DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

**CONSULTAZIONE PUBBLICA CONCERNENTE MODIFICHE ED
INTEGRAZIONI DEL PIANO DI NUMERAZIONE, DI CUI ALLA DELIBERA
N. 8/15/CIR, IN RELAZIONE ALLE DISPOSIZIONI DI CUI ALLA LEGGE N.
124/2017**

1	Premessa	2
2	Tariffazione delle chiamate da parte dei centri servizi.....	3
3	Tariffazione urbana verso soggetti specifici quali istituti bancari, imprese di assicurazione e le società di carte di credito.....	4

1 Premessa

La legge n. 124/2017 ha stabilito norme relativamente alla tariffazione per servizi informativi a pagamento in cui è prevista la risposta da un operatore di un centro servizi.

Più precisamente, l'art. 1, comma 55, stabilisce che *“Per i servizi a pagamento forniti tramite telefonate verso numerazioni non geografiche la tariffazione della chiamata ha inizio solo dalla risposta dell'operatore”*.

Il citato comma 55 introduce due elementi innovativi rispetto a quanto previsto dal PNN atteso che, da un lato, estende la previsione della gratuità della parte della comunicazione dedicata al messaggio informativo anche ad altre numerazioni, oltre che a quelle per servizi a sovrapprezzo e per servizi di numero unico e personale già previste dal Piano di Numerazione Nazionale (PNN), e specificatamente a tutte le numerazioni non geografiche per servizi a pagamento, escludendo, quindi, quelle per servizi con addebito al chiamato, dall'altro specifica che *la tariffazione della chiamata ha inizio solo dalla risposta dell'operatore”*.

L'Autorità ritiene, pertanto, opportuno modificare, a seguito di una consultazione pubblica, il Piano di numerazione e specificatamente l'allegato A, art. 5, comma 4, estendendo l'insieme delle numerazioni coinvolte a quelle previste dalla legge e prevedendo che non solo il messaggio informativo obbligatorio è gratuito, ma anche che la tariffazione nei riguardi del cliente chiamante può aver luogo solo a seguito dell'effettiva risposta dell'operatore del centro servizi. La consultazione consentirà anche di definire le modalità implementative di tale previsione regolando lo scambio informativo tra rete di accesso, rete dell'operatore che ha come utente il centro servizi ed il centro servizi stesso.

Il comma 130 del medesimo articolo stabilisce che *“Gli istituti bancari, le imprese di assicurazione e le società di carte di credito assicurano che l'accesso ai propri servizi di assistenza ai clienti, anche attraverso chiamata da telefono mobile, avvenga a costi telefonici non superiori rispetto alla tariffa ordinaria urbana. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sulla corretta applicazione del presente comma”* (enfasi aggiunta).

A tale riguardo, la delibera n. 196/17/CIR fornisce una definizione di “tariffa urbana” e già prevede che le numerazioni geografiche e le numerazioni per servizi con addebito al chiamato soddisfano, per loro natura e considerato le offerte presenti sul mercato, il requisito di consentire una chiamata *a costi telefonici non superiori rispetto alla tariffa ordinaria urbana* di cui alla legge n. 124/2017, art. 1, comma 130.

Si ritiene, tuttavia, che occorra valutare, nell'ambito della presente consultazione pubblica, se sia opportuno utilizzare, per i servizi di cui al comma 130 citato, altre

numerazioni non geografiche, escluse quelle a sovrapprezzo, che potrebbero impiegate, in esito a questa consultazione, per i servizi di assistenza di banche ed assicurazioni.

Ciò premesso, l’Autorità intende acquisire dal mercato elementi di informazione sui seguenti temi:

1. modalità di implementazione della tariffazione dal momento in cui l’operatore del centro servizi risponde alla chiamata del cliente che chiama un numero non geografico a pagamento;
2. possibile estensione dei numeri utilizzabili con “tariffa urbana”, a numeri non geografici escluso quelli a sovrapprezzo, tenuto conto di quanto previsto dalla delibera n. 196/17/CIR.

2 Tariffazione delle chiamate da parte dei centri servizi

Tenuto conto di quanto previsto dalla legge n. 124/2017, art. 1, comma 55 e fermo restando che tale previsione debba essere attuata dagli operatori e dai centri servizi secondo criteri di ragionevolezza e diligenza professionale, l’Autorità ritiene opportuno acquisire, dal mercato, utili elementi di informazione al fine di fornire, se del caso, delle *linee guida* e specifiche tecniche che aiutino il mercato all’implementazione della norma.

Si richiama, a tale riguardo, che la delibera n. 8/15/CIR, allegato A, art. 5, comma 4, già prevede che *“Fatte salve le ulteriori disposizioni applicabili all’erogazione dei servizi a sovrapprezzo, l’espletamento dei servizi in fonia su numerazioni per servizi a sovrapprezzo e numerazioni per servizi di numero unico e personale è preceduto da un annuncio fonico, chiaro ed esplicito, sul prezzo applicato, con riferimento alla rete fissa o mobile, dalla quale è effettuata la chiamata. In caso di prezzo differenziato a seconda del fornitore di servizi di comunicazioni da cui si origina la chiamata, l’informazione può limitarsi al prezzo massimo previsto da rete fissa e mobile. È ammesso, per i soli servizi di numero unico e personale, l’impiego di un sistema interattivo che consenta al chiamante di scegliere esplicitamente, su base chiamata ed espressamente, mediante la digitazione di un tasto, di non ricevere tali informazioni. L’obbligo informativo non può essere assolto attraverso il rimando ad altre numerazioni, a siti Internet o a qualsivoglia altra forma di comunicazione. Nel corso del messaggio informativo obbligatorio, il cliente non è sottoposto ad alcuna tassazione”*.

Il citato comma 55 estende la previsione della gratuità della prima parte della comunicazione anche ad altre numerazioni, oltre che a quelle per servizi a sovrapprezzo e per servizi di numero unico e personale, e specificatamente, a tutte le numerazioni non geografiche che sono per servizi a pagamento, escludendo, quindi, quelle per servizi con addebito al chiamato. In aggiunta, la norma richiede che la tariffazione abbia avvio dalla risposta dell’operatore.

L’Autorità, al riguardo, prende atto del fatto che possono verificarsi una molteplicità di casi in cui l’operatore del *customer care* risponde al cliente senza tuttavia aver dato avvio all’effettivo servizio richiesto dal cliente. A titolo d’esempio potrebbe verificarsi il caso in cui ad una prima risposta interlocutoria dell’operatore seguano un certo numero di stati di attesa del cliente. Parimenti, la risposta dell’operatore potrebbe essere semplicemente finalizzata a inoltrare la chiamata verso altro interno che è deputato a fornire le informazioni richieste.

Ciò comporta l’opportunità che si chiarisca quale parte della comunicazione è soggetta a tariffazione ovvero se ciò avviene dalla prima risposta dell’operatore o se si considerano solo i periodi di effettiva comunicazione con l’operatore specificatamente coinvolto nella richiesta del cliente.

A ciò si aggiungono le eventuali criticità implementative che possono richiedere l’adozione di *linee guida* anche in relazione alla segnalazione tra operatore di comunicazioni elettroniche titolare della numerazione e presso cui è attestato il centro servizi, il centro servizi stesso e la rete di origine. Ciò premesso:

1. Si chiede quali debbano essere le modifiche da apportare al Piano di numerazione con particolare riferimento al citato art. 5 onde allineare lo stesso alla previsione di legge e le relative tempistiche di attuazione.

2. Si chiede, inoltre, di fornire ogni ulteriore elemento che possa essere utile al fine di garantire massima trasparenza all’utenza.

3. Si chiede di evidenziare eventuali criticità implementative e le questioni di carattere tecnico da definire, se del caso, tramite *linee guida* dell’Autorità.

3 Sulla possibilità di utilizzare numerazioni non geografiche per i servizi a “tariffa urbana” di cui al comma 130, art. 1, della legge n. 124/2017

La delibera n. 196/17/CIR fornisce una descrizione di “tariffa urbana” e prevede che le numerazioni geografiche e per servizi con addebito al chiamato sono utilizzabili al fine di attuare quanto previsto dalla legge n. 124/2017, all’art. 1, comma 130, in relazione all’applicazione della “tariffa urbana” per le chiamate ai servizi di assistenza clienti di *istituti bancari, imprese di assicurazione e le società di carte di credito assicurano che l’accesso ai propri servizi di assistenza ai clienti, anche attraverso chiamata da telefono mobile,.*

In questo capitolo si forniscono delle valutazioni in relazione a possibili ulteriori numerazioni utilizzabili in aggiunta a quanto stabilito dalla delibera n. 196/17/CIR.

La stessa delibera, infatti, rilevato che allo stato i servizi di cui al comma 130 sono forniti anche, seppur residualmente, su numerazioni non geografiche, ed in particolare su numerazioni per servizi ad addebito ripartito, avvia una consultazione pubblica per valutare l'opportunità di includere ulteriori numerazioni, rispetto a quelle geografiche e ai numeri verdi, per i servizi di cui al comma 130 della legge annuale sulla concorrenza e sotto quali condizioni e/o variazioni del Piano di numerazione. Resta ferma l'esclusione dei numeri per servizi a sovrapprezzo.

Per quanto descritto, una tipologia di numeri che potrebbero essere presa in considerazione sono le numerazioni per servizi con addebito ripartito. Tuttavia la prassi attuale è che tali numerazioni, per alcuni clienti, possono prevedere una tariffazione al cliente chiamante superiore rispetto a quella applicata nel caso di chiamate verso numeri geografici e di conseguenza superiore alla tariffa urbana.

Al fine di poter consentire l'uso di tali numerazioni, gli accordi tra gli operatori coinvolti nella chiamata devono assicurare in ogni caso che il cliente chiamante paghi una tariffa non superiore a quella prevista dal piano tariffario del singolo cliente per le chiamate verso numeri geografici, dove per piano tariffario del singolo cliente deve intendersi la tariffa effettivamente applicata al cliente. Infatti, gli schemi tariffari possono prevedere che siano applicati anche *bundle* di minuti (limitati o illimitati) di chiamate verso numeri geografici, superati i quali si applica un valore minutario. Pertanto, l'operatore che chiama tali numerazioni, nell'applicare al cliente una tariffa non superiore a quella delle chiamate verso numeri geografici, deve necessariamente tener conto degli eventuali *bundle* vigenti per il cliente chiamante e, se la chiamata in termini di minuti rientra nel *bundle*, non tariffare nulla al cliente finale per la specifica chiamata.

Si sottopone, pertanto, a consultazione, fermo restando quanto stabilito dalla delibera n. 196/17/CIR, la possibilità di utilizzo, per i servizi di cui al comma 130, di altre tipologie di numerazioni (in aggiunta a quelle geografiche e ai numeri verdi) purché rispettino il limite di "tariffa urbana" corrispondente al prezzo di una chiamata verso un numero geografico nel piano tariffario del cliente secondo le modalità sopra indicate.

Tali limiti e modalità si applicano per le chiamate originate da rete fissa e mobile.

Permane il rispetto delle norme relative alla *tariffa di base* e comunque restano esclusi, per i servizi di cui al comma 130, i numeri per servizi a sovrapprezzo e numero unico e personale.

4. Tanto premesso si chiedono valutazioni su quanto ipotizzato in riferimento all'estensione delle tipologie di numerazioni utilizzabili per i servizi di assistenza in questione, quali i numeri per servizi ad addebito ripartito.

5. Si chieda di fornire valutazioni in relazione alla trasparenza verso il cliente nel momento in cui si disponga l'utilizzo di numerazioni aggiuntive a quelle individuate dall'articolo 1, comma 1, della delibera n. 196/17/CIR e, cioè, quelle geografiche e i numeri verdi.

6. Si chiede inoltre di fornire ogni ulteriore elemento che si ritenga utile.