

**CONSULTAZIONE PUBBLICA CONCERNENTE MODIFICA ED
INTEGRAZIONE DEL PIANO DI NUMERAZIONE NEL SETTORE DELLE
COMUNICAZIONI ELETTRONICHE DI CUI ALLA DELIBERA N. 52/12/CIR
E S.M.I.**

Di seguito sono illustrati i temi che si intendono sottoporre a consultazione e gli orientamenti preliminari su ciascun tema.

1. Dual IMSI

Il Ministero dello sviluppo economico, sentiti il Ministero della giustizia e la Polizia postale, ha autorizzato una sperimentazione ai sensi dell'art. 39 del Codice delle comunicazioni elettroniche riguardante l'uso di più numeri IMSI¹ memorizzati in una singola SIM. Nel caso specifico, si trattava di utilizzare numeri IMSI italiani assegnati ad un operatore italiano da parte di operatori di reti estere su una medesima SIM, in aggiunta al numero IMSI dello stesso operatore estero (da utilizzare al di fuori dell'Italia). In tal modo, l'utente dell'operatore straniero dotato di SIM recante il doppio IMSI, allorquando si trovi in copertura di reti mobili estere terze e che hanno un accordo di *roaming* con l'operatore italiano, può essere visto da tali reti come utente dell'operatore italiano e fruire del servizio alle condizioni di *roaming* stipulate da tale operatore.

Ciò consente all'operatore straniero (tipicamente piccoli operatori) di poter offrire alla propria clientela il servizio telefonico mobile in un numero maggiore di Paesi, avendo ampliato le proprie possibilità di ottenere il servizio di *roaming* internazionale a costi inferiori², accedendo all'insieme degli accordi di *roaming* già stipulati dall'operatore italiano.

Inoltre, l'uso di più IMSI in una singola SIM eventualmente potrebbe dare la possibilità di accedere, in caso di possibilità di scelta tra accordi di *roaming* alternativi, alle condizioni economiche più vantaggiose, utilizzando di volta in volta il numero IMSI più appropriato.

¹ International Mobile Subscription Identity (IMSI – costituito da 15 cifre decimali e, in particolare, da 3 campi: il Mobile Country Code (MCC), il Mobile Network Code (MNC) e il Mobile Subscription Identification Number (MSIN) in accordo con la Raccomandazione ITU-T E.212). È un numero memorizzato nella SIM e serve ad identificare nella rete mobile la sottoscrizione dell'utente alla rete, collegata alla SIM, per poi associargli il relativo numero telefonico, di norma non presente nella SIM.

² Il risparmio deriva dall'evitare i tempi ed i costi connessi al dover stipulare una serie di accordi di *roaming* internazionale e dal fatto che i costi di *roaming* possono dipendere dal volume di traffico sotteso, che per un piccolo operatore può essere esiguo.

Nel servizio definito e sperimentato dall'operatore, l'utilizzo dei numeri IMSI italiani dati da tale operatore all'operatore straniero non è previsto sul territorio italiano. Peraltro, l'eventuale uso nel territorio nazionale richiederebbe che l'operatore che utilizza IMSI italiani sia in possesso dell'idoneo titolo autorizzatorio per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica. Pertanto, nel caso di uso della SIM dell'operatore straniero in Italia, sarebbe in *roaming* utilizzando il numero IMSI dell'operatore straniero.

Si rammenta che la numerazione IMSI non è composta dalla clientela per effettuare chiamate, ma è strettamente utilizzata, come detto, per l'identificazione della singola SIM, per cui non si ravvisano specifiche tutele da adottare nei confronti della clientela.

In definitiva, la sperimentazione ha riguardato l'utilizzo all'estero, da parte di un operatore estero, di risorse di numerazione nazionali che, in via di principio, sono destinate ad esigenze nazionali.

Preso atto che la tecnologia Dual IMSI è già utilizzata in sede internazionale ed ha prodotto offerte vantaggiose per la clientela, l'Autorità ha a suo tempo comunicato al Ministero ed agli altri Enti coinvolti di non ravvisare a livello regolamentare motivi ostativi alla sperimentazione, precisando che la raccomandazione ITU-T E.212, Annesso E, stabilisce che nei casi di uso extraterritoriale dei numeri IMSI siano informate le Amministrazioni competenti di tale utilizzo.

Al termine del periodo di sperimentazione, sentite le amministrazioni coinvolte tra cui la Direzione nazionale antimafia, constatato che quest'ultima ha preso atto che allo stato l'impianto progettuale del servizio menzionato appare idoneo a garantire che l'operatore richiedente soddisfi l'adempimento delle prestazioni obbligatorie ex art. 96 del Codice delle comunicazioni elettroniche, si è ritenuto di poter consentire l'uso di numeri IMSI da parte di operatori di reti estere per i propri clienti, per l'impiego in SIM multi-IMSI, secondo le modalità che devono essere descritte dai richiedenti, alle seguenti condizioni:

- i)** che sia rispettata la raccomandazione ITU-T E.212, annesso E, che stabilisce che nei casi previsti di uso extraterritoriale del MCC+MNC siano informate le Amministrazioni competenti dell'utilizzo di detti codici; in particolare, pare opportuno che tale informazione sia inviata per l'Italia al MISE ed all'Autorità;
- ii)** in via cautelare³, nelle more della definizione di eventuali specifici vincoli da parte dell'Autorità, che non sia assegnato al singolo operatore, per lo scopo in questione, di più di un solo codice MNC, ovvero qualora l'operatore abbia già un codice MNC assegnato, non sia assegnato un ulteriore codice MNC.

Un'estensione di quanto descritto, che si ritiene altresì praticabile, è quella in cui un operatore mobile avente propri IMSI italiani utilizzati per fornire il servizio mobile in Italia, utilizzi all'estero, oltre ai propri IMSI, anche IMSI italiani di altro operatore italiano con cui ha concluso un accordo in tal senso.

³Sebbene allo stato non vi siano problemi di scarsità di codici MNC, tenendo altresì conto che ciascun operatore assegnatario di un codice MNC può generare fino a 10 miliardi di numeri IMSI.⁴ Codice a due cifre che identifica l'operatore.

Si ritiene opportuno, in definitiva, introdurre modifiche al Piano di numerazione (art. 29), finalizzate a rendere esplicita la possibilità per tutti gli operatori di utilizzare in territorio estero, da parte di operatori esteri o italiani, IMSI italiani, vincolata alle seguenti condizioni, già previste nella sperimentazione ed in particolare:

- i) secondo la raccomandazione ITU-T E.212, annesso E, dell'uso extraterritoriale del MCC+MNC siano informate le Amministrazioni competenti dell'utilizzo di detti codici; allo stato, tale informazione dovrebbe essere inviata per l'Italia al Ministero e all'Autorità;
- ii) non siano assegnati ulteriori archi di numerazione MNC a soggetti già assegnatari di almeno un numero MNC, tenuto conto da un lato dell'esiguità del numero di archi MNC (100) e dall'altro della numerosità dei numeri IMSI contenuti in ciascun MNC assegnato (10 miliardi).

Inoltre, si propone di prevedere che il Ministero e l'Autorità collaborino alla realizzazione di un registro contenente tutte le segnalazioni pervenute dagli operatori, che in ogni caso dovrà essere direttamente accessibile da parte di entrambi gli enti. La popolazione dei dati da parte degli operatori potrà essere delegata direttamente agli stessi tramite l'accesso alla relativa banca dati per l'immissione delle comunicazioni di cui al precedente punto i).

Si chiede ai soggetti interessati di fornire la propria posizione al riguardo nonché eventualmente di proporre ulteriori vincoli da porre.

2. Utilizzi del codice MNC

L'ITU non esclude la possibilità di assegnazione di una pluralità di MNC⁴ associati ad un singolo MCC⁵ e fornisce linee guida per l'assegnazione di tali risorse. A livello CEPT sono in corso approfondimenti per cercare di individuare linee guida armonizzate per l'assegnazione dei codici in questione.

Appare pertanto opportuno approfondire la tematica dal punto di vista regolamentare per valutare l'eventualità di esplicitare tipologie di utilizzo diverse del codice MNC, vale a dire per differenti finalità, e le connesse regole di assegnazione.

In proposito è stata prefigurata l'ipotesi di utilizzo del MNC come strumento tecnico per attuare la differenziazione delle offerte commerciali sottoscritte dal cliente finale e delle differenti coperture radio predisposte e fornite da un operatore mobile (ad es. le coperture radio attraverso femto-celle, le coperture a bordo di navi ed aerei, ecc.) e l'accesso ad una pluralità di accordi commerciali di *roaming*. In pratica, utilizzando MNC diversi, lo stesso operatore mobile si presenta come se esercitasse allo stesso tempo reti con diverse configurazioni e prestazioni. Tali impieghi non contrastano con specifiche disposizioni regolamentari nazionali, pertanto se ne ritiene opportuna l'esplicitazione nel Piano di numerazione, fatti salvi i principi di efficienza dell'utilizzo delle risorse disponibili, che richiedono che sia oggettivamente dimostrata la necessità di dedicare specifiche risorse.

⁴ Codice a due cifre che identifica l'operatore.

⁵ Codice che identifica il Paese.

Le disposizioni vigenti prevedono la possibilità di assegnazione di MNC a soggetti di qualsiasi natura (art. 29, comma 6, del Piano di numerazione), purché, ovviamente, ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche, ne rappresentino la necessità, e tenendo sempre conto della scarsità della risorsa.

Ritenendo opportuno declinare nel Piano di numerazione in modo più preciso i criteri di assegnazione di tali codici, anche in accordo con i principi di armonizzazione a livello europeo, si invita a far pervenire specifiche proposte.

3. Estensione al distretto dell'uso di numeri geografici su reti mobili

Il tema dell'ambito territoriale di utilizzo delle numerazioni geografiche e dell'impiego delle medesime numerazioni mediante terminali mobili è trattato dal Piano di numerazione all'art. 7, commi 5 e 6, che vanno letti evidentemente nel loro insieme, riportati nel seguito per comodità di riferimento.

5. Le numerazioni geografiche possono essere utilizzate per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica nomadici esclusivamente nell'ambito distrettuale. L'Autorità si riserva di valutare le modalità per eventualmente estendere l'utilizzo nomadico all'intero territorio nazionale.

6. Le numerazioni geografiche possono essere utilizzate per effettuare e ricevere chiamate su terminali di reti mobili, ovvero su terminali che impiegano per l'accesso tecnologie radio, per realizzare servizi di comunicazioni a mobilità limitata alle condizioni ed entro la zona stabilite dalle pertinenti disposizioni.

Il comma 6 fa riferimento alla disciplina specifica adottata con la delibera n. 415/07/CONS per la tipologia di servizio integrato fisso-mobile c.d. "home zone", ed alle limitazioni ivi stabilite. In particolare l'art. 3 di tale delibera stabilisce che:

1.I numeri geografici possono essere utilizzati per effettuare e ricevere chiamate su terminali di reti mobili per realizzare un servizio di comunicazioni a mobilità limitata entro una zona definita (nel seguito detta anche "zona associata"), costituita dall'area di copertura della cella radio relativa all'indirizzo dell'utente e dalle aree di copertura delle celle ad essa adiacenti.

Quanto sopra premesso, si ritiene utile valutare la possibilità di una diversa declinazione della mobilità consentita per l'uso da terminali mobili della numerazione geografica, in particolare tesa ad estendere l'ambito di mobilità all'intero distretto, cioè all'area territoriale in cui tale numerazione può essere utilizzata.

È necessario investigare i benefici e le eventuali controindicazioni di tale proposta. I profili da considerare riguardano tra l'altro la tutela dell'utenza, la localizzazione per le chiamate di emergenza, la trasparenza tariffaria, l'impiego del CLI, l'interconnessione e le prestazioni di giustizia.

Va osservato comunque che l'eventuale estensione al distretto non comporterebbe criticità tecniche che possono andare a danno degli altri operatori, considerato che la consegna della chiamata è a carico dell'operatore che offre il servizio mobile al cliente.

Con riferimento alla delibera n. 415/07/CONS, dalla lettura dei paragrafi 2.1.6.4 e 2.1.7 relativi rispettivamente a "Prezzo delle chiamate verso utenti del servizio Vodafone Casa a carico del chiamante", "Prezzo di terminazione praticabile da Vodafone agli altri operatori" risulta che il prezzo di terminazione di Vodafone deve essere congruente in generale con i prezzi di terminazione verso la rete fissa (si noti che all'epoca Vodafone non forniva ai consumatori offerte di servizi accessibili al pubblico da rete fissa), e che la stessa società non può differenziare i prezzi in funzione dell'effettiva rete di terminazione, peraltro non nota all'operatore di accesso. Infatti, si osservi in particolare, nel paragrafo dedicato proprio alle valutazioni relative ai prezzi di terminazione quanto segue: *"Si può perciò ritenere, almeno in prima approssimazione, che la migliore strategia sia al momento quella di non assoggettare ad uno specifico sistema di controllo di prezzo il costo di questo servizio di terminazione. La determinazione del prezzo di terminazione per le chiamate dirette ai numeri geografici di Vodafone dovrebbe essere rimessa alla libera contrattazione tra le parti, nel rispetto dei principi di ragionevolezza, equità e buona fede"* ed anche *"Da tutto ciò deriva la non sostenibilità di una eventuale richiesta di Vodafone, per il servizio di cui trattasi, di applicare prezzi necessariamente asimmetrici rispetto all'operatore dominante, a parità di livello di interconnessione. Né si potrebbe ragionevolmente sostenere che Vodafone risulti operatore "nuovo entrante" nella telefonia fissa, e a tale titolo abbia diritto a coprire i maggiori costi infrastrutturali legati alla predisposizione di una propria rete di accesso in tecnica fissa"*. Pertanto, secondo il provvedimento, la terminazione è legata al livello di interconnessione e non dipende, come è logico, dalla tecnologia fissa o mobile utilizzata dall'operatore per raggiungere l'utente chiamato. Si consideri inoltre che non sono definiti numeri geografici specifici per la fornitura del servizio in parola e che la non distinguibilità dei numeri geografici è altresì confermato dall'art. 4, relativo alla portabilità dei numeri geografici.

Tanto premesso, anche nel caso di estensione del territorio in cui può essere effettuato il servizio, il valore di terminazione nel caso di uso della rete mobile deve essere il medesimo del caso di uso della rete fissa.

Si invitano i rispondenti a fornire proprie valutazioni sull'eventuale possibilità per l'operatore di poter offrire, qualora lo desideri, il servizio mobile utilizzando numeri geografici, esteso all'area in cui il numero geografico può essere utilizzato.

<p>4. Superamento dei distretti- Valutazioni ed approfondimenti tecnici in via prospettica</p>
--

Al fine di fornire prospetticamente un ulteriore grado di flessibilità al Piano di numerazione appare opportuno valutare l'eventuale superamento della suddivisione del

territorio nazionale in distretti nell'impiego della numerazione geografica, analizzandone compiutamente i diversi impatti in maniera globale, anche con riferimento alla portabilità del numero.

Si rammenta in proposito che la delibera n. 128/11/CONS concernente “*Disposizioni regolamentari in merito alla interconnessione IP e interoperabilità per la fornitura di servizi VoIP*” ha previsto che a partire dal 1° gennaio 2013 Telecom Italia e gli altri operatori notificati offrano interconnessione solo a commutazione di pacchetto (interconnessione IP). La migrazione all'interconnessione IP al 100% è ancora in corso, ma attualmente sono regolate dall'Autorità soltanto tariffe di interconnessione (uguali per IP e TDM) ad un solo livello, non legate quindi (a parte il transito distrettuale) alla suddivisione territoriale.

In disparte la disciplina dell'interconnessione, invece, un gran numero di regole, accordi e strutture sono funzionalmente basate su una suddivisione territoriale in distretti, comune a tutti gli operatori. Appare utile riconsiderare tale suddivisione per verificare se, venute meno le esigenze originali che l'hanno generata (tecnologiche e anche commerciali), non risulti più funzionale agli scopi una diversa suddivisione in aree territoriali e, in generale, occorre valutare tutti gli impatti che l'ipotesi in questione comporta e quindi gli effettivi vantaggi e/o controindicazioni.

In generale occorre valutare tutti gli impatti che l'ipotesi in questione comporta e quindi gli effettivi vantaggi e le eventuali controindicazioni. Occorrono pertanto contributi sui singoli aspetti per valutare l'effettiva opportunità di procedere in tal senso.

L'eliminazione dei distretti consente vantaggi di carattere generale quali:

- i)** maggiore flessibilità nell'assegnazione dei diritti d'uso;
- ii)** maggiore flessibilità d'uso della numerazione da parte del consumatore, il quale potrà mantenere il numero anche al di fuori del distretto;
- iii)** maggiore flessibilità nel caso di uso dei numeri geografici come numeri nomadici, che consentirebbe l'uso all'intero territorio nazionale e non solo limitato al distretto
- iv)** maggiore aderenza rispetto alla tariffazione maggiormente utilizzata a livello nazionale, consistente in pacchetti che non prevedono distinzione tra chiamate locali e chiamate interdistrettuali.

Prevedere soluzioni che portino a tale obiettivo anche su tempi lunghi, consentirebbe agli operatori di effettuare la transizione con costi contenuti, tenuto conto che i software ed i sistemi degli operatori sono soggetti a continue revisione, e quindi una determinazione che preveda con largo anticipo la transizione può consentire un'efficiente programmazione degli interventi ed una riduzione sensibile dei costi.

In via interinale, prima di raggiungere tale obiettivo che, comunque, richiederà diverso tempo, si può prevedere, in tempi brevi, l'uso nomadico su tutto il territorio nazionale del numero geografico. Questa estensione non sembra presentare criticità considerando che la limitazione dell'uso nomadico del numero geografico al distretto è, nei fatti, puramente contrattuale senza una reale limitazione da un punto di vista tecnico. Per contro, l'esigenza appare sentita da alcune categorie di utenti, in particolare dalle grandi aziende pluri-sede sul territorio nazionale, i cui dipendenti potrebbero in tal modo essere raggiunti

ed effettuare chiamate mediante lo stesso numero geografico in qualunque delle sedi si vengano a trovare.

Anche in vista di tale obiettivo, risulta comunque necessario valutare attentamente con il mercato gli aspetti normativi legati alla suddivisione territoriale, quali ad esempio la localizzazione del chiamante o l'impatto sulla portabilità del numero geografico, attualmente limitata al distretto di competenza.

Si invitano i soggetti interessati a fornire le proprie valutazioni.

5. Uso di numerazione geografica con lunghezza superiore a 10 cifre in situazioni particolari quale quella dei centralini

Si intende valutare l'uso di numerazione geografica con lunghezza superiore a 10 cifre, con particolare riferimento all'impiego della stessa in caso di centralini. Si ritiene opportuno analizzare tale esigenza, che nasce in relazione a situazioni in cui grandi enti, organizzazioni e pubbliche amministrazioni hanno necessità di ampliare la propria rete interna o di riorganizzarla con diversi criteri, mantenendo lo stesso numero di centralino, e vengono così a trovarsi in situazioni di carenza di numerazione interna.

La considerazione di fondo, che renderebbe possibile tale evoluzione, è che l'instradamento nella rete diversa da quella dell'operatore fornitore del servizio all'ente dotato di centralino si può comunque limitare alle prime 10 cifre. Quindi, da un punto di vista dell'instradamento in rete da parte di tutti gli operatori, non vi sarebbero aggravii, mentre vi possono essere ulteriori impatti da analizzare, quale l'impatto sui sistemi di fatturazione.

La possibilità di estensione della lunghezza dei numeri geografici potrebbe essere valutata anche per altre situazioni.

La possibilità di usare lunghezze superiori a 10 cifre limitatamente ai centralini dovrebbe essere opportunamente esplicitata nel Piano, all'art. 7.

Si chiede ai soggetti interessati di fornire le proprie valutazioni in particolare anche con riferimento alle eventuali difficoltà tecniche, limitazioni tecniche o maggiori oneri per gli operatori.

6. Definizione di "servizi interni di rete"

Sono pervenute notifiche di attivazioni di numerazioni a codice 40 per applicazioni che appaiono non propriamente inquadrabili nell'ambito della consueta tipologia dei servizi interni di rete.

Si ritiene opportuno aggiornare ed integrare tale definizione, fornendo anche esempi di uso, allo scopo di confermare e/o eventualmente includere alcune fattispecie che risultino comunque dedicate a funzionalità tese al miglioramento dei servizi e/o della tutela dell'utenza e/o della flessibilità della fruizione dei servizi. Esempi da citare possono essere:

- conferma/disdetta di opzioni su servizi già attivi, anche a pagamento;
- modifica di opzioni tariffarie.

Al contrario, si possono indicare come esempi di utilizzi non ammissibili della numerazione per servizi interni di rete, le comunicazioni relative a servizi (vale a dire comunicazioni relative alla tariffazione, alla gestione del servizio, incluso l'attivazione, la cessazione e la verifica dello stato di attivazione) forniti per conto terzi o a servizi che possono essere offerti anche da soggetti che non svolgono la funzione di fornitore dei servizi di comunicazione all'accesso.

In generale, resta ferma la necessità di una esplicitazione regolamentare appropriata dell'art. 9, comma 1, che costituisca un riferimento certo e non consenta comunque l'offerta di servizi per conto di terzi o in concorrenza.

Si chiede ai soggetti interessati di fornire le proprie valutazioni in merito, nonché fornire esempi di servizi che ritengono siano già inclusi, ma in cui la definizione non sia sufficientemente chiara, ovvero ulteriori servizi da includere.

7. Sperimentazione 457726 (45spam)

È stata autorizzata, su richiesta di un operatore la sperimentazione dell'impiego della numerazione 457726 per comunicazioni finalizzate alla raccolta dati per monitoraggio antifrode/antispamming. Un numero specializzato potrebbe essere riservato in via regolamentare (art. 30 del Piano di numerazione) per l'uso da parte di tutti gli operatori che volessero attivare il medesimo servizio.

L'ipotesi va valutata in un contesto più ampio, visto che l'operatore, che ha avviato la sperimentazione, ha avuto risultati contrastanti che possono anche essere dovuti al fatto che la sperimentazione è stata svolta solo da dipendenti della società stessa.

Si chiede ai soggetti interessati di fornire le proprie valutazioni in merito ed in particolare se si ritiene possa essere riservata tale numerazione per eventuali sperimentazioni anche aperte ai consumatori.

8. Aggiornamento delle regole per il CLI relativo a servizi SMS/MMS, finalizzato a migliorare il contrasto al fenomeno dei servizi non richiesti

L'Autorità continua a registrare lamentele riguardo a fenomeni di servizi non richiesti da parte della clientela, con difficoltà dal parte del cliente di individuare il soggetto che invia il messaggio (CLI erroneo) o con comunicazione di numero di *customer care* non rispondente.

Per contrastare tali fenomeni, posto che con riferimento ai servizi tariffati alla clientela per il CLI debba esserci una particolare attenzione riguardo alla sua correttezza, il fornitore del servizio di comunicazione dovrebbe verificare che il CLI eventualmente fornito dal fornitore dei contenuti sia effettivamente corrispondente al fornitore dei contenuti stesso (in accordo con il regolamento del Piano, art. 6, comma 3) e bloccare l'invio in caso contrario, avviando anche i relativi provvedimenti previsti dal contratto.

Per quanto concerne gli SMS ricevuti a pagamento dalla clientela, qualora il CLI non corrisponda ad un servizio sottoscritto, il cliente ha diritto a non pagare il relativo addebito all'operatore che gli fornisce il servizio di comunicazione elettronica e

L'operatore/fornitore di servizio ha diritto di non pagare quanto dovuto all'operatore/fornitore di servizio che gli ha inoltrato il relativo messaggio. Quest'ultimo procede secondo le medesime modalità nei confronti di eventuali operatori di transito, fino a risalire al fornitore del servizio che ha inoltrato per primo il relativo messaggio, il quale si farà carico di eventuali costi ed eventualmente procederà secondo quanto previsto dal contratto con il fornitore dei contenuti. Resta ferma la responsabilità del fornitore del servizio di non aver correttamente vigilato sui CLI dei messaggi originati dal fornitore dei contenuti.

Un'iniziativa regolamentare che potrebbe migliorare il livello di tutela dell'utenza potrebbe consistere nell'introdurre, all'art. 6 del Piano di numerazione, un'ulteriore norma che precisi che, nel caso degli SMS originati da aziende, il CLI sia sempre inoltrato al cliente destinatario in chiaro (ovvero non possa essere oscurato. Vedi successivo punto 16).

Si richiede a soggetti interessati di fornire le proprie valutazioni e proposte finalizzate a migliorare il contrasto al fenomeno dei servizi non richiesti nel caso dei servizi SMS/MMS.

9. Utilizzo dei numeri da parte di un soggetto autorizzato diverso dall'assegnatario.

E' prassi comunemente riscontrabile nel mercato che un assegnatario di numerazione, mediante accordi, non sempre resi noti alle Amministrazioni competenti, che consentono ad un altro soggetto autorizzato di utilizzare tali numeri per offrire servizi alla clientela.

Il suddetto trasferimento di utilizzo non è, allo stato, in contraddizione con specifiche norme, tuttavia si rileva che la circostanza non viene tracciata nel data-base delle assegnazioni e, pertanto, per conoscere il reale utilizzatore di una determinata numerazione occorre chiedere conto all'assegnatario e, sulla base delle informazioni da questo fornite, risalire all'utilizzatore effettivo.

La situazione in parola può comportare incertezze nell'attribuzione delle responsabilità sul corretto utilizzo delle numerazioni.

Sarebbe pertanto opportuno valutare forme di regolamentazione di tale pratica ed eventuali modalità di notifica dei passaggi di numerazione tra soggetti autorizzati, introducendo disposizioni in tal senso nell'art. 4 del Piano di numerazione.

Tale aspetto riveste particolare importanza anche in relazione ai compiti assegnati dal Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal d.lgs. n. 70/2012, all'art. 78 (Accesso a numeri e servizi), comma 1-bis, il quale prevede che *“L'Autorità può imporre alle imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di bloccare l'accesso a numeri o servizi caso per caso, ove ciò sia giustificato da motivi legati a frodi o abusi, e imporre che in simili casi i fornitori di servizi di comunicazione elettronica trattengano i relativi ricavi da interconnessione o da altri servizi”*. Infatti, in relazione a tali compiti è stata definita a livello BEREC una procedura di collaborazione tra Autorità di regolamentazione per rispondere ad eventuali segnalazioni e rivestirebbe particolare importanza che l'Autorità

disponesse tempestivamente di informazioni aggiornate riguardo all'effettivo soggetto autorizzato utilizzatore dei numeri per offrire servizi alla clientela.

Si richiede a soggetti interessati di fornire le proprie valutazioni e proposte al riguardo.

10. Numerazione a codice 455 per raccolta fondi – gestione dei reclami

In relazione alla numerazione per raccolta fondi, allo stato non è stata adottata alcuna specifica norma concernente i rimborsi alla clientela in caso di contestazione degli addebiti. Nel corso del procedimento relativo all'introduzione della numerazione 455 si è compreso che non vi erano situazioni critiche e che, anzi, in caso di reclami da parte dei clienti, gli operatori provvedevano a rimborsare immediatamente i clienti ed a non trasferire i relativi importi alle organizzazioni benefiche. Tale circostanza è altresì confermata nei fatti dal Codice di autoregolamentazione per la gestione delle numerazioni utilizzate per le raccolte fondi telefoniche non profit, dove viene previsto, all'art. 5, comma 3, che *“Il rendiconto delle somme effettivamente incassate sarà effettuato dai singoli Gestori nei tempi e nei modi concordati singolarmente con le Organizzazioni destinatarie della numerazione nel Mandato di Rappresentanza, perché legato a differenti sistemi e procedure aziendali”* (enfasi aggiunta). La dizione “somme effettivamente incassate” fa chiaramente riferimento all'ipotesi in cui non sia incassata la totalità delle somme imputate, per esempio, a motivo del disconoscimento da parte del cliente dei relativi addebiti.

Sulla questione sono state acquisite dagli operatori informazioni riguardanti i comportamenti e le procedure poste in essere in caso di reclamo e ne è emersa una significativa varietà di comportamenti, ed in taluni casi, l'applicazione delle medesime procedure poste in essere in caso di contestazione di addebiti riferiti a una qualsiasi altra tipologia di comunicazione. In altri termini, nei comportamenti concreti, è stata smentita l'attitudine, prefigurata dagli operatori, di rimborsare agli utenti senza particolari formalità donazioni non riconosciute.

Per tale motivo, a tutela della clientela e delle stesse organizzazioni benefiche, apparirebbe opportuno adottare disposizioni che disciplinino la fattispecie, affinché questo tipo di servizio, come peraltro riportato anche nel primo considerato del citato Codice di regolamentazione, che *“ha raggiunto un elevato livello di conoscenza e di gradimento presso il grande pubblico ed i consumatori”*, non possa divenire oggetto di critiche da parte dei consumatori per comportamenti non appropriati.

A titolo di esempio, potrebbe essere assunto a livello regolamentare (nell'art. 22 del Piano di numerazione) il criterio, previsto dagli stessi operatori nel Codice di autoregolamentazione di trattamento particolare dei reclami sulle donazioni addebitate. Ad esempio, si potrebbe prescrivere che debbano essere automaticamente stornate le donazioni contestate per iscritto (con semplice comunicazione) entro un determinato periodo dall'addebito (ad es. 30 giorni), con riferimento alla data del messaggio nel caso di SMS o della scadenza del pagamento nel caso di bolletta.

Si richiede a soggetti interessati di fornire le proprie valutazioni e proposte attuative per consentire lo storno con modalità semplici.

11. Servizi espletabili sulle numerazioni con codici 899 e/o 895

L'utilizzo delle numerazioni 899 e/o 895 per l'offerta al pubblico dei servizi a sovrapprezzo è disciplinato, in relazione alla tipologia dei servizi, dall'art. 20 del Piano che prevede l'esclusività dell'associazione delle diverse tipologie di servizio alle diverse numerazioni.

L'applicazione letterale di dette disposizioni, in particolare con riferimento al concetto di esclusività, potrebbe condurre a vietare, ad esempio, la possibilità di svolgere servizi di assistenza e consulenza tecnico-professionale su numerazioni con codice 899, in quanto è prevista per questi una specifica numerazione, quella con codice 895. Tuttavia, tenendo anche conto della circostanza che le due tipologie di numerazione non presentano tetti di prezzo diversi, dal punto di vista generale e in relazione ai profili di tutela dell'utenza non sembrano sussistere motivazioni per impedire che sulle numerazioni con codice 899 possano essere svolti anche servizi per i quali sono previste le numerazioni con codice 895 o anche, eventualmente, 892.

Si osserva inoltre, sempre da un punto di vista letterale, che la dizione utilizzata per l'individuazione dei servizi che possono essere svolti con le numerazioni con codice 899⁶ potrebbe anche essere letta come includente un qualsiasi "servizio" a sovrapprezzo. Tale infatti l'intenzione della norma.

In ogni caso, al fine di una maggiore chiarezza del quadro regolamentare e flessibilità nell'uso della numerazione, evitando la possibilità di interpretazioni diverse, sarebbe opportuno emendare coerentemente le disposizioni vigenti, al fine di rendere esplicita per le numerazioni a codice 899 la possibilità sopra descritta.

Si richiede a soggetti interessati di fornire le proprie valutazioni, nonché specifiche proposte.

12. Lunghezza delle numerazioni con codici 892/895

E' stata proposta la tematica relativa alla lunghezza delle numerazioni 892/895, in particolare, in relazione alla possibilità di aumentare le cifre delle suddette numerazioni da 6 a 7, potendo utilizzare la 7-ma cifra come indicatore di scelta diretta del tipo di servizio a cui accedere. Oggi molte applicazioni accessibili da numerazioni 892 o 895 a 6 cifre prevedono alla connessione una ulteriore selezione per la scelta del particolare tipo di servizio offerto al chiamante. Dare la possibilità in selezione di scegliere direttamente il tipo di servizio offerto, risulterebbe più efficiente per le aziende che potrebbero

⁶Il Piano di numerazione di cui alla delibera n. 52/12/CIR, art. 1 comma 20, lettera e) prevede che con numerazioni aventi codice 899 possano anche essere svolti "servizi a sovrapprezzo di vendita di prodotti e servizi trasmessi direttamente ed esclusivamente attraverso la rete di comunicazione elettronica".

pubblicare direttamente il numero associato al servizio offerto, e, al tempo stesso, diverrebbe meno costoso per il chiamante in quanto accederebbe al servizio desiderato senza dover passare attraverso un processo di scelta del servizio nell'ambito della chiamata, cioè con tariffazione avviata.

Il principio della rigidità della lunghezza delle diverse numerazioni, fissata dal Piano, non può essere superato, però, il problema potrebbe essere risolto prevedendo sotto-archi non ancora assegnati e/o nuovi archi di numerazione con lunghezza maggiore, da assegnare a blocchi.

In particolare, sino al 7 febbraio 2014⁷ sono stati assegnati un totale di 7 numeri 895 distribuiti tra i codici 8950, 8951 e 8952. Tanto premesso si propone di prevedere numerazioni di lunghezza 7 per gli archi che iniziano con codici 8953 e 8954, di lunghezza 8 per gli archi che iniziano con codici 8956 e 8957 e di lunghezza 9 per gli archi che iniziano con codici 8959, lasciando gli altri archi a disposizione per esigenze future.

Per quanto concerne le numerazioni con codice 892, analizzando quanto pubblicato dal Ministero dello sviluppo economico risulta che sono state assegnate un totale di 73 numerazioni distribuite in tutti gli archi 892x, con x da 0 a 9. Si propone di utilizzare le numerazioni con codice 893 ed in particolare con codici 8930 e 8931 a lunghezza 7, con codici 8934 e 8935 a lunghezza 8 e con codice 8939 a lunghezza 9 lasciando gli altri archi a disposizione per esigenze future.

Per quanto riguarda i criteri relativi ai diritti amministrativi, si propone che si applichi il criterio di proporzionalità nonché di non discriminazione rispetto a quanto stabilito per le numerazioni con codici analoghi quali l'899.

Si richiede a soggetti interessati di fornire le proprie valutazioni, nonché specifiche proposte.

13. Uso delle numerazioni per fornire ulteriori servizi di comunicazione elettronica
--

Emergono dal mercato ipotesi di uso della numerazione che non appaiono in linea con la disciplina e l'associazione con i servizi attuali, ma che possono costituire strumento di maggiore concorrenza e semplicità d'uso per la clientela.

Uno di tali casi riguarda la proposta di utilizzare una delle numerazioni esistenti per effettuare la "call completion" verso altre destinazioni, nazionali o internazionali, con o senza il supporto dell'operatore, comunque entro il tetto massimo di prezzo stabilito per tale numerazione.

In pratica, l'utente comporrrebbe un numero che identifica una direttrice di destinazione della chiamata e, di seguito, il numero dell'utente chiamato. La tassazione dell'intera chiamata si conformerebbe comunque alle regole vigenti per il primo numero composto.

Occorre stabilire quali numerazioni potrebbero essere utilizzate allo scopo, ritenendo che,

⁷ Come risulta da quanto pubblicato in data 7 febbraio 2014 sul sito del Ministero dello sviluppo economico.

escluso il caso già previsto di consultazione elenco telefonico generale, sia comunque opportuno, in particolare in assenza di un concreto supporto dell'operatore, come in questo caso, l'uso di numerazioni non a sovrapprezzo.

Si richiede ai soggetti interessati di fornire le proprie valutazioni, nonché specifiche proposte.

14. Uso delle numerazioni per la raccolta di fondi per campagne che promuovano la partecipazione alla vita politica

Il decreto-legge n. 149 del 28 dicembre 2013, convertito con la legge n. 13 del 21 febbraio 2014, prevede all'art. 13 (Raccolte telefoniche di fondi), comma 1, che: *“La raccolta di fondi per campagne che promuovano la partecipazione alla vita politica sia attraverso SMS o altre applicazioni da telefoni mobili, sia dalle utenze di telefonia fissa attraverso una chiamata in fonia, è disciplinata da un apposito codice di autoregolamentazione tra i gestori telefonici autorizzati a fornire al pubblico servizi di comunicazione elettronica in grado di gestire le numerazioni appositamente definite dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Tale raccolta di fondi costituisce erogazione liberale e gli addebiti, in qualunque forma effettuati dai soggetti che forniscono servizi di telefonia, degli importi destinati dai loro clienti alle campagne di cui al primo periodo sono esclusi dal campo di applicazione dell'imposta sul valore aggiunto”*.

Fermo restando che risulta possibile già utilizzare per tale servizio archivi di numerazione attualmente presenti nel Piano (codici 47 e 894), scopo della consultazione è quello approfondire gli aspetti regolamentari da prevedersi ed individuare le numerazioni che dovrebbero essere utilizzate per tale specifico scopo.

Con riguardo a questo secondo aspetto, si deve verificare l'opportunità di prevedere per questo servizio l'utilizzo di una numerazione simile a quella prevista nel caso del servizio di raccolta fondi per fini benefici di utilità sociale da parte di enti, organizzazioni e associazioni senza fini di lucro e di amministrazioni pubbliche, già prevista dal Piano (codice 455).

15. Utilizzo del CLI da parte di soggetti diversi dall'assegnatario

L'attuale regolamento del Piano di numerazione prevede all'art. 3, comma 1 che *“i diritti d'uso delle numerazioni sono assegnati ai soggetti in possesso di idoneo titolo autorizzatorio previsto dalla normativa vigente per la fornitura di servizi di comunicazioni o di una risorsa correlata”*. Con la delibera n. 42/13/CIR concernente *“Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l'identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale”*, su richiesta dei soggetti partecipanti all'attività preparatoria alla sperimentazione, è stata introdotta, al momento in via sperimentale, la possibilità che un medesimo CLI, nel caso di specie alfanumerico, fosse utilizzabile da più fornitori di comunicazione elettronica. Riconoscendo in tal modo di fatto l'utilità per il cliente di potersi avvalere, di più fornitori di comunicazione elettronica, utilizzando lo stesso *alias* e mantenendo la propria

riconoscibilità come mittente, è stata introdotta una nuova modalità di concorrenza tra i fornitori di servizi di comunicazione elettronica.

Si ritiene utile valutare l'opportunità di estendere tale concetto anche al caso di CLI numerico E.164, con eventuali modifiche all'art. 3 e/o all'art. 6. In questo caso, fermo restando che il cliente abbia avuto in uso un numero E.164 dal soggetto titolare dei diritti d'uso, il cliente stesso potrebbe chiedere di utilizzare tale numero, che lo identifica, con altro fornitore di servizi di comunicazione elettronica. Tale ipotesi richiederebbe comunque che sia attuata una procedura che accerti che il cliente sia l'effettivo lecito utilizzatore del numero nonché che le comunicazioni in ingresso all'utente pervengano allo stesso per il tramite del titolare della numerazione, salvo diverso accordo di altro fornitore di servizi di comunicazione elettronica con quest'ultimo (come ad esempio accade per le numerazioni a sovrapprezzo di cui all'art. 22 del regolamento del Piano).

Si ritiene che tale possibilità, sotto taluni profili, possa essere considerata come un diritto del cliente e possa essere introdotta inizialmente limitatamente ai numeri non a sovrapprezzo per i quali peraltro i contributi amministrativi sono inferiori.

Si potrebbe giustificare il relativo onere per l'operatore assegnatario con riferimento al diritto d'uso del numero in esclusiva limitatamente alla ricezione delle comunicazioni.

Analogamente a quanto accade per gli *alias* di cui alla delibera n. 42/13/CIR, si ritiene che sarebbe necessario realizzare apposita banca dati in cui registrare gli usi, per consentire di effettuare vigilanza ed assolvere alle esigenze delle prestazioni obbligatorie di cui all'art. 96 del Codice.

Occorre comunque analizzare le diverse esigenze sia dell'operatore che acquisisce i diritti d'uso sia della clientela che può trarre vantaggio da una maggiore concorrenza e da nuove modalità di comunicazione, quali quelle cosiddette Over The Top (OTT), cioè di quelle che utilizzano internet e specificatamente quelle che intendono terminare le comunicazioni su numerazione E.164.

Si richiede a soggetti interessati di fornire le proprie valutazioni, anche distinguendo tra le diverse numerazioni, nonché di presentare proprie proposte, anche in una prospettiva evolutiva.

<p>16. Disposizioni sull'identificazione del CLI nel caso di servizi a sovrapprezzo erogati mediante SMS/MMS</p>
--

Le disposizioni dell'art. 6 del Piano sull'identificazione della linea chiamate (CLI) al comma 8 prevedono che *“nel caso di servizi a sovrapprezzo erogati mediante l'invio al cliente del contenuto richiesto tramite SMS/MMS, incluso il caso del servizio informazioni abbonati, è consentito in tale invio l'uso come CLI del numero utilizzato per l'accesso al servizio stesso”*.

Viene pertanto fatta un'eccezione al generale divieto di utilizzo come CLI di numerazione per servizi a sovrapprezzo, divieto ascrivibile all'opportunità che un cliente non sia indotto inconsapevolmente a richiamare tali numerazioni, con i conseguenti addebiti,

perché nel caso di SMS/MMS che erogano servizi a sovrapprezzo la ricezione del CLI offre un'utile indicazione che si è ricevuto un servizio effettivamente richiesto.

Si tratta, alla lettera di tale disposizione, di una possibilità offerta alla discrezionalità del fornitore del servizio a sovrapprezzo, che voglia rendersi ben riconoscibile dal cliente.

Tuttavia, alla luce dell'esperienza maturata nell'attività di vigilanza e di tutela dell'utenza, dall'esame combinato delle diverse disposizioni parrebbe invece che tale possibilità in realtà costituisca un obbligo, valevole per l'erogazione di servizi a sovrapprezzo mediate SMS/MMS, qualunque sia la modalità con cui gli stessi servizi sono stati attivati. Tale interpretazione è coerente con le disposizioni generali, che impediscono di addebitare al cliente sovrapprezzi con comunicazioni che non coinvolgano numeri a sovrapprezzo, come chiaramente sancito dall'art. 24, comma 3⁸, del Piano e tenendo altresì conto del Codice di condotta sui servizi a sovrapprezzo adottato dai fornitori che prevedono la possibilità di cessare abbonamenti a servizi a sovrapprezzo mediante il semplice invio di un messaggio alla stessa numerazione con la quale è erogato ed una sintassi semplificata e unificata al massimo.

Si ritiene che, ai fini di una migliore leggibilità delle norme esistenti, l'art. 8, comma 6, possa essere modificato come segue:

“Nel caso di servizi che prevedano per la fornitura l'invio di dati anche multimediali, con qualsiasi metodo siano attivati, purché comportino una tariffazione da parte del fornitore dei servizi di comunicazione elettronica, è obbligatorio in tale invio l'uso come CLI delle numerazioni di cui agli artt. 22 o 23, in funzione del servizio svolto”

Si propone pertanto di rendere il Piano più esplicito e coerente con il corretto uso della numerazione nel caso dei servizi a sovrapprezzo erogati tramite SMS/MMS.

17. Tempo di attesa nel caso di chiamate a numeri a sovrapprezzo

I numeri per servizi a sovrapprezzo sono utilizzati anche da Società che per svolgere i propri servizi prevedono, dopo il messaggio gratuito informativo obbligatorio, alcune informazioni di carattere generale e successivamente può accadere che mettano in attesa il chiamante. Inoltre, anche nel ricevere informazioni, può accadere, per ragioni diverse, che il chiamante sia nuovamente messo in attesa.

Si intende valutare l'opportunità di integrare l'art. 5, comma 4, del Piano prevedendo che, in aggiunta al periodo in cui viene il messaggio informativo obbligatorio, anche durante i tempi in cui il chiamante sia eventualmente messo in attesa non vi sia alcuna tassazione.

Vengono richiesti contributi che tengano conto dell'evoluzione dei sistemi e delle *best practice* internazionali applicate in tale caso.

⁸L'art. 24, comma 3, prevede che “Non è ammessa l'offerta di servizi a sovrapprezzo su numerazioni differenti da quelle riportate nei precedenti articoli 20, 21, 22 e 23.”

18. Criteri per la fissazione di contributi per i diritti d'uso della numerazione

L'articolo 35 del Codice (Contributi per la concessione di diritti di uso e di diritti di installare infrastrutture) stabilisce al comma 1 che *“I contributi per la concessione di diritti di uso delle frequenze radio o dei numeri sono fissati dal Ministero sulla base dei criteri stabiliti dall'Autorità.”*

L'Autorità è intervenuta sull'argomento in occasione di provvedimenti con i quali sono state aperte all'uso nuove numerazioni o è stata introdotta una modalità diversa (ad esempio per la lunghezza) di utilizzo di numerazioni già previste.

Si tratta tuttavia di interventi di natura estemporanea nell'attuale Piano non sono riportati in modo esplicito i criteri generali che il Codice richiede all'Autorità di stabilire.

Sarebbe pertanto opportuno inserire nello stesso Piano tali criteri, eventualmente dettagliando le casistiche particolari, a cui deve riferirsi la fissazione dei contributi da parte del MISE, pur lasciando allo stesso i corretti margini di libertà per le proprie valutazioni.

Si chiedono contributi su quanto precede.