate con CLI nazionali (es. numeri non iscritti al ROC, numeri non richiamabili), proprio a partire dalla entrata in vigore della piattaforma anti-spoofing di blocco delle chiamate da estero a partire da novembre 2025, ritiene che potrebbe essere utile circoscrivere i numeri utilizzabili per *teleselling/telemarketing* ai numeri di tipo 0844. Tale rispondente [*Omissis*] ritiene che una siffatta previsione normativa consentirebbe agli operatori telefonici di operare una vigilanza preventiva/attiva sugli specifici obblighi normativi

collegati ai servizi di *teleselling/telemarketing*, creando un legame biunivoco fra numeri utilizzati per servizi di comunicazione elettronica aperti al pubblico e lo specifico servizio fornito per il tramite di tali numeri (nella fattispecie quello di *telemarketing/teleselling*) che, ad oggi, non sussiste.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che l'eventuale introduzione di numerazioni brevi specificamente destinate a identificare in modo univoco i call center impegnati in attività di *teleselling* e *telemarketing*, riconducibili a una determinata azienda o servizio operante nel pieno rispetto della normativa vigente, possa costituire un significativo strumento di tutela per il consumatore. Tale misura dovrebbe essere subordinata a:

- preventiva autorizzazione da parte dell'Autorità, a seguito di un'accurata verifica dei requisiti di legge;
- controllo del rispetto degli standard minimi in materia di trattamento lecito dei dati personali;
- costante verifica della consultazione e dell'aggiornamento del Registro Pubblico delle Opposizioni;
- pubblicazione di un elenco ufficiale delle sole numerazioni autorizzate;
- realizzazione di una campagna informativa capillare promossa dall'Autorità, dalle aziende interessate e dalle Associazioni dei Consumatori.

Anche un altro rispondente [*Omissis*] ritiene che l'utilizzo obbligatorio di numerazioni specifiche, quali quelle brevi per questo tipo di chiamate, sia efficace e condivisibile, in quanto garantirebbe maggiore trasparenza a favore del cliente, che potrà riconoscere più agevolmente il soggetto da cui origina la chiamata.

Un rispondente [*Omissis*] rappresenta di aver chiesto ripetutamente di porre rimedio all'errore della Legge n. 5/2018 di prevedere un prefisso unico per il *teleselling* (0844 per il *teleselling*, vendite e comunicazioni commerciali), ma di ammettere poi la deroga, per cui basta rendere palese l'identità della linea per eludere la disposizione. Rappresenta, altresì, che nessun call center utilizza il prefisso unico 0844 individuato con la delibera n. 156/18/CIR, che invece, a parere del rispondente [*Omissis*], andrebbe reso obbligatorio. Il codice 0844, essendo facilmente riconoscibile e unico su tutto il territorio nazionale, consentirebbe ai consumatori che sono comunque interessati a ricevere proposte commerciali al telefono, che non le disdegnano in linea di principio (e che per questo non si sono iscritti al Registro delle opposizioni), di poter rispondere solo nei momenti opportuni, non mentre sono in riunione o oberati di lavoro. Tale rispondente [*Omissis*] ritiene che sarebbe un vantaggio anche per i call center, dato che il potenziale cliente risponderebbe solo quando è maggiormente predisposto all'ascolto e, quindi, sarebbe maggiore la probabilità di un esito positivo. Aumenterebbe anche la produttività dei call center.

Tale rispondente [**Omissis**] riporta un elenco dei vincoli che ritiene siano inderogabili per esprimere il consenso all'utilizzo di numerazioni brevi per le chiamate di *teleselling* e *telemarketing*:

- 1) i numeri brevi dovrebbero essere usati obbligatoriamente da tutti;
- 2) il numero breve dovrebbe essere uno solo per ogni società (sia per call center che per venditori), sempre lo stesso, imm modificabile nel tempo, così che il consumatore, dopo aver ricevuto una prima chiamata, possa successivamente bloccare il numero e non ricevere più chiamate indesiderate;
- 3) il numero breve dovrebbe essere nuovo e dedicato esclusivamente al *telemarketing* e al *teleselling*, onde evitare che il consumatore possa interpretare la chiamata come un servizio di assistenza;
- 4) ogni numero breve dovrebbe essere utilizzato o solo in uscita o solo in entrata.

Un rispondente [**Omissis**] ritiene sia possibile prevedere nuove numerazioni per le attività di *teleselling* e *telemarketing* e comunicazione commerciale facilmente identificabili da parte degli utenti, consentendo di distinguere le chiamate lecite dalle così dette "chiamate di disturbo e riducendo il rischio di fenomeni fraudolenti, con assegnazione ai fornitori di servizio autorizzati.

Tale rispondente [**Omissis**] ritiene che l'individuazione delle nuove tipologie di numerazione dovrebbe avvenire in accordo con gli operatori del settore, eventualmente nell'ambito di un tavolo tecnico, anche al fine di approfondire gli scenari di interconnessione e definire vari aspetti regolamentari conseguenti all'individuazione della numerazione.

Vari rispondenti [**Omissis, Omissis, Omissis**] ritengono che l'uso di tali numeri per attività di *teleselling* o *telemarketing* da parte degli assegnatari dovrebbe essere una possibilità e non un obbligo. Un rispondente [**Omissis**] ritiene che si possano utilizzare i numeri di *customer care* anche per originare chiamate commerciali. Un altro rispondente [**Omissis**] ritiene che la concentrazione del traffico su un unico CLI breve esponga a meccanismi di reputazione (es. sistemi *antispam*), con il rischio che il numero breve possa essere bloccato o segnalato come "*spam*", indipendentemente dal chiamante, in seguito a un uso fraudolento o alla falsificazione del medesimo (in una rete non sicura) o, magari, anche in seguito ad una segnalazione errata. Ciò potrebbe comportare il rischio di ridurre – anziché aumentare – i tassi di contatto effettivo e di penalizzare anche campagne legittime. Da qui l'esigenza di prevedere modalità di adozione che non concentrino tutto il traffico su un unico identificativo e che siano accompagnate da KPI e sperimentazioni misurabili. Un rispondente [**Omissis**] ritiene che tali numerazioni si dovrebbero aggiungere all'attuale regime di utilizzo delle numerazioni geografiche e mobili (oltre a

quelle già in passato individuate dall'AGCOM con del. 156/18/CIR, "0844" ad oggi mai utilizzate).

Un rispondente [**Omissis**] propone di valutare obblighi in capo agli operatori fornitori del servizio di originazione nel caso di originazione ad alto traffico uscente (*teleselling/telemarketing, customer care outbound*, recupero crediti, ecc.). Esempi sono: (i) identificazione e verifica rafforzata del cliente (a fini di responsabilità e tracciabilità); (ii) autorizzare preventivamente l'insieme dei CLI utilizzabili (*whitelisting*) per *account/trunk* e verificarne lo stato di servizio; (iii) impedire l'immissione in rete di chiamate con CLI fuori servizio/non contattabile o che produca, in *callback*, esiti fuorvianti (es. simulazione di "numero inesistente"); (iv) garantire che, in caso di richiamo, l'utente possa ottenere in tempi ragionevoli informazioni identificative e un canale di contatto/*opt-out*.

Un rispondente [**Omissis**] si è altresì detto favorevole all'assegnazione di numerazione breve per consentire ai consumatori di individuare con immediatezza il tipo di chiamata.

Un rispondente [**Omissis**] ritiene opportuno che le attività di *telemarketing* e *teleselling* vengano effettuate esclusivamente mediante le numerazioni dedicate, evitando il permanere di un sistema alternativo che consentirebbe l'utilizzo indistinto di numerazioni geografiche e mobili, con conseguente rischio di confusione per l'utenza e di elusione delle finalità di trasparenza perseguite dall'intervento regolamentare.

Alcuni rispondenti [**Omissis, Omissis, Omissis, Omissis**] riportano che la propria esperienza operativa mostra che, nelle chiamate rivolte a potenziali clienti, le numerazioni non identificabili ottengono spesso tassi di risposta più elevati rispetto a quelle trasparenti. Pertanto, taluni dei suddetti rispondenti [**Omissis, Omissis, Omissis**] ritengono che, se la scelta di utilizzare CLI riconoscibili rimanesse facoltativa, si rischierebbe di penalizzare gli operatori che hanno investito in pratiche corrette e in sistemi di contrasto allo *spoofing*, mentre soggetti meno virtuosi potrebbero continuare a beneficiare di un vantaggio ingiustificato.

Un rispondente [**Omissis**] rappresenta che, attualmente, le numerazioni brevi sono utilizzate esclusivamente per chiamate *inbound* destinate ai servizi di assistenza clienti, sia di natura tecnica sia amministrativa, e ritiene che l'eventuale estensione del loro impiego anche a chiamate *outbound* di *telemarketing* e *teleselling* rischi di generare sovrapposizioni e confusione tra finalità profondamente diverse: da un lato, la gestione di esigenze di supporto, chiarimento e assistenza; dall'altro, lo svolgimento di attività commerciali. In particolare, rappresenta che, in questo scenario, si potrebbero determinare situazioni critiche dal punto di vista dell'esperienza utente: un cliente

potrebbe, infatti, ricevere una chiamata commerciale da una numerazione breve e, richiamando tale numero, entrare in contatto con il servizio di assistenza clienti, il quale non necessariamente sarebbe in grado di conoscere le ragioni della precedente chiamata *outbound*.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che l'assegnazione di numerazione breve debba prevedere varie condizioni stringenti: assegnazione esclusiva a soggetti certificati e tracciabili, meccanismi di responsabilità dell'assegnatario e sanzioni, obblighi di risarcimento automatico ai consumatori coinvolti, richiamabilità, creazione di un elenco pubblico delle numerazioni.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene indispensabile precisare come l'introduzione di numerazioni chiaramente dedicate al *teleselling* e al *telemarketing* non debba essere configurata come mera facoltà, bensì come obbligo regolatorio generalizzato, ritenendo che qualsiasi soluzione che consenta l'uso alternativo di numerazioni geografiche, l'uso di numerazioni mobili, l'uso promiscuo di numerazioni di assistenza clienti risulterebbe intrinsecamente inidonea a perseguire l'obiettivo dichiarato di trasparenza.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che gli enti regolatori dovrebbero rendere obbligatoria la registrazione integrale di tutte le chiamate commerciali, in modo da consentire l'individuazione immediata di eventuali comportamenti scorretti e rafforzare la tutela del consumatore.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che i costi delle numerazioni brevi dovrebbero essere allineati a quelli previsti per le numerazioni geografiche, essendo queste attualmente utilizzate per attività di *telemarketing* e *teleselling*.

Un rispondente [*Omissis*], per evitare squilibri concorrenziali, ritiene che il costo dell'assegnazione del numero breve debba essere proporzionato alla dimensione dell'operatore, calcolata - ad esempio - per i fornitori di energia in base ai punti di fornitura e aggiornato annualmente per rideterminare il prezzo.

Vari rispondenti [*Omissis*] ritengono che l'adozione di numerazioni univoche o brevi come identificativo dell'originante comporterebbe una rottura del modello *multi-tenant* tipicamente adottato dai *call center* professionali. L'utilizzo di un numero unico impedirebbe di distinguere il chiamante a livello di rete, eliminando la possibilità di effettuare *routing* intelligente basato su numerazioni dedicate (DID) e aumentando in modo significativo la complessità dei sistemi IVR, CRM e di reportistica. Inoltre, tali rispondenti [*Omissis*] ritengono che, dal punto di vista delle interconnessioni e dei rapporti con i *carrier*, la concentrazione del traffico su un unico CLI determinerebbe un incremento esponenziale del rischio di classificazione come traffico anomalo o spam. I carrier applicano infatti policy di reputazione, *rate limiting* e *scoring* sul singolo numero.



Un numero unico, soggetto a volumi elevatissimi di chiamate, sarebbe inevitabilmente esposto a fenomeni di *flagging*, blocco automatico o *blacklisting*, con effetti immediati sull'intera operatività del *call center*. Tali rispondenti [**Omissis**] ritengono che l'attuale utilizzo di più numerazioni consenta forme di *failover* naturale e di rotazione, mitigando l'impatto di eventuali segnalazioni o degradazioni di singoli numeri. L'adozione di un numero unico creerebbe invece un evidente *single point of failure*: qualsiasi anomalia o blocco renderebbe di fatto irraggiungibile l'intero servizio. Inoltre, sotto il profilo della contattabilità, ritengono che sia noto che i moderni sistemi di filtraggio implementati sugli *smartphone* e dalle principali applicazioni antispam operano sulla base della reputazione del numero chiamante. Un numero unico, associato a volumi elevati e a segnalazioni concentrate, secondo tali rispondenti [**Omissis**] subirebbe un rapido decadimento reputazionale, con conseguente silenziamento o rifiuto automatico delle chiamate. L'effetto pratico sarebbe una drastica riduzione dei tassi di risposta, in aperto contrasto con l'obiettivo di trasparenza perseguito.

Tali rispondenti [**Omissis**] ritengono che l'attuale obbligo di pubblicazione delle numerazioni utilizzate per attività di *teleselling* e *telemarketing* presso il ROC costituisca già una misura ampiamente tutelante per gli utenti finali e per l'intera filiera. Infatti, ritengono che tale strumento consenta di garantire trasparenza, tracciabilità e possibilità di verifica delle numerazioni impiegate, senza introdurre elementi di rigidità o concentrazione del rischio che potrebbero derivare dall'imposizione di numerazioni univoche.

Tali rispondenti [**Omissis**] ritengono che l'introduzione di nuove tipologie di numerazione utilizzabili come identificativo dell'originante delle comunicazioni (CLI) sia da valutare esclusivamente a condizione che tali soluzioni siano chiaramente configurate come alternative e facoltative rispetto alle numerazioni oggi legittimamente utilizzate, ossia le numerazioni geografiche e le numerazioni mobili.

Un altro rispondente [**Omissis**] condivide pienamente l'esigenza e l'opportunità di tutelare i consumatori prevedendo che le comunicazioni commerciali possano essere effettuate con numerazioni che consentano ai consumatori chiamati di riconoscere con immediatezza il tipo di chiamata in base alla numerazione e al CLI utilizzati.

Tale rispondente [**Omissis**] ritiene che la modifica del PNN dovrebbe consentire a ciascun operatore e a ciascun fornitore al pubblico di servizi -quali luce e gas- di utilizzare una numerazione in decade 1 che lo renda subito identificabile e riconoscibile per tutte le "chiamate commerciali". Più esattamente, tale rispondente [**Omissis**], per una chiara e immediata identificazione del chiamante e dell'originante nelle comunicazioni commerciali, ritiene essenziale che ciascun fornitore utilizzi un' unica e sola numerazione ad esso univocamente associata, agevolmente verificabile dagli utenti sul sito *web* del

fornitore e sul ROC. A tal fine, appare opportuno prevedere un elenco/registro pubblico (anche integrato nel ROC) che riporti l'associazione univoca tra numerazione in decade 1 e soggetto assegnatario, così da consentire verifiche automatiche tra operatori e da parte degli utenti.

Tale rispondente [*Omissis*] ritiene pertanto che ammettere l'uso di numerazioni diverse da quelle geografiche e mobili sia utile, ma non sufficiente e che per rendere realmente efficace la misura sia necessario imporre l'uso esclusivo delle numerazioni individuate ad esito della consultazione per tutte le chiamate commerciali in uscita, siano esse effettuate:

- da personale interno;
- da call center esterni e/o
- da eventuali tecnici, anche on field e quindi anche da terminale mobile per qualsiasi attività di provisioning ed assurance.

Secondo tale rispondente [*Omissis*] ogni chiamata proveniente da un CLI diverso dalla numerazione assegnata all'operatore per tali chiamate e identificativa dello stesso potrebbe essere immediatamente riconosciuta dagli utenti come fraudolenta. Allo scopo, tale rispondente [*Omissis*] propone anche che tale tipo di numerazione sia utilizzata anche dai fornitori di rete (quali quelli *wholesale* per la fibra o i gestori della rete di distribuzione elettrica).

Tale rispondente [*Omissis*] ritiene che, onde garantire la massima riconoscibilità delle chiamate commerciali per gli utenti, la soluzione -e la conseguente modifica del PNN-debba concentrarsi su un'unica tipologia di numerazione, così da contenere l'impatto sui sistemi degli operatori, riducendo costi e tempi di adeguamento. Al riguardo tale rispondente [*Omissis*] ritiene che la soluzione più coerente e funzionale sia da individuare nei numeri di *customer care* di cui all'art. 15 del PNN e che vadano imposte al contempo regole di validazione e tracciabilità. In questo caso, tale rispondente [*Omissis*] stima un fabbisogno di circa 2.000 numeri e, inoltre, nel caso si proponga di imporre agli operatori l'adozione di tali numerazioni, ritiene necessario evitare soluzioni che introducano barriere irragionevoli all'ingresso o costi sproporzionati, soprattutto per gli operatori di minori dimensioni. Per quanto precede, tale rispondente [*Omissis*] ritiene che la combinazione di queste esigenze suggerisca di orientarsi verso codici "brevi" ma non eccessivamente brevi.

Tale rispondente [*Omissis*], sulla base di proprie valutazioni sulla disponibilità dei numeri in decade 1, perviene alla proposta di rendere disponibili nuove risorse numeriche, citando la decade 7.

Infine, tale rispondente [*Omissis*] suggerisce di sviluppare anche per tali chiamate un sistema sulla falsariga di quello già esistente per l'invio della messaggistica aziendale tramite Alias. In particolare, tale rispondente [*Omissis*] ritiene che si possa ipotizzare un'implementazione del registro già esistente con obbligo di registrazione dell'ALIAS utilizzato dagli operatori, in associazione con la numerazione assegnata all'operatore per la sua assistenza Clienti, oppure uno speculare registro ALIAS per le chiamate commerciali.

## 11. PROFILI ECONOMICI E TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE

Un rispondente [*Omissis*] ritiene importante che sia considerato anche l'impatto economico dell'introduzione delle nuove numerazioni e degli adeguamenti tecnici necessari. Ritiene, infatti, che si tratti di interventi che richiedono investimenti significativi e, per questo motivo, auspica che l'AGCOM valuti l'impatto economico complessivo dell'iniziativa e consideri l'adozione di strumenti di supporto o incentivi che facilitino l'adeguamento da parte degli operatori, garantendo una transizione sostenibile per l'intero comparto.

Un rispondente [*Omissis*] ritiene che l'adozione di numerazioni brevi e l'adeguamento dei sistemi sottintendano oneri gestionali e tecnici di significativa entità che non possono essere trascurati. Tale rispondente [*Omissis*] invita l'Autorità a condurre un'analisi volta a valutare l'impatto economico dell'iniziativa e a considerare la possibile introduzione di meccanismi di supporto o incentivi che agevolino gli operatori nel processo di attribuzione delle nuove numerazioni. Un quadro di agevolazioni mirate garantirebbe una transizione inclusiva, assicurando che l'innalzamento degli standard di trasparenza sia supportato da una reale sostenibilità finanziaria per l'intero sistema.

## 12. ULTERIORI TEMATICHE EMERSE IN CONSULTAZIONE

Nelle risposte alla consultazione sono state altresì sollevate altre problematiche, non afferenti all'oggetto della consultazione, quali: il superamento della gratuità delle numerazioni dedicate ai servizi di assistenza alla clientela; l'introduzione dell'obbligo di anteporre un avviso informativo immediato circa la finalità commerciale della chiamata; l'utilizzabilità della numerazione da parte di un operatore *wholesale* per conto del fornitore di servizi di comunicazione elettronica con cui l'utente ha stipulato il contratto; le modalità tecniche di presentazione di numerazioni diverse dai numeri geografici e dai numeri per servizi mobili e personali; l'utilizzo di numeri geografici su terminali mobili; la ricezione, mentre ci si trova al di fuori del territorio nazionale, di SMS con Alias di allarme sociale su SIM italiane; l'impiego del CLI alfanumerico in caso di chiamata; nonché la scarsità di risorse di numerazione in alcuni distretti.

## ANNESSE 1

### **ELENCO DEI SOGGETTI INTERVENUTI ALLA CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 60/25/CONS**

1. Adiconsum
2. Altroconsumo
3. Assocall (\*)
4. Associazione Italiana di Grossisti di Energia e Trader (AIGET)
5. Associazione Italiana Internet Provider (AIIP) (\*)
6. Assoutenti
7. Base Digitale Platform S.p.A.
8. Codacons
9. Colt Technology Services S.p.A. (\*)
10. Edison S.p.A.
11. Elettricità Futura
12. Enel Italia S.p.A.
13. Energia libera
14. Fastweb S.p.A. (\*)
15. Federconsumatori
16. Gruppo Retelit (Retelit-X S.r.l. e Retelit Digital Services S.p.A.) (\*)
17. Iliad Italia S.p.A. (\*)
18. Octopus Energy Italia S.r.l.
19. Open Fiber S.p.A. (\*)
20. PostePay S.p.A.
21. R&D Communication S.r.l. (\*)
22. Sinch Italy S.r.l.
23. Sky Italia S.r.l.
24. Studio Gallotto (con sette contributi, i primi sei rispettivamente per conto di Acca19 Albania, Assobound, Go To Sales S.r.l., MR S.r.l.s., Simpy Digital S.r.l., Team2Com S.r.l. e il settimo contributo per conto di AlwaysOn, Coco Consulting, Next Group, Service S.r.l., Prime Consulting, Grecale, Four Italia, Joy, Loading, Sun S.r.l., Team Company, Infinity, AM Group, Cloud Group, AN Group, Multicom, Digilab, AP Communication, Revival, Cindy Mobile, Winner Group,

Lena Group, Master Call, Startup, SR Contact S.r.l., One, Eureka Research, Eight Call, Next Rent e Fidasi);

25. Telecom Italia S.p.A. (\*)
26. Tiscali Italia S.p.A.
27. Unione Nazionale Consumatori
28. Unione per la Difesa dei Consumatori (UDiCom) (\*)
29. Wind Tre S.p.A. (\*)

(\*) Soggetto anche sentito in audizione.