

**SINTESI DELLA CONSULTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N.
561/16/CONS E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ**

Sommario

1. Premessa	1
2. Le posizioni dei rispondenti	1
3. Le valutazioni dell'Autorità	20

1. Premessa

Sono pervenute nei termini contributi da parte di 16 soggetti.

Di questi 9 soggetti classificabili come Enti/Organizzazioni/Associazioni senza fini di lucro (di seguito Enti) hanno presentato una posizione congiunta: ActionAid International Italia Onlus, Associazione Italiana ricerca sul Cancro, Associazione Italiana Sclerosi Multipla, Comitato Italiano per l'UNICEF Onlus, FAI – Fondo Ambiente Italiano, Fondazione Telethon, Lega del Filo d'Oro Onlus, Medici Senza Frontiere Italia e Save The Children Italia Onlus.

7 soggetti hanno presentato contributi singolarmente: Fastweb S.p.A., PosteMobile S.p.A., R.A.I. Radiotelevisione Italiana S.p.A., TIM S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., e Wind-Tre S.p.A.

In data 7 febbraio 2017 sono state tenute 4 audizioni richieste dai soggetti partecipanti ai sensi della delibera n. 561/16/CONS, una in forma congiunta con gli Enti, e le altre 3 rispettivamente con Vodafone Italia S.p.A., TIM S.p.A. e Wind-Tre S.p.A.

Segue una sintesi delle posizioni dei rispondenti e le valutazioni dell'Autorità.

2. Le posizioni dei rispondenti

a. Diritti d'uso ed eventuale contributo amministrativo

**La posizione dell'Autorità sottoposta a consultazione con delibera n.
561/16/CONS**

A tale riguardo il PNN prevede, al comma 3 dell'articolo 22, che l'utilizzo delle numerazioni 455 da parte dei fornitori di servizi avviene secondo criteri di trasparenza e non discriminazione, senza preventiva assegnazione di diritti d'uso, bensì previa semplice comunicazione all'Autorità ed all'Amministrazione competente.

Si ritiene di confermare tale previsione. Infatti nella delibera n. 56/15/CIR, in relazione agli oneri amministrativi, si prevede che, nella definizione dei criteri, non venga effettuata una distinzione tra le tipologie di numerazione che non sia giustificata dalla diversa attività di vigilanza. A tale riguardo l'Autorità ritiene che l'analogia nella tipologia di utilizzo dei codici 499 e 455, destinati entrambi alla raccolta fondi, comporti un analogo onere di controllo, o in generale amministrativo, per l'amministrazione competente.

L'utilizzo dei codici 455 non è, pertanto, subordinato all'attribuzione di diritti d'uso e a contributi amministrativi.

Le osservazioni dei partecipanti alla consultazione pubblica

Con riferimento agli argomenti indicati alla lettera a. dello schema di provvedimento sottoposto a consultazione hanno espresso la propria posizione 5 operatori i quali hanno dichiarato il rispettivo parere favorevole a mantenere l'attuale assetto amministrativo che non subordina l'utilizzo dei codici 455 da parte degli Operatori all'attribuzione dei diritti d'uso da parte della competente Amministrazione e non prevede per il loro utilizzo alcun contributo amministrativo.

b. Obbligo di interconnessione tra operatori finalizzata al raggiungimento di tali numeri

La posizione dell'Autorità sottoposta a consultazione con delibera n. 561/16/CONS

Il PNN già prevede, per i codici 455, l'assenza dell'obbligo di interconnessione.

Si ritiene di confermare tale previsione sulla base di un principio di proporzionalità degli obblighi regolamentari. Infatti, a tale riguardo, non sono state sollevate richieste di interconnessione. Pertanto, in ottica di riduzione dei costi per i soggetti interessati, oltre che al fine di non introdurre ritardi nell'operatività della raccolta fondi che potrebbero essere causati dalla necessità di sviluppi, l'Autorità non ritiene di modificare la modalità vigente

Le osservazioni dei partecipanti alla consultazione pubblica

Con riferimento agli argomenti indicati alla lettera b. dello schema di provvedimento hanno espresso la propria posizione 6 operatori i quali hanno tutti dichiarato il rispettivo parere favorevole a mantenere l'attuale modalità di raggiungibilità delle numerazioni con codice 455 che, in virtù dell'attuale regime di numerazioni pubbliche a regime speciale, non obbliga all'interconnessione tra le reti degli operatori (obbligo che comporterebbe un rilevante impatto tecnico ed economico per il mercato) e consente agli stessi di aderire o meno alle diverse campagne di raccolta fondi.

Un operatore aggiunge che un obbligo di interconnessione comporterebbe l'assegnazione delle numerazioni da parte del MISE, con i conseguenti oneri amministrativi legati ai diritti d'uso. A ciò si aggiunge la necessità di stipulare accordi di interconnessione per l'instradamento del traffico verso i codici 455. Si aggiunga che, se da una parte gli importi donati non sono soggetti ad IVA, viceversa lo sarebbero i costi di interconnessione, Andrebbero inoltre definiti i criteri di attribuzione dei diritti d'uso.

Un operatore ribadisce che, alla luce dell'assenza di un obbligo di interoperabilità, ciascun operatore di accesso deve avere la facoltà di configurare e rendere disponibile la raccolta fondi ai propri clienti.

c. Costi posti dagli operatori in capo ai soggetti richiedenti i codici

La posizione dell'Autorità sottoposta a consultazione con delibera n. 561/16/CONS

Nel corso delle attività preistruttorie gli operatori hanno, in generale, rappresentato la necessità, alla luce dell'aumento dei volumi della raccolta fondi oltre che dell'evoluzione dei servizi resi, di veder remunerati quantomeno i propri costi fissi e variabili di fornitura del servizio, questi ultimi, ad esempio, in proporzione ai volumi di SMS o di comunicazioni telefoniche.

A tale riguardo si ritiene che, in linea con un generale principio di remunerazione dei costi sostenuti, tale possibilità non possa essere, a livello regolamentare, esclusa.

Considerato tuttavia che l'Autorità ritiene opportuno non assoggettare i codici 455 a contributi amministrativi attesa la natura non commerciale della prestazione e il regime speciale dei numeri, si ritiene che l'operatore, laddove decida di richiedere una remunerazione, non possa porre a carico dei soggetti richiedenti un costo variabile superiore a quanto previsto per la raccolta da rete fissa (in tal caso si fa riferimento ai prezzi praticati da Telecom Italia) o da rete mobile (si fa riferimento ai servizi di raccolta verso Numerazioni non geografiche (NNG) con addebito al chiamato). Parimenti gli oneri di carattere fisso, se previsti, dovranno essere allineati ai costi di gestione nei confronti delle

organizzazioni. Tutto quanto sopra dovrà essere incluso nel codice di autoregolamentazione da sottoporre all'Autorità.

Le osservazioni dei partecipanti alla consultazione pubblica

Con riferimento agli argomenti indicati alla lettera c. dello schema di provvedimento hanno espresso la propria posizione 16 soggetti.

Tre rispondenti (operatori), pur condividendo l'impianto regolamentare proposto dall'Autorità, hanno dichiarato che le previsioni contenute nello schema sottoposto a consultazione non sono sufficienti al ristoro di tutti i costi sostenuti dagli Operatori per la realizzazione delle campagne di raccolta fondi su codici 455. In particolare ritengono debba essere consentito, oltre al recupero dei costi per la raccolta dei messaggi (SMS), anche il recupero dei costi fissi per la realizzazione dei servizi nonché degli investimenti necessari per l'implementazione delle misure che saranno adottate con la nuova delibera (numerazione attribuita in modo permanente e passaggio da 5 a 6 cifre). Nel caso di servizi aggiuntivi, richiesti dagli Enti, quali l'implementazione della richiesta di consenso ai donatori ad essere ricontattati dagli Enti e/o la messa a disposizione di banche dati con le anagrafiche dei donatori, gli operatori ritengono che le condizioni economiche debbano essere lasciate alla libera contrattazione tra le parti.

Tre rispondenti (operatori), pur condividendo l'impianto regolamentare proposto dall'Autorità, hanno evidenziato l'importanza di consentire agli operatori di mantenere la discrezionalità di chiedere o meno la remunerazione dei costi. Gli stessi condividono la posizione degli Enti laddove non ritengono congruo il recupero dei costi sulla base dell'imposizione di una percentuale sulla raccolta complessiva della campagna.

Gli Enti, pur condividendo l'impianto regolamentare proposto, hanno fornito alcune precisazioni.

Più nello specifico si richiama quanto segue.

Un operatore fa presente che si rende necessario prevedere un rimborso dei costi sostenuti per la fornitura del servizio di raccolta in questione, soprattutto a fronte delle richieste degli Enti di prestazioni innovative, senza comunque trascurare i costi sottostanti alla *prestazione di base*, tradizionalmente resa. Il valore del 2% della raccolta richiesto, fermo restando che non è sottratto alla donazione del cliente, va a remunerazione delle prestazioni aggiuntive a quelle di comunicazione elettronica. Tali prestazioni aggiuntive crescono in ragione dei volumi di raccolta. Il valore richiesto è, secondo l'operatore, inferiore alla somma dei costi sottostanti alle prestazioni di rete e ai servizi aggiuntivi. L'operatore sottolinea che, comunque, i costi da sostenere hanno sia una componente fissa sia una componente proporzionale ai volumi di raccolta. Fa

presente come lo schema di codice di autoregolamentazione sottoposto all'Autorità a novembre 2016 supera il precedente codice prevedendo che i Gestori devolvano integralmente le somme donate dai clienti in occasione delle campagne di raccolta fondi e possano individuare modalità di remunerazione per tutte le attività e l'utilizzo dei sistemi correlati alla concreta realizzazione del servizio di raccolta.

Per quanto riguarda i costi l'operatore fa presente che vanno considerati i seguenti componenti: costi di rete, servizi aggiuntivi di reportistica, la messa a disposizione del credito telefonico prepagato per finalità diverse dalla fruizione del servizio di comunicazione elettronica. Altri costi si aggiungerebbero laddove venisse prevista in delibera la raccolta del consenso del cliente al trattamento dei propri dati da parte delle ONLUS, prestazione che richiede l'invio di numerosi SMS e il mantenimento di una base di dati. Le soglie di costo individuate dall'Autorità rappresentano, pertanto, solo una parte dei costi ascrivibili alla fornitura dei servizi in questione.

Un operatore ritiene che le prestazioni accessorie ai servizi di comunicazione elettronica siano da considerarsi di natura commerciale e, come tali, escluse dal perimetro della presente consultazione. Per i servizi di comunicazione elettronica condivide l'approccio dell'Autorità purché si consenta la remunerazione di tutti i costi fissi e variabili, incluso l'eventuale passaggio a 6 cifre.

Un operatore concorda con la facoltà in capo agli operatori di accesso di essere remunerati per gli eventuali costi fissi e variabili sostenuti per consentire la raccolta.

Un operatore in premessa fa presente che "Dono per...", società consortile senza fini di lucro, cui partecipano TIM, Vodafone e Wind Tre, mette a disposizione degli Enti sia i servizi di comunicazione elettronica forniti dai partecipanti sia servizi aggiuntivi quali, ad esempio, statistiche evolute della popolazione donante, piani di comunicazione, coordinamento delle attività nei confronti degli operatori aderenti al consorzio e degli altri operatori presenti sul mercato, nonché lo studio di soluzioni complementari di raccolta fondi. Ciò premesso condivide l'impianto complessivo del documento sottoposto a consultazione pubblica da parte dell'Autorità nei termini in cui riconosce la necessità che i costi sottesi all'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica siano remunerati, stante il crescente interesse per tale strumento di raccolta negli anni e la conseguente crescita dei volumi, che ha sostanzialmente modificato il contesto di erogazione del servizio, aumentandone la complessità e i costi connessi. A tale riguardo fa presente che i parametri di riferimento fissati dall'Autorità sono sufficienti solo a remunerare i costi variabili di raccolta in funzione dei volumi. A questi vanno aggiunti i costi fissi quali, a titolo esemplificativo, i costi di configurazione delle numerazioni, di gestione delle piattaforme intelligenti, IVR, attività di test, registrazione e configurazione dei messaggi, ecc., al netto degli eventuali costi di gestione del passaggio da 5 a 6

cifre. A ciò si aggiungono i suddetti servizi innovativi che possono migliorare il servizio base offerto e che andrebbero stabiliti su base negoziale.

Un operatore evidenzia che l'apertura e la configurazione delle numerazioni che le ONLUS richiederanno comporta sviluppi e investimenti per un MVNO anche più elevati degli MNO. Stima che per la sola apertura di una singola numerazione si avrebbe un costo tra 8 e 10.000 euro. Chiede che non sia posto in capo agli operatori l'obbligo di aprire e configurare tutte le numerazioni richieste, lasciando la facoltà di valutare a quali campagne aderire. Ritiene opportuno, comunque, prima della donazione, informare il cliente che l'operatore richiede alla ONLUS la remunerazione, anche parziale, dei propri costi, in modo che lo stesso possa valutare canali alternativi. Chiede di stabilire un valore fisso della donazione (1 o 2 Euro), in modo da efficientare i costi di sviluppo e configurazione.

Un operatore concorda sul fatto che all'operatore di accesso sia consentita la facoltà di recuperare i costi di raccolta e fatturazione sostenuti per l'attivazione della raccolta fondi, lasciando all'operatore discrezionalità in merito. Non condivide l'applicazione di un valore proporzionale all'entità della donazione. Ritiene che il Codice di autoregolamentazione debba indicare in linea di principio solo le voci di costo che ciascun operatore potrà richiedere, rinviando i dettagli dei costi imputabili all'Ente allo specifico accordo tra le parti (operatore e ONLUS). In tal modo verrebbe consentito a ciascun operatore di valutare se imputare o meno tali costi agli Enti in funzione anche delle specifiche prestazioni richieste da questi ultimi (es. reportistica di dettaglio, dati statistici, ecc.).

Un soggetto istituzionale attivo nell'attività di promozione delle donazioni ritiene positivo, come oggi è possibile, che gli Operatori possano offrire una gamma aggiuntiva di servizi personalizzabili, andando incontro alle richieste di numerose grandi Organizzazioni che - anche per la loro dimensione internazionale - sono interessate a politiche di fidelizzazione dei clienti e di marketing commerciale. Chiede, tuttavia, che la delibera chiarisca se l'attuale servizio offerto gratuitamente dagli Operatori telefonici (che il soggetto indica come "base") rimarrà così configurato e gratuito. Ritiene, inoltre, che vada chiarito se i nuovi servizi personalizzabili (che lo stesso indica come "premium"), una volta verificata dall'Autorità la congruità del costo richiesto, saranno offerti alle Organizzazioni per così dire a "pacchetto indiviso" o ciascuna Organizzazione potrà richiederne tra i disponibili solo quello o quelli a cui è interessata.

Il rispondente ritiene immaginabile che quasi esclusivamente le Organizzazioni presenti con sistematicità possano avere interesse ad acquisire informazioni aggiuntive, contrariamente a quelle che propongono iniziative speciali e non ripetibili.

Gli **Enti** si sono dichiarati disponibili¹, secondo le indicazioni che saranno contenute nella delibera in oggetto e, tra l'altro, già riportate nello schema di provvedimento sottoposto a consultazione pubblica, a riconoscere agli operatori di accesso il ristoro dei costi di rete sostenuti per la raccolta degli SMS di donazione, quali quelli fissi di configurazione dei numeri assegnati e quelli variabili connessi alla raccolta degli SMS, fermo restando la fissazione in delibera di vincoli regolamentari da parte dell'Agcom. Inoltre hanno dichiarato la disponibilità a contrattualizzare con gli operatori di accesso eventuali servizi aggiuntivi, comunque facoltativi, non ricadenti nei servizi di comunicazioni elettroniche e, pertanto, fissati su base commerciale secondo criteri di equità e ragionevolezza.

Chiedono, con riferimento all'odierno quadro regolamentare e codice di autoregolamentazione del 2012, che vengano ripristinati i servizi forniti prima dell'avvio dell'operatività di "Dono Per ..." e successivamente eliminati. Sono inoltre disponibili a riconoscere ulteriori costi agli operatori per l'ottenimento di servizi aggiuntivi su base commerciale purché non venga comunque preclusa la possibilità di accedere ai soli servizi di base.

Ritengono² particolarmente positiva l'ipotesi di mantenere la numerazione dei predetti codici a 5 cifre dedicando alcune decadi alle assegnazioni permanenti e le rimanenti a quelle temporanee. A tal proposito dichiarano la propria disponibilità a riconoscere specifici ulteriori oneri agli operatori di accesso per ottenere una attribuzione permanente anche al fine di realizzare un meccanismo che realizzi l'equilibrio delle richieste tra numerazioni permanenti e numerazioni temporanee. In altri termini ritengono plausibile che le associazioni che ottengano una assegnazione permanente si facciano carico di un costo annuale fisso a remunerazione dei costi di configurazione dei codici e connesse attività operative. I soggetti che richiederanno assegnazioni temporanee potrebbero essere o esonerati da tali costi fissi o, comunque, soggetti a una quota inferiore. In questo modo sarà possibile realizzare un filtro oggettivo e non discriminatorio

¹ L'Autorità ha chiesto, nel corso degli approfondimenti, agli Enti/Associazioni di esprimersi sulla disponibilità, a far data dall'adozione del provvedimento in oggetto, a ristorare i costi di rete sostenuti dagli operatori per la raccolta degli SMS di donazione, quali quelli fissi di configurazione dei numeri assegnati e quelli variabili connessi alla raccolta degli SMS, fermo restando la fissazione in delibera di vincoli regolamentari da parte dell'Agcom. Nonché la disponibilità a contrattualizzare con gli operatori di accesso eventuali servizi aggiuntivi, comunque facoltativi, non ricadenti nei servizi di comunicazioni elettroniche e, pertanto, fissati su base commerciale secondo criteri di equità e ragionevolezza;

² Nel corso degli approfondimenti l'Autorità ha chiesto agli Enti/Associazioni di esprimersi sulla sostenibilità dell'implementazione di un sistema di assegnazione mista dell'arco di codici 455XY, per talune decadi su base permanente e per altre su base transitoria, con il mantenimento di 5 cifre al fine di evitare ulteriori costi da ribaltare sugli Enti senza fini di lucro. Possibilità di una differenziazione degli oneri, per gli Enti, di accesso a tali codici. Oneri maggiori per assegnazione permanente in modo da realizzare un filtro oggettivo e non discriminatorio tra i richiedenti, ed evitare una saturazione inefficiente delle risorse di numerazione.

tra assegnazioni temporanee e permanenti, in attuazione di un principio di utilizzo efficiente di risorse scarse.

- d. Criterio, trasparente ed equo, di associazione tra associazione e numerazione e modalità di assegnazione della stessa, posto che i numeri più facilmente memorizzabili o i numeri c.d. “golden” potranno contestualmente essere richiesti da più soggetti.*

La posizione dell’Autorità sottoposta a consultazione con delibera n. 561/16/CONS

L’Autorità ritiene che, nel confermare la normativa vigente, l’assegnazione dei numeri debba essere svolta dagli operatori che gestiscono la numerazione.

A tale riguardo si ritiene che il PNN, analogamente ai codici 499, debba indicare un criterio oggettivo, chiaro e trasparente per l’assegnazione.

L’Autorità ritiene, pertanto, opportuno stabilire un criterio legato alla tempistica della richiesta secondo cui il numero è assegnato al primo richiedente. Gli operatori potranno specificare, in dettaglio, la procedura di comunicazione della richiesta da parte delle associazioni nel proprio codice di autoregolamentazione.

Le osservazioni dei partecipanti alla consultazione pubblica

Con riferimento agli argomenti indicati alla lettera d. dello schema di provvedimento hanno espresso la propria posizione 5 operatori.

Tre dei rispondenti, aderendo alla proposta dell’Autorità di una assegnazione permanente delle numerazioni agli Enti, hanno dichiarato di condividere anche la proposta contenuta nel documento in consultazione sulle modalità di assegnazione delle stesse ai diversi Enti.

Altri due rispondenti, dichiaratisi contrari all’assegnazione permanente delle numerazioni agli Enti, hanno comunque rappresentato che qualora fosse confermata dall’Autorità la predetta modalità di assegnazione, avrebbero ritenuto condivisibile le modalità di assegnazione previste nella proposta sottoposta a consultazione.

Più nel dettaglio sono state fornite le seguenti indicazioni.

Un operatore fa presente che il tema dell’assegnazione delle numerazioni alle varie ONLUS non ha, finora, costituito una criticità vista la temporaneità dell’assegnazione correlata alla specifica campagna di raccolta. L’assegnazione su base permanente, se da un lato favorisce una maggiore trasparenza lato cliente, potrebbe determinare un accaparramento dei numeri più pregiati e, cioè, quelli più facilmente memorizzabili. Condivide, pertanto, che, in analogia a

quanto effettuato con i codici 499, si adotti una modalità di assegnazione legata alla tempistica di richiesta del numero (attribuendo il numero al primo soggetto che ne fa richiesta).

Un operatore ritiene che un'assegnazione permanente favorisca una maggiore trasparenza per il cliente che effettua la donazione. Condivide l'applicazione di un criterio di assegnazione collegato alla tempistica della richiesta, come nel caso dei codici 499.

e. Durata dell'assegnazione

La posizione dell'Autorità sottoposta a consultazione con delibera n. 561/16/CONS

Alla luce di quanto premesso l'Autorità ritiene di prevedere, anche per i codici 455, un'assegnazione stabile nel tempo. Ciò si pone a tutela dei clienti degli operatori i quali, diversamente, potrebbero incorrere in errori nella donazione, atteso che il codice potrebbe essere facilmente memorizzato e associato all'associazione. D'altra parte una modifica dell'assegnazione comporterebbe oneri periodici di comunicazione, nei confronti dei potenziali contributori, in capo agli operatori. La misura, inoltre, va incontro alle esigenze delle stesse associazioni, per quanto premesso.

Le osservazioni dei partecipanti alla consultazione pubblica

Con riferimento agli argomenti indicati alla lettera e. dello schema di provvedimento hanno espresso la propria posizione 16 soggetti.

Gli Enti e due operatori sono favorevoli a un'assegnazione permanente delle numerazioni agli Enti al fine di aumentare la trasparenza nei confronti dei donatori. Uno dei predetti rispondenti, seppure favorevole, ha comunque evidenziato i maggiori costi connessi alle riconfigurazioni che debbono essere sostenuti dagli operatori.

Tre operatori si sono dichiarati contrari alla proposta di una assegnazione permanente delle numerazioni agli Enti e dell'estensione a 6 cifre delle numerazioni con codice 455. Hanno in particolare evidenziato come tale soluzione implichi uno spreco di risorse scarse in quanto le numerazioni assegnate in modo permanente sarebbero comunque utilizzate per un periodo di tempo molto limitato ed inoltre hanno evidenziato i notevoli costi connessi all'implementazione delle nuove configurazioni, costi che dovrebbero essere ribaltati sugli Enti. Due dei predetti rispondenti hanno inoltre evidenziato come, sulla base dei dati storici di utilizzo, il numero di Enti dovrebbe entro breve termine superare le 1.000 unità con la conseguenza che non sarebbero sufficienti le 6 cifre oggi previste. I tre rispondenti hanno comunque evidenziato come,

qualora fosse adottata dall'Autorità la predetta modalità di assegnazione, essa non potrebbe essere immediatamente esecutiva in quanto dovrebbe essere gestita una complessa fase transitoria di migrazione dal vecchio al nuovo sistema, fase che ritengono debba durare circa un anno.

Uno dei predetti rispondenti, tra quelli contrari, ha inoltre evidenziato come un'ulteriore inefficienza nell'utilizzo della risorsa scarsa sia l'elevato periodo di latenza previsto per tali numerazioni, 12 mesi, che potrebbe essere ridotto.

Un rispondente, tra quelli contrari, ha infine evidenziato come una assegnazione permanente, soprattutto in una prospettiva di incremento del numero di Enti, rappresenti una criticità in relazione alla necessità di gestire mediaticamente una pluralità di campagne di raccolta fondi contemporanee. Sulla base dell'esperienza maturata ritiene infatti difficilmente gestibili mediaticamente più di 5-6 campagne di raccolta fondi al mese.

Più nello specifico:

Un operatore premette che le ONLUS esistenti in Italia sono oltre 300.000 (censimento ISTAT dell'industria e dei servizi 2011-Istituzioni Non Profit). Dal 2002 al 2016 ha messo a disposizione i suoi servizi per 1374 raccolte con 475 assegnazioni di numerazioni solidali, numero superiore alle 200 indicate dall'Autorità. Ne consegue che un'assegnazione stabile nel tempo dei codici 455 rischia di limitarne le potenzialità, con conseguente utilizzo inefficiente delle risorse di numerazione che, se assegnate su base esclusiva, tra una campagna e l'altra rimarrebbero inutilizzate. D'altra parte una estensione a 7/8 cifre ne comprometterebbe la facilità di memorizzazione e utilizzo. Rileva che, laddove una ONLUS decidesse di rinunciare alla numerazione, un tempo di latenza di 12 mesi ridurrebbe ancora di più le numerazioni disponibili. Laddove si decidesse di passare, comunque, a 6 cifre, si richiede un tempo per l'entrata in vigore del nuovo regime non inferiore a 12 mesi dalla pubblicazione della delibera, essendo necessario modificare le logiche di gestione di tali numerazioni, oltre a rendersi necessaria la gestione di un processo di migrazione degli attuali codici.

L'operatore, fermi restando i costi connessi all'implementazione per il passaggio da 5 a 6 cifre, stima un connesso tempo di passaggio di 12 mesi.

Richiama la necessità di una remunerazione dei costi *una tantum* di configurazione dei singoli codici assegnati e dei costi variabili di raccolta degli SMS. Aggiunge la necessità che sia consentito contrattualizzare servizi accessori aggiuntivi non di rete.

Pur non disponendo di dati puntuali ritiene che un numero molto limitato di Enti realizzi campagne di raccolta fondi che sviluppino elevati volumi di traffico mentre un maggior numero di soggetti sviluppa campagne con modeste limitati volumi.

Ritiene condivisibile la proposta di mantenere la numerazione dei predetti codici a 5 cifre, dedicando alcune decadi alle assegnazioni permanenti e le rimanenti a quelle temporanee. Sull'ultimo punto l'operatore segnala la necessità di inserire uno specifico corrispettivo da riconoscere agli operatori per il ristoro dei costi per le numerazioni assegnate in via permanente in relazione ai connessi specifici oneri di set-up, gestione e manutenzione sui sistemi.

Un operatore è contrario all'allungamento della struttura della numerazione. Laddove l'Autorità decidesse in tal senso, andranno posti in capo agli Enti i relativi costi di adeguamento dei sistemi di controllo e acquisizione del traffico telefonico, rendicontazione e fatturazione, oltre che i costi di adeguamento dei sistemi di raccolta sia lato fisso sia lato mobile. A ciò si aggiungono i tempi di implementazione e di migrazione da 5 a 6 cifre. Concorda con l'assegnazione permanente laddove l'Autorità decidesse di passare a 6 cifre (tale assegnazione non sarebbe possibile con le attuali 5 cifre che garantiscono 100 codici). Fa presente che l'assegnazione permanente, come avvenuto nel caso dei codici 499, comporta delle profonde revisioni dei sistemi di raccolta donazioni sia lato fisso sia mobile, sui sistemi CRM, in relazione al rimborso delle donazioni, fatturazione, incasso, controllo e acquisizione del traffico telefonico. Aggiunge infine che andranno gestite le morosità e i ripensamenti dei clienti.

Lo stesso precisa che sulla base dell'esperienza maturata per l'anno 2016 hanno realizzato campagne circa 100 soggetti di cui circa 10 realizzano l'80% delle transazioni complessive con raccolte superiori 50.000 mila€ a campagna per i soli propri clienti. Ritiene condivisibile la proposta di mantenere la numerazione dei predetti codici a 5 cifre dedicando alcune decadi alle assegnazioni permanenti e le rimanenti a quelle temporanee. Qualora si dedicassero solo alcune decadi alle attribuzioni permanenti evidenzia la necessità di individuare un meccanismo che realizzi l'equilibrio delle richieste tra numerazioni permanenti e numerazioni temporanee anche attraverso l'individuazione delle specifiche voci di costo da far ricadere sugli Enti richiedenti le sole numerazioni permanenti. In particolare si potrebbe stabilire una soglia d'ingresso superiore per le assegnazioni permanenti e inferiore per le assegnazioni temporanee. Occorrerebbe anche prevedere, se del caso, l'esenzione dei costi nel caso della PA (vedi emergenza sisma). Chiede all'Agcom di porre attenzione, nel caso di assegnazione permanente, ai criteri per la revoca del numero assegnato. Potrebbe accadere che alcune numerazioni non vengano utilizzate per molto tempo.

Un operatore rimanda a quanto sopra esposto ribadendo che un'assegnazione permanente avrebbe il vantaggio di una maggiore trasparenza lato cliente.

Un operatore ritiene che un'assegnazione permanente comporti una significativa complessità gestionale dovuta alla potenziale numerosità delle

organizzazioni destinatarie. Ritiene, a tale riguardo, neanche sufficienti le proposte 6 cifre rispetto alla platea di potenziali richiedenti.

Evidenzia la presenza di costi di configurazione non trascurabili nel caso di passaggio da 5 a 6 cifre, che ritiene comunque debbano essere totalmente posti a carico degli Enti senza fini di lucro. Aggiunge che il passaggio a 6 cifre comporterà una tempistica di configurazione di almeno 3 mesi. Occorrerà, poi, gestire la fase di migrazione dalle attuali assegnazioni, a 5 cifre, verso le nuove assegnazioni. Nel caso in cui si intendesse passare a 6 cifre chiede all'AGCOM di coordinare il processo di migrazione che si prefigura complesso a causa della necessità di non interrompere le campagne in corso. Propone di prevedere più fasi successive di migrazione su insiemi di numerazione di tipo 455x che risultino progressivamente libere da servizi di raccolta fondi. Per ciascuna fase si stimano 2 mesi necessari per adeguare i sistemi di rete e gestionali. Complessivamente, pertanto, stima un tempo minimo di 7 mesi.

Per tutte queste ragioni propende per il mantenimento di 5 cifre. Ne consegue la non opportunità di una assegnazione permanente.

Evidenzia, comunque, una netta ripartizione tra alcune campagne di raccolta fondi che sviluppano relevantissimi volumi di traffico rispetto ad un maggior numero di campagne che ne sviluppano una quantità molto più limitata. Ritiene non sostenibile, sia in termini operatività sia in termini di maggiori oneri da ribaltare agli Enti, la definizione per ciascuna singola donazione di una procedura che consenta ai donatori di conoscere il costo riconosciuto all'operatore di accesso per ciascuna donazione.

Un operatore condivide l'ipotesi di una assegnazione permanente. Occorre definire delle modalità di revoca dell'assegnazione in caso di mancato uso per un periodo di tempo prolungato, al fine di evitare utilizzi inefficienti e accaparramenti.

Un operatore condivide una modalità di assegnazione permanente.

Un soggetto istituzionale attivo nell'attività di promozione delle donazioni svolge alcune osservazioni sulla numerosità di attività di raccolta sostenibili mensilmente. Ritiene che un aumento del numero di codici accessibili se, da una parte consente di potere gestire una più ampia numerazione solidale, dall'altra potrebbe compromettere l'operatività della raccolta. Rileva che, nello scorso anno o poco più, a fronte di un numero multiplo di richieste di supporto rispetto alle collocazioni oggettivamente possibili nella programmazione, le risposte negative trovavano un indiretto ma speculare riscontro da parte degli Operatori telefonici che, in media, si posizionavano soltanto su 5/6 attivazioni di numerazioni solidali al mese. Negli ultimi mesi si è passati ad assegnare 10/12/14 numerazioni solidali al mese. Ciò ha comportato la crescita della pressione delle Organizzazioni sulle strutture del soggetto al fine di renderli concretamente operativi. Il rispondente teme che una proliferazione delle

numerazioni possa “inflazionare” il sistema e indurre il “potenziale donante” ad una progressiva disaffezione, specie se dovessero attuarsi ipotesi di sollecito con messaggistica. Le più recenti analisi prevedono una progressiva riduzione delle piccole donazioni oggi ancora compensate da grandi donatori come aziende, fondazioni e patrimoni.

In conclusione il soggetto ritiene che l’assegnazione di una numerazione solidale su base annua se da un lato può favorire la fidelizzazione e la riconoscibilità di una organizzazione/campagna, dall’altro pone il problema di individuare quale ente possa effettuare la promozione per tutta la sua durata e con quali modalità. I dati storici evidenziano, infatti, che i numeri solidali raccolgono di più in coincidenza con la promozione radiotelevisiva e, in ogni caso, si creerebbe una situazione problematica con una pluralità di numerazioni attive.

f. Criteri per stabilire quali organizzazioni possano richiedere di ottenere in uso tale tipologia di numerazione

La posizione dell’Autorità sottoposta a consultazione con delibera n. 561/16/CONS

Non essendo emersa, in relazione all’oggetto, alcuna criticità, l’Autorità conferma le previsioni di cui all’articolo 22 del PNN ossia che i suddetti codici sono riservati a servizi di raccolta fondi per fini benefici di utilità sociale da parte di enti, organizzazioni e associazioni senza fini di lucro e di amministrazioni pubbliche.

Le osservazioni dei partecipanti alla consultazione pubblica

Con riferimento agli argomenti indicati alla lettera f. dello schema di provvedimento hanno espresso la propria posizione 12 soggetti (gli Enti, due operatori).

Tutti i dodici rispondenti hanno espresso parere positivo sulla individuazione dei soggetti aventi titolo a richiedere l’assegnazione di numerazioni con codice 455 proposta dall’Autorità nel documento sottoposto a consultazione. Uno dei predetti rispondenti ha comunque evidenziato come l’attuale quadro normativo non consente alla PP.AA. di accedere al servizio di raccolta fondi se non in forza di apposito Decreto, come nel caso del Dipartimento della Protezione Civile.

In particolare,

Un operatore fa presente che il quadro normativo vigente non consente alle PA di accedere al servizio di raccolta fondi tramite numerazioni solidali beneficiando del regime fiscale riconosciuto alle ONLUS di esenzione IVA se

non in forza di un apposito decreto che conferisca tale facoltà (come avvenuto nel caso di raccolte fondi emergenziali Protezione Civile).

Gli **Enti** evidenziano la necessità di realizzare un approfondimento sulle conseguenze dell'apertura di campagne di raccolta fondi per emergenze nazionali operate da Amministrazioni Pubbliche di durata particolarmente lunga che non consentono agli Enti di poter beneficiare appieno del sistema di raccolta fondi implementato sulle numerazioni con codice 455. In proposito evidenziano quanto sta avvenendo per la campagna di raccolta fondi avviata dalla protezione civile sulla Emergenza Terremoto che, dopo una prima fase emergenziale, è evoluta in una raccolta finalizzata alla ricostruzione delle scuole di durata particolarmente ampia. Rappresentano peraltro come le emittenti televisive abbiano limitato l'accesso alla promozione delle altre campagne per massimizzare gli spazi della campagna in questione comprimendo le possibilità di numerose altre organizzazioni. Ritengono peraltro che nell'ambito del procedimento sia necessario chiarire se ed in quali circostanze le Pubbliche Amministrazioni siano tra i soggetti titolati ad accedere a tali codici e, in caso affermativo, con quale titolo e secondo quali modalità.

- g. I criteri per stabilire se e quali aspetti devono essere ricompresi nei codici di autoregolamentazione, tra i quali si citano: eventuali soglie da attribuire, per persona fisica, alle singole donazioni, su base mensile e/o annuali; eventuale conoscibilità dei soggetti donatori e modalità di rendicontazione dei fondi raccolti ai fini della trasparenza; eventuale obbligatorietà dell'interconnessione, aspetto, quest'ultimo, cui si lega la gestione dei diritti d'uso, da valutare ulteriormente anche con gli operatori*

La posizione dell'Autorità sottoposta a consultazione con delibera n. 561/16/CONS

L'Autorità ritiene, alla luce di quanto premesso, opportuno allineare quanto previsto per i codici 455 alle previsioni vigenti per i codici 499.

Si ritiene pertanto opportuno che il codice di autoregolamentazione specifichi le modalità operative di assegnazione dei numeri alle associazioni, tenuto conto del criterio stabilito nel PNN all'articolo 22, comunque su base singolo numero, e le modalità di comunicazione, all'Autorità e al MISE, della cessione in uso.

L'Autorità ritiene, inoltre, opportuno che gli operatori consentano al cliente di disporre di una rendicontazione delle singole donazioni svolte ad esempio per il tramite di un SMS di risposta alla singola donazione e/o tramite la consultazione del proprio account sul sito web del gestore telefonico o, ove applicabile, tramite un resoconto cartaceo o elettronico, anche complessivo, su richiesta del cliente.

Le relative modalità potranno essere indicate nel codice di autoregolamentazione.

Si ritiene, pertanto, che il codice di autoregolamentazione debba includere, oltre a quanto già indicato nel PNN all'articolo 22, comma 7, gli elementi di cui sopra.

Le osservazioni dei partecipanti alla consultazione pubblica

Con riferimento agli argomenti indicati alla lettera g. dello schema di provvedimento hanno espresso la propria posizione 15 soggetti.

Nove rispondenti (Enti) chiedono che venga inserito l'obbligo per gli Operatori di trasmettere agli Enti le anagrafiche dei donatori e dei numeri di telefono, ritenendo non necessaria l'acquisizione preventiva del consenso scritto in quanto, in tale contesto, non sarebbe applicabile la disciplina sui dati sensibili, come invece è il caso del finanziamento ai partiti politici sui codici 499. In merito evidenziano come gli Operatori, agendo attraverso il mandato di rappresentanza degli Enti, sono tenuti a trasmettere tutti gli elementi connessi a ciascuna singola donazione in quanto il rapporto giuridico, da un punto di vista civilistico, avviene direttamente tra donatori ed Enti.

Quattro rispondenti (operatori), in relazione all'acquisizione del consenso dai donatori ad essere ricontattati successivamente dagli Enti, ritengono debba essere coinvolto il Garante per la protezione dei dati personali, in quanto nutrono perplessità sul fatto che un soggetto terzo possa acquisire il suddetto consenso. Uno dei quattro rispondenti ha inoltre dichiarato che gli eventuali ulteriori costi necessari all'implementazione di tale pratica dovranno essere integralmente a carico degli Enti richiedenti.

Tre rispondenti (operatori) hanno infine dichiarato che debbono essere esclusi dalla trattazione, nell'ambito del codice di autoregolamentazione, le eventuali soglie massime mensili/annuali di donazioni effettuate da un singolo soggetto, le modalità di rendicontazione dei fondi raccolti per ciascuna campagna, le eventuali modalità per la messa a disposizione di informazioni puntuali sulla platea dei donatori, l'eventuale modalità di implementazione della raccolta del consenso informato da parte dei donatori.

Più nello specifico:

Un operatore ritiene che non esiste, contrariamente a quanto accade per i codici 499, nessun obbligo di legge che imponga agli operatori di fornire alle ONLUS le anagrafiche ed i numeri di telefono dei donatori stessi. Tale possibilità va valutata acquisendo un preventivo parere dal Garante per la Privacy in relazione alla eventuale acquisizione del consenso che, in ogni caso, non potrà costituire un obbligo per gli operatori. Ciò comunque comporterà,

laddove il provvedimento lo prevedesse, degli impatti tecnologici e dei costi per la raccolta e la fornitura di tali dati.

Un operatore ritiene che il codice non dovrebbe contenere elementi di dettaglio quali la possibilità di stabilire delle soglie su base mensile e/o annuale per la persona fisica che effettua le donazioni nonché sulla possibilità di conoscibilità dei donatori.

Un operatore fa riferimento alla richiesta delle ONLUS di ottenere la trasmissione, da parte degli operatori, delle anagrafiche complete dei donatori, al fine di inviare SMS di ringraziamento, interagendo direttamente con gli stessi anche per informarli di future raccolte fondi ad hoc, previa acquisizione dei consensi previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. A tale riguardo fa presente che i messaggi di ringraziamento sono già inviati dall'operatore per conto delle ONLUS in occasione di ciascuna donazione. Ritiene, pertanto, la richiesta non proporzionata rispetto al raggiungimento di un obiettivo già soddisfatto, senza contare le criticità connesse al rispetto delle norme sulla Privacy in relazione al trasferimento a terzi di informazioni personali e alla raccolta del consenso per conto di un soggetto terzo. L'attuale normativa, infatti, prevede che il consenso sia raccolto dal titolare del trattamento che poi intende utilizzare tali dati. Ritiene, pertanto, comunque necessario il coinvolgimento del Garante della Privacy.

Un operatore si sofferma sul tema dell'acquisizione del consenso dai clienti per il trasferimento delle anagrafiche e dei numeri di telefono alle associazioni per poter essere ricontattati ed informarli sull'esito della donazione e ringraziarlo. Il consenso verrebbe acquisito direttamente dall'Ente utilizzando le informazioni ottenute dall'operatore o al momento del riscontro della donazione con un SMS di ringraziamento inviato dall'operatore. Ritiene che sul punto occorra un parere del Garante per la Privacy. Fa tuttavia presente che da sempre consente al cliente di disporre di una rendicontazione delle singole donazioni svolte tramite la consultazione del proprio account sul sito *web*. Non condivide pertanto la necessità di fornire alle ONLUS ulteriori rendicontazioni e dati. Queste ultime, d'altronde, sono già tenute a pubblicizzare la destinazione delle somme ricevute a titolo di donazione.

Un operatore ritiene che nel Codice di autoregolamentazione non debbano essere inclusi i seguenti elementi: soglie mensili/annuali delle singole donazioni a garanzia del cliente, modalità di rendicontazione dei fondi raccolti. La conoscibilità, nei confronti delle ONLUS, dei singoli donatori comporta la richiesta del consenso, al cliente, ad essere contattato, come avviene per i codici 499.

Un operatore in relazione alla conoscibilità dei donatori e rendicontazione ritiene che tali prestazioni siano in linea di principio accettabili purché:

- siano fornite dall’Autorità indicazioni su quali dati gli operatori debbano fornire agli Enti;
- siano esplicitamente autorizzate dal Garante per la privacy le relative modalità attuative;
- i relativi oneri siano remunerati nell’ambito delle prestazioni accessorie.

Alcuni rispondenti (**Enti**) condividono l’opinione espressa dall’AGCOM sull’opportunità che “gli operatori consentano al cliente di disporre di una rendicontazione delle singole donazioni”. Tuttavia evidenziano come sia opportuno prescrivere agli Operatori di effettuare tale rendicontazione “per il tramite di un SMS di risposta alla singola donazione”, ovvero con la stessa modalità con cui viene effettuata la donazione, piuttosto che “tramite la consultazione del proprio account sul sito *web* del gestore telefonico o, ove applicabile, tramite un resoconto cartaceo o elettronico, anche complessivo su richiesta del cliente”.

Tali soggetti (Enti) fanno, pertanto, presente la disponibilità a effettuare direttamente la rendicontazione al donatore, previa acquisizione dei Dati. Gli stessi rilevano che la comunicazione dei Dati dei donatori dagli Operatori agli Enti beneficiari dei fondi è necessaria ai seguenti fini:

- (i) fidelizzazione del donatore che ha mostrato un concreto interesse a supportare l’iniziativa di uno specifico Ente e consentire a quest’ultimo di poter contattare il donatore per informarlo direttamente sull’esito della campagna di raccolta fondi e su eventuali nuove iniziative dell’Ente;
- (ii) incremento della raccolta fondi per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante contatto diretto con il donatore;
- (iii) agevolazione della partecipazione del donatore ai progetti dell’Ente, così come previsto dalla L. 6 giugno 2016, n. 106 di riforma del Terzo settore;
- (iv) tracciabilità dell’autore della donazione ai fini del rilascio da parte dell’Ente della ricevuta per la deducibilità fiscale dell’importo donato, così come previsto dall’art. 10 del D.P.R. 22 dicembre 1986, n. 917;
- (v) equiparazione del Terzo Settore ai partiti politici sotto il profilo dell’agevolazione del contatto diretto con il donatore che ha mostrato interesse.

I rispondenti (Gli Enti No Profit) fanno altresì presente, con riferimento alla normativa in materia di protezione dei dati personali, che la comunicazione dei Dati dei donatori da parte degli Operatori agli Enti non presenta profili di criticità e può essere attuata mediante l’adozione di misure minime nel pieno rispetto della normativa. Non trattandosi infatti di “dati sensibili” di cui all’art. 4, comma 1, lett. d) del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, a differenza dei dati relativi alla raccolta di fondi per campagne di promozione della partecipazione alla vita politica, che sono idonei a rivelare le

opinioni o le preferenze politiche dei sovventori, non è necessaria l'acquisizione di un consenso scritto.

A tale riguardo i rispondenti (Enti No Profit) lasciano all'Autorità di valutare se sia necessario un pronunciamento del Garante per la privacy come nel caso dei codici 499.

Per tali ragioni, i rispondenti ritengono ultronea la modalità contemplata per le numerazioni 499, che prevede, "l'inoltro, sull'utenza da cui è stata avviata la procedura di "donazione", di un successivo messaggio contenente una sintetica informativa e la richiesta di consenso al trattamento dei dati sensibili dell'interessato: il successivo invio, ad opera dell'utente, di un SMS di conferma potrebbe costituire, eccezionalmente (e limitatamente alla fattispecie in esame), modalità idonea ai sensi degli artt. 23, comma 4, e 26, comma 1, del Codice" (Prov. Garante per la protezione dei dati personali n. 109 del 10 marzo 2016 [doc. web n. 4788463]).

Nel caso delle donazioni per finalità solidali a favore degli Enti, infatti, il consenso può ritenersi espresso (anche se non in forma scritta non essendo richiesto per legge per i dati personali non sensibili) con l'invio dell'SMS solidale da parte dei donatori, i quali vengono informati dagli Enti stessi durante la campagna di raccolta fondi, che a seguito dell'invio dell'SMS, riceveranno informazioni sulle modalità di impiego delle donazioni e su future campagne di raccolta fondi dello stesso Ente. D'altronde, dall'invio dell'SMS può senz'altro desumersi l'interesse del donatore a ricevere tali comunicazioni da parte dell'Ente e quindi ritenersi non necessario acquisire un ulteriore consenso, in una sorta di applicazione *latu sensu* dell'eccezione del cd. soft spam di cui all'art. 130, comma 4 del Codice sulla privacy.

Sulla base di tali ragioni, tali rispondenti (gli Enti No Profit) auspicano un intervento dell'Autorità, come si vedrà nel successivo paragrafo, al fine di introdurre l'obbligazione per gli Operatori, di trasmettere agli Enti destinatari delle singole donazioni i Dati dei donatori, nel pieno rispetto della disciplina sulla protezione dei dati personali. In questa direzione si sono mossi ad esempio Regno Unito e Spagna, che consentono un'automatica acquisizione dei dati dei donatori da parte degli Enti ai fini del loro successivo inserimento nelle proprie banche dati.

In alternativa, ove tale modalità venisse ritenuta non attuabile, i rispondenti (gli Enti No Profit) chiedono che venga almeno prevista la possibilità di poter riscontrare la donazione con un secondo SMS, attraverso il quale chiedere il consenso al trattamento dei dati personali, come è attualmente previsto per le numerazioni 499.

Sotto il profilo civilistico, ritengono che la soluzione prospettata di automatica trasmissione dei dati dei donatori agli Enti aderisce alla ricostruzione del rapporto giuridico esistente tra questi ultimi e gli Operatori, esplicitata anche dal

Codice di Autoregolamentazione, a sua volta richiamato dalla delibera. Gli Enti infatti conferiscono agli Operatori un apposito mandato con rappresentanza ai sensi dell'art. 1704 del codice civile, e questi ultimi agiscono solo come tramite per la raccolta dei fondi da parte dei donatori, sollecitati dalle campagne promozionali poste in essere esclusivamente dagli Enti No Profit. Attraverso l'invio dell'SMS i donatori infatti, non stanno consumando una tariffa telefonica, ma stanno effettuando un'erogazione liberale³.

Alla luce delle motivazioni esposte nel precedente paragrafo, i sottoscritti Enti No Profit formulano la seguente proposta di emendamento del comma 8 dell'art. 22 dello schema di delibera sottoposto a consultazione, mediante l'aggiunta della frase evidenziata in grassetto:

*“8. I fornitori dei servizi di comunicazioni elettroniche ed i fornitori di contenuti che impiegano le numerazioni di cui al presente articolo adottano un codice di autoregolamentazione che include la definizione uniforme e comune tra i vari fornitori di servizi di prassi per l'informazione sui prezzi dei servizi, sulle modalità di attivazione e disattivazione dei servizi stessi e della prestazione di blocco delle comunicazioni, e prevede, altresì, le necessarie tutele a favore dell'utenza, con particolare riguardo alla gestione dei reclami e, nel caso, delle numerazioni di cui al comma 1, lettere e) ed f), allo storno degli addebiti contestati, che è sempre eseguito su richiesta scritta dell'utente, anche via posta ordinaria e via posta elettronica, inoltrata entro trenta giorni dall'addebito sul credito o sul conto telefonico. **Nel caso della numerazione di cui al comma 1 lettera e), il codice di autoregolamentazione deve altresì prevedere l'obbligo, per i fornitori dei servizi di comunicazioni elettroniche ed i fornitori di contenuti, di trasmissione delle anagrafiche dei donatori, complete dei numeri di telefono, a favore degli enti, organizzazioni e associazioni senza fini di lucro e di amministrazioni pubbliche che richiedono in uso i numeri 455. I codici di autoregolamentazione sono comunicati all'Autorità per le valutazioni di propria competenza”.***

In alternativa, nel caso l'Autorità ritenesse non attuabile l'indicata soluzione dell'automatica trasmissione dei Dati agli Enti da parte degli Operatori e optasse per quella già in uso per i codici 499, i sottoscritti Enti No Profit presentano la seguente proposta di emendamento del paragrafo II del comma 9 dell'art. 22 dello schema di provvedimento mediante l'aggiunta della frase evidenziata in grassetto: *“la modalità di conoscibilità dei donatori e di rendicontazione dei fondi raccolti ai fini della trasparenza, **di acquisizione del consenso dei donatori ai fini della comunicazione delle relative anagrafiche e numeri di***

³ Conforme a tale impostazione è anche la Risoluzione dell'Agenzia delle Entrate n. 124 /E del 12 agosto 2005, contenente la risposta ad un interpello riguardante l'applicabilità IVA alle donazioni effettuate tramite SMS solidale e nella quale si legge “L'esistenza di un contratto di mandato con rappresentanza tra il Comitato Z e la società telefonica, fa sì che quest'ultima agisca in nome e per conto dello stesso Comitato Z, nella cui sfera giuridica ricadono tutti gli effetti. Conseguentemente, il rapporto si instaura direttamente tra coloro che effettuano le erogazioni liberali ed il mandante, soggetto beneficiario delle erogazioni, vale a dire il Comitato Z; il gestore del servizio di telefonia assume la veste di mero strumento attuativo (ovvero il veicolo) delle finalità ...”. Tali sono le argomentazioni addotte dall'Agenzia delle Entrate per escludere che le menzionate donazioni tramite SMS solidale rientrino nel campo di applicazione dell'IVA e chiarire quindi che l'intero ammontare donato deve essere devoluto al beneficiario.

telefono all'Ente, organizzazione e associazione senza fini di lucro beneficiario della donazione, tenuto conto delle norme vigenti sulla privacy".

Ulteriori contributi inerenti i temi sottoposti a consultazione pubblica.

Otto rispondenti (Enti) hanno presentato considerazioni in relazione al tema del rispetto del Codice di autoregolamentazione vigente in materia di gestione delle numerazioni per le raccolte fondi telefoniche no-profit da parte degli Operatori che si avvalgono di "Dono Per...".

Sette rispondenti hanno lamentato la posizione dominante della Società Consortile "Dono Per ..." che ha imposto una remunerazione del 2% delle raccolte effettuate agli Enti i quali, in condizione di debolezza contrattuale, non hanno potuto fare altro che subire le condizioni imposte. Tali rispondenti ritengono che gli Operatori che si avvalgono di "Dono Per ..." avrebbero violato il codice di autoregolamentazione così come pubblicato sul sito dell'Autorità, sia con riferimento alla richiesta di ristoro dei costi per un importo pari al 2% della raccolta complessiva di ciascuna campagna, sia con riferimento alla discriminazione operata tra gli Enti rispetto alle raccolte operate sulla numerazione 45500.

Un rispondente (operatore), in relazione alla versione vigente del Codice di Autoregolamentazione, ha dichiarato che la ricostruzione effettuata dall'Autorità nello schema di provvedimento sottoposto a consultazione va integrata con l'avvenuta presentazione del nuovo Codice presentato dagli Operatori in data 24 novembre 2016. Ritiene pertanto che la versione vigente del predetto Codice sia l'ultima presentata che avrebbe sostituito la precedente versione del 2012. Poiché in tale versione è prevista la possibilità di richiedere agli Enti il ristoro dei costi sostenuti per le campagne di raccolta fondi, non ritiene possa essere ravvisata alcuna violazione in capo agli Operatori che si avvalgono di "Dono Per...".

3. Le valutazioni dell'Autorità

a. Diritti d'uso ed eventuale contributo amministrativo

Visti gli esiti della consultazione l'Autorità ritiene di confermare l'orientamento sottoposto a consultazione pubblica.

b. Obbligo di interconnessione tra operatori finalizzata al raggiungimento di tali numeri

Visti gli esiti della consultazione l'Autorità ritiene di confermare l'orientamento sottoposto a consultazione pubblica.

c. Costi posti dagli operatori in capo ai soggetti richiedenti i codici

Alla luce di quanto emerso nel corso della consultazione l'Autorità ritiene di confermare l'orientamento sottoposto a consultazione pubblica, seppur con una serie di precisazioni.

Servizio base

Il *servizio base* prevede la fornitura, da parte dell'operatore di comunicazione elettronica, di tutte quelle prestazioni (che potremmo indicare come di rete) strettamente necessarie al servizio di raccolta fondi. Ci si riferisce alla configurazione del numero, alla gestione del servizio e al trasporto degli SMS o, in genere, del traffico telefonico.

Si ritiene, in linea con un generale principio di remunerazione dei costi sostenuti, che gli operatori di comunicazione elettronica possano richiedere il ristoro dei costi, sostenuti, di configurazione della numerazione e di gestione del servizio e variabili di rete (trasporto del traffico telefonico) direttamente connessi e strettamente necessari alla prestazione offerta (si indicheranno tali costi come connessi al *servizio base*).

Nello svolgere tale valutazione gli operatori, tuttavia, dovranno tener conto del fatto che l'utilizzo delle numerazioni con codice 455 e 499 non è subordinato a preventiva assegnazione di diritti d'uso e, pertanto, ai conseguenti oneri amministrativi.

A titolo esemplificativo, in relazione al *servizio base*, si riportano le seguenti componenti di costo emerse dalla consultazione pubblica:

- I. costi connessi alla raccolta e terminazione del traffico telefonico (variabili),
- II. costi di configurazione delle numerazioni, di gestione delle piattaforme intelligenti, IVR, attività di test, registrazione e configurazione dei messaggi (configurazione e gestione).

Laddove l'operatore decida di richiedere una remunerazione per il *servizio base*, l'Autorità ritiene che non possa porre a carico dei soggetti richiedenti un *costo variabile* superiore a quanto previsto per la raccolta da rete fissa (in tal caso si fa riferimento ai prezzi praticati da Telecom Italia) o da rete mobile (si fa riferimento ai servizi di raccolta verso Numerazioni non geografiche (NNG) con addebito al chiamato). In altri termini, laddove prevista

una quota variabile in funzione dei volumi di traffico svolto verso le numerazioni 455 e 499, questa è fissata in linea con i costi sottostanti la raccolta del traffico, tenuto conto di quanto già definito dalle decisioni dell’Autorità sul tema sia per servizi regolamentati che non.

Parimenti gli oneri connessi alla *configurazione e alla gestione del servizio* (punto II), se previsti, dovranno essere allineati ai soli costi sostenuti e tener conto di un principio di proporzionalità. Si ritiene che i costi complessivi di configurazione e gestione dei codici 455 debbano essere ripartiti tra i richiedenti le assegnazioni temporanee e permanenti in modo da tener conto, anche in modo forfetario, della differenza degli oneri di configurazione e gestione tra numerazioni permanenti e temporanee e dei vantaggi derivanti da una assegnazione permanente del codice.

Infatti un soggetto che acquisisce un codice 455 su base permanente avrà la possibilità di utilizzare tale codice per più campagne nel periodo di utilizzo dello stesso (anche più anni). In tal caso potrebbe essere stabilita, da parte dell’operatore di comunicazione elettronica, una quota annuale forfetaria che tiene conto di un utilizzo medio stimato, da parte del singolo ente, e del numero di enti che, mediamente in un anno, utilizzano codici 455 in modo permanente rispetto ai soggetti che chiedono una assegnazione temporanea. Parimenti i costi di gestione e configurazione posti, in modalità *una tantum* al momento della richiesta, in capo ai richiedenti un’assegnazione temporanea dovranno essere sensibilmente inferiori ai precedenti in quanto connessi ad una singola campagna, con conseguenti minori oneri di configurazione e gestione. In tal caso, la quota richiesta deve anche tener conto dei volumi raccolti e del fatto che laddove tale soggetto, nel corso dello stesso anno, necessitasse di realizzare ulteriori campagne dovrà pagare ancora tale contributo *una tantum*. In altri termini la quota di costi di configurazione e gestione posta in capo ai soggetti che richiedono un’assegnazione temporanea non deve essere disincentivante, proprio per quella funzione di filtro che tale approccio di ripartizione dei costi deve garantire tra assegnazioni permanenti e temporanee.

In linea con il presente provvedimento, il codice di autoregolamentazione dovrà indicare le tipologie di costi che possono essere posti in capo agli Enti, i criteri di fissazione e remunerazione di tali costi, i valori massimi imputabili, ove applicabile differenziati tra assegnazione temporanea e permanente.

L’Autorità verificherà la congruità dei criteri e dei costi di cui sopra nell’ambito della valutazione del nuovo codice di autoregolamentazione alla stessa sottoposto dai fornitori dei servizi di comunicazione elettronica.

Servizi innovativi

A ciò si aggiungono i suddetti *servizi innovativi*, più di recente introdotti, che possono migliorare il *servizio base* offerto e che andrebbero stabiliti su base

negoziale. Si cita, a titolo esemplificativo, la reportistica, la eventuale raccolta del consenso del cliente, il mantenimento di basi di dati.

L'Autorità ritiene ragionevole che questi ultimi servizi siano facoltativi, non ricadenti nei servizi di comunicazioni elettroniche e, pertanto, fissati su base commerciale secondo criteri di equità e ragionevolezza e non discriminazione rispetto ai soggetti richiedenti. Non deve essere preclusa, comunque, la possibilità, per gli Enti, di accedere ai soli *servizi di base*.

Al fine di minimizzare i costi di configurazione l'Autorità ritiene ragionevole stabilire un valore fisso della donazione (1 o 2 Euro).

d. Criterio, trasparente ed equo, di associazione tra associazione e numerazione e modalità di assegnazione della stessa, posto che i numeri più facilmente memorizzabili o i numeri c.d. "golden" potranno contestualmente essere richiesti da più soggetti.

L'Autorità, visti gli esiti della consultazione pubblica, ritiene di confermare il proprio orientamento secondo cui l'assegnazione dei numeri debba essere svolta dagli operatori che gestiscono la numerazione.

In relazione al criterio oggettivo, chiaro e trasparente per l'assegnazione, l'Autorità conferma, alla luce della positiva applicazione nel caso dei codici 499, sia per le assegnazioni temporanee che permanenti il criterio legato alla tempistica della richiesta secondo cui il numero è assegnato al primo richiedente. Gli operatori potranno specificare, in dettaglio, la procedura di comunicazione della richiesta da parte delle associazioni nel proprio codice di autoregolamentazione.

L'Autorità ritiene inoltre che nell'ambito del predetto Codice debba essere definita anche la procedura ed i criteri con cui eventualmente procedere alla revoca di numerazioni assegnate in via permanente agli Enti nel caso di inadempienze o utilizzo inefficiente delle risorse messe a disposizione.

e. Durata dell'assegnazione

Si richiama che l'Autorità aveva espresso l'orientamento di prevedere, similmente ai codici 499 anche per i codici 455, un'assegnazione stabile nel tempo. A tal fine si era resa necessaria la previsione di un passaggio da 5 a 6 cifre.

Le risultanze emerse dalla consultazione hanno evidenziato una non trascurabile complessità di tale modifica regolamentare.

In primo luogo gli operatori hanno evidenziato che la modifica da 5 a 6 cifre comporta rilevanti costi di configurazione e una tempistica anche fino a 1

anno, oltre a essere necessario un periodo di migrazione degli attuali codici a 5 cifre verso la struttura a 6 cifre.

Parimenti si è evidenziato che anche una struttura a 6 cifre potrebbe non essere sufficiente ad assegnare in modo permanente i codici a tutti i potenziali richiedenti.

Molti rispondenti hanno evidenziato come una assegnazione permanente sia in grado di aumentare la trasparenza verso i clienti.

D'altra parte gli operatori hanno fatto rilevare che il normale *turn over* di assegnazione dei codici su base non permanente vede la contemporaneità di un numero di Enti dell'ordine di 20. Un altro rispondente ha fatto riferimento a un massimo di 10-14 campagne mensili.

Alcuni rispondenti evidenziano che un numero molto limitato di Enti realizza campagne di raccolta fondi che sviluppano elevati volumi di traffico mentre un maggior numero di soggetti sviluppa campagne con modesti volumi. Un operatore cita che per l'anno 2016 hanno realizzato campagne circa 100 soggetti di cui circa 10 realizzano l'80% delle transazioni complessive. Anche un altro soggetto ha riportato di aver consuntivato, nel 2016, circa 120 campagne. Rileva, a tale riguardo, che a quanto riportato il grosso di queste campagne ha visto una sola assegnazione per Ente nel corso dell'anno, in misura minore due assegnazioni, nell'anno, per Ente.

Per tale ragione, gli operatori e gli Enti, nel corso degli approfondimenti, hanno ritenuto condivisibile la proposta di mantenere la numerazione dei predetti codici a 5 cifre dedicando alcune decadi alle assegnazioni permanenti e le rimanenti a quelle temporanee.

L'Autorità, sulla base dei contributi pervenuti, ritiene sul punto di dover parzialmente rivedere la proposta sottoposta a consultazione non procedendo all'estensione a 6 cifre delle numerazioni con codice 455, anche al fine di evitare ulteriori costi di implementazione che verrebbero ribaltati sugli Enti. A ciò si aggiungono i notevoli tempi di implementazione che porrebbero a rischio la normale operatività del servizio.

L'Autorità ritiene che la soluzione emersa nel corso degli approfondimenti con i rispondenti consenta di contemperare gli interessi di quegli Enti interessati ad una assegnazione permanente e di quelli che preferiscono una assegnazione temporanea.

L'Autorità pertanto ritiene proporzionato definire una doppia modalità di assegnazione delle predette numerazioni, differenziata sulla base della quarta cifra per la distinzione tra permanenti e transitorie.

Considerato il numero di soggetti che svolgono la gran parte del traffico (dell'ordine della decina), l'assegnazione permanente potrebbe essere limitata a

30 codici, lasciando una parte dei restanti 70, 30 tenuto conto che il numero delle assegnazioni temporanee è dell'ordine di 20, ad una assegnazione temporanea.

Ciò premesso, nel corso della consultazione è emersa la necessità di fissare dei criteri che, in modo oggettivo, fungano da filtro rispetto alla platea dei richiedenti assegnazioni, tenuto conto della scarsità della risorsa. Qualora si dedicassero solo alcune decadi alle attribuzioni permanenti è stata evidenziata la necessità di individuare un meccanismo che realizzi l'equilibrio delle richieste tra numerazioni permanenti e numerazioni temporanee, anche attraverso l'individuazione delle specifiche voci di costo da far ricadere agli Enti richiedenti le sole numerazioni permanenti.

Uno dei criteri che i rispondenti hanno condiviso, nel corso degli approfondimenti tecnici, è quello, sulla base di un principio di proporzionalità e orientamento al costo (una assegnazione permanente comporta maggiori costi di configurazione e gestione per l'operatore e dei vantaggi per l'Ente), di stabilire una soglia d'ingresso sensibilmente superiore per le assegnazioni permanenti e inferiore per le assegnazioni temporanee. Ciò avverrebbe tramite uno specifico corrispettivo aggiuntivo da riconoscere, da parte dei soggetti che hanno richiesto una assegnazione permanente, agli operatori per il ristoro dei costi per le numerazioni assegnate in via permanente in relazione agli specifici oneri di *set-up*, gestione e manutenzione sui sistemi e che tenga conto dei vantaggi di tale modalità di assegnazione.

Occorrerebbe anche prevedere, se del caso, l'esenzione dei costi nel caso della PA (vedi caso terremoto).

Sulla base di tale nuova impostazione l'Autorità, in linea con il principio di proporzionalità ed efficienza nell'uso della numerazione, tenuto conto dei vantaggi derivanti da una assegnazione permanente per gli Enti interessati, ritiene opportuno prevedere che gli Operatori di accesso, a fronte dell'assegnazione permanente di una numerazione ad un Ente, prevedano uno specifico ristoro, ad esempio forfetario su base annuale, proporzionale ai costi sostenuti per la configurazione e la manutenzione della numerazione sulla piattaforma, costo che si ritiene debba essere previsto in misura sensibilmente minore, nel caso di assegnazioni temporanee. In tal modo viene a determinarsi un obiettivo equilibrio delle richieste tra numerazioni permanenti e temporanee.

Nello svolgere tale valutazione gli operatori, tuttavia, dovranno tener conto del fatto che l'utilizzo delle numerazioni con codice 455 e 499 non è subordinato a preventiva assegnazione di diritti d'uso e, pertanto, ai conseguenti oneri amministrativi.

In conclusione l'Autorità, sulla base dei contributi pervenuti e degli ulteriori approfondimenti istruttori svolti, ha ritenuto di modificare la posizione espressa nel documento sottoposto a consultazione al fine di limitare l'incremento dei costi connesso al passaggio da 5 a 6 cifre delle predette

numerazioni e di evitare un utilizzo poco efficiente delle numerazioni connesso all'assegnazione solo permanente delle predette numerazioni poi effettivamente utilizzate dagli Enti per periodi limitati di tempo.

L'Autorità, alla luce delle considerazioni sopra esposte e condivise dalla maggior parte dei soggetti che hanno inviato i contributi nell'ambito della consultazione pubblica, ritiene di dover introdurre per le numerazioni con codice 455 una doppia modalità di assegnazione differenziata sulla base della quarta cifra:

- Assegnazioni permanenti per le numerazioni 4551y, 4552y, e 4553y;
- Assegnazioni temporanee per le numerazioni 4550y, 4558y e 4559y;
- A disposizione per sviluppi futuri e per evoluzione delle richieste 4554y, 4555y, 4556y e 4557y.

Infine, in considerazione dei contributi pervenuti soprattutto da parte gli operatori che hanno manifestato l'esigenza della definizione di un processo transitorio per fasi successive per il passaggio dal vecchio al nuovo regime, l'Autorità facendo proprie le esigenze manifestate, ritiene di definire il termine massimo di 6 mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento entro il quale operare il passaggio completo al nuovo sistema. Individua inoltre il Tavolo Tecnico sul Piano di Numerazione Nazionale, coordinato dalla Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche, la sede nella quale definire e coordinare le diverse fasi successive propedeutiche al passaggio all'assetto definitivo.

Gli operatori sono inoltre tenuti a stabilire dei criteri per il riuso delle numerazioni assegnate in modo permanente in modo non efficiente. A tale riguardo appare opportuno fissare una soglia temporale di non utilizzo, decorsa la quale l'Ente e l'Autorità sono preventivamente informati che il codice verrà de-configurato entro un certo lasso temporale laddove non utilizzato.

L'Autorità ritiene inoltre opportuno, per le assegnazioni temporanee, ridurre il periodo di latenza a 15 giorni.

f. Criteri per stabilire quali organizzazioni possano richiedere di ottenere in uso tale tipologia di numerazione

L'Autorità, alla luce dei contributi pervenuti, ritiene di confermare sul punto quanto riportato nel documento sottoposto a consultazione meglio esplicitando il perimetro relativo alle Pubbliche Amministrazioni. Pertanto ritiene che i codici in questione debbano essere riservati a servizi di raccolta fondi per fini benefici di utilità sociale da parte di enti, organizzazioni e associazioni senza fini di lucro nonché per raccolte fondi connesse ad emergenze nazionali da parte di Amministrazioni Pubbliche a ciò titolate sulla base di specifiche disposizioni di Legge.

- g. I criteri per stabilire se e quali aspetti devono essere ricompresi nei codici di autoregolamentazione, tra i quali si citano: eventuali soglie da attribuire, per persona fisica, alle singole donazioni, su base mensile e/o annuali; eventuale conoscibilità dei soggetti donatori e modalità di rendicontazione dei fondi raccolti ai fini della trasparenza; eventuale obbligatorietà dell'interconnessione, aspetto, quest'ultimo, cui si lega la gestione dei diritti d'uso, da valutare ulteriormente anche con gli operatori*

Si richiama che lo schema di provvedimento sottoposto a consultazione pubblica prevede, in relazione all'oggetto, quanto segue:

I fornitori dei servizi di comunicazioni elettroniche ed i fornitori di contenuti che impiegano le numerazioni di cui al presente articolo adottano un codice di autoregolamentazione che include la definizione uniforme e comune tra i vari fornitori di servizi di prassi per l'informazione sui prezzi dei servizi, sulle modalità di attivazione e disattivazione dei servizi stessi e della prestazione di blocco delle comunicazioni, e prevede, altresì, le necessarie tutele a favore dell'utenza, con particolare riguardo alla gestione dei reclami e, nel caso, delle numerazioni di cui al comma 1, lettere e) ed f), allo storno degli addebiti contestati, che è sempre eseguito su richiesta scritta dell'utente, anche via posta ordinaria e via posta elettronica, inoltrata entro trenta giorni dall'addebito sul credito o sul conto telefonico. I codici di autoregolamentazione sono comunicati all'Autorità per le valutazioni di propria competenza.

Nel caso delle numerazioni di cui al comma 1 lettera e) e f) il codice di autoregolamentazione deve, altresì, indicare quanto segue:

- I. gli elementi a tutela dei consumatori in coerenza con quanto previsto dal PNN nonché dalla delibera n. 23/15/CONS in materia di trasparenza della fattura prevedendo, ad esempio, informative in ordine a:
 - a) modalità su come effettuare le donazioni;*
 - b) valori ed eventuali soglie delle donazioni;*
 - c) le modalità di rendicontazione al cliente della singola donazione tramite SMS, accesso al sito web, o resoconto cartaceo ove applicabile;**
- II. la modalità di conoscibilità dei donatori e di rendicontazione dei fondi raccolti ai fini della trasparenza, tenuto conto delle norme vigenti sulla privacy;*
- III. informazioni sulla eventuale detraibilità fiscale della donazione;*
- IV. procedure di assegnazione del numero al partito, comunque su base singolo numero, e di comunicazione alle Autorità competenti;*

- V. *criteri e costi del servizio per enti, organizzazioni e associazioni senza fini di lucro e amministrazioni pubbliche (codici 455) e per i partiti (codici 499);*
- VI. *misure per corrispondere al partito politico gli importi derivanti dalla raccolta degli SMS correttamente e validamente ricevuti ai sensi del decreto legge di cui al comma 6.*

Soglie mensili/annuali sulle donazioni

In relazione al punto I lettera b, e II, due operatori ritengono che il codice non dovrebbe contenere elementi di dettaglio quali la possibilità di stabilire delle soglie su base mensile e/o annuale per la persona fisica che effettua le donazioni nonché sulla possibilità di conoscibilità dei donatori. L'Autorità rileva che la previsione di cui al punto b) si applica laddove tali soglie siano previste da norme di legge o di altri soggetti istituzionali competenti. Non si ritiene, pertanto, di modificare quanto previsto.

Modalità di rendicontazione della raccolta fondi

Altri soggetti (Enti) ritengono, in relazione al paragrafo I, lettera c, che sia opportuno prescrivere agli Operatori di effettuare tale rendicontazione “per il tramite di un SMS di risposta alla singola donazione”, piuttosto che “tramite la consultazione del proprio account sul sito *web* del gestore telefonico o, ove applicabile, tramite un resoconto cartaceo o elettronico, anche complessivo su richiesta del cliente”. L'Autorità, a tale riguardo, ritiene che la modalità di rendicontazione debba essere lasciata alla libera trattativa tra Enti e Operatori, considerato che l'invio di SMS comporta dei costi. Non si ritiene, pertanto, di modificare quanto sottoposto a consultazione pubblica, atteso che l'attuale previsione mette a disposizione dei soggetti interessati una maggiore scelta in relazione alle modalità tecniche.

Obbligatorietà della comunicazione delle anagrafiche e dei numeri di telefono dei clienti degli operatori di accesso agli Enti e raccolta del consenso dai donatori

In relazione al punto II un operatore ritiene, ferma restando la competenza del Garante per la *privacy*, che non esiste, contrariamente a quanto accade per i codici 499, nessun obbligo di legge che imponga agli operatori di fornire agli Enti le anagrafiche ed i numeri di telefono dei donatori stessi.

Viceversa gli Enti auspicano, in virtù del rapporto giuridico con gli operatori di accesso (mandato di rappresentanza ex art. 1704 c.c.) un intervento dell'Autorità al fine di introdurre l'obbligo, per gli operatori, di trasmettere agli Enti destinatari delle singole donazioni i dati dei donatori, nel pieno rispetto della disciplina sulla protezione dei dati personali.

In alternativa, ove tale modalità venisse ritenuta non attuabile, gli Enti chiedono che venga almeno prevista la possibilità di poter riscontrare la

donazione con un secondo SMS, attraverso il quale chiedere il consenso al trattamento dei dati personali, come è attualmente previsto per le numerazioni 499.

A tale medesimo riguardo gli Enti ritengono che, nel caso delle donazioni per finalità solidali a favore degli Enti, il consenso può ritenersi espresso (anche se non in forma scritta non essendo richiesto per legge per i dati personali non sensibili) con l'invio dell'SMS solidale da parte dei donatori, i quali vengono informati dagli Enti stessi durante la campagna di raccolta fondi, che a seguito dell'invio dell'SMS, riceveranno informazioni sulle modalità di impiego delle donazioni e su future campagne di raccolta fondi dello stesso Ente.

Un operatore ritiene che sul tema dell'acquisizione del consenso dai clienti, ad esempio al momento del riscontro della donazione con un SMS di ringraziamento inviato dall'operatore, per il trasferimento delle rispettive anagrafiche e dei numeri di telefono agli Enti per poter ricontattarli ed informarli sull'esito della donazione e ringraziarli, occorra un parere del Garante per la privacy.

L'**Autorità**, a tale proposito, ritiene che la previsione di un obbligo di trasferimento delle anagrafiche dei clienti degli operatori di accesso agli Enti e ogni valutazione sulla modalità di acquisizione del consenso dai clienti esuli dal proprio ambito di competenza. A conferma di ciò gli stessi Enti fanno rilevare che il rapporto di mandato tra loro e gli operatori è disciplinato dal codice civile. Si aggiungano a ciò i profili di competenza del Garante per la privacy.

In relazione al trasferimento del numero di telefono dei clienti, per gli usi che sono consentiti, tenuto conto dei pronunciamenti degli organismi competenti (ad esempio la possibilità di poter procedere all'invio di un primo SMS di cortesia con il quale chiedere anche al consenso informato ad essere ricontattato), l'Autorità osserva che sussiste già l'obbligo, in capo agli operatori, di trasferire al destinatario il numero telefonico dal quale è pervenuta la donazione, ai sensi e nei termini previsti all'art. 6 della delibera n. 8/15/CIR e s.m.i. (Identificazione della linea chiamante) che, ad ogni buon fine, si richiama di seguito (commi 1 e 2):

1. Gli operatori di rete che intervengono nella realizzazione di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico, incluse le comunicazioni basate sulla trasmissione di messaggi, quali SMS ed MMS, che utilizza numeri definiti dalla Raccomandazione UIT-T E.164, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono fornire, trasportare e inoltrare l'informazione relativa all'identificazione della linea chiamante (CLI - Calling Line Identification), ciascuno per quanto di competenza.

2. La fornitura della prestazione di cui al comma 1 avviene conformemente alle norme in materia di tutela dei dati personali. Nel caso di comunicazioni SMS ed MMS originati da soggetti non consumatori, il CLI è sempre presentato al destinatario del messaggio. In particolare, nel caso di servizi a sovrapprezzo attivati

tramite SMS/MMS, il CLI corrisponde allo stesso numero utilizzato per la richiesta del servizio.

Alla luce di quanto sopra l'Autorità ritiene che l'attuale previsione di cui al punto II (II. *La modalità di conoscibilità dei donatori e di rendicontazione dei fondi raccolti ai fini della trasparenza, tenuto conto delle norme vigenti sulla privacy*) resti valida anche per i codici 455.

L'Autorità, a tale riguardo, fermo restando quanto richiamato in relazione agli obblighi vigenti di trasferimento del CLI, ritiene condivisibile integrare il comma 9, punto II, dell'articolo 22 del provvedimento in modo da chiarirne ulteriormente il contenuto, come segue:

II. la modalità di conoscibilità dei donatori e di rendicontazione dei fondi raccolti ai fini della trasparenza, di acquisizione del consenso dei donatori all'utilizzo, per i fini consentiti, delle proprie anagrafiche e numeri di telefono da parte dell'Ente, organizzazione e associazione senza fini di lucro beneficiario della donazione, tenuto conto delle norme vigenti sulla privacy".

Si conferma che per ragioni di trasparenza l'Autorità potrà riportare sul proprio sito, con riferimento alle campagne attive negli ultimi mesi, tabelle contenenti informazioni relative all'utilizzo di numerazioni con codice 455, distinguendo tra numerazioni associate agli Enti in modo permanente o in modo transitorio. In tal modo i consumatori possano verificare a quale Ente sono associate le numerazioni permanenti, quali campagne sono in essere, il periodo di donazione, a chi è destinata la donazione, quale sia il numero con codice 455 da comporre, quali siano le modalità (SMS, fonia), quanto si può donare e quali operatori aderiscano.

Ulteriori contributi inerenti i temi sottoposti a consultazione pubblica.

In relazione al tema del rispetto del Codice di autoregolamentazione vigente in materia di gestione delle numerazioni per le raccolte fondi telefoniche no-profit da parte degli Operatori che si avvalgono di "Dono Per..." e al Codice sottoposto all'Autorità da taluni operatori in data 24 novembre 2016, si rappresenta quanto segue.

Il Codice di autoregolamentazione è, ai sensi dell'articolo 22 del PNN, sottoposto all'Autorità per le valutazioni di competenza. Il Codice inviato in data 24 novembre 2016 non è in linea con le previsioni del presente provvedimento. L'Autorità ritiene, pertanto, in ottica di efficienza, opportuno che gli operatori predispongano una nuova versione del Codice che sia coerente con la presente modifica dell'articolo 22 del PNN.

Ciò detto l'Autorità ribadisce che, nelle more della comunicazione del suddetto Codice e della valutazione dell'Autorità, resta in vigore la versione pubblicata sul sito *web* dell'AGCOM dal 19 dicembre 2012. Invita pertanto che

tutti gli Operatori firmatari a rispettarne le previsioni in relazione al *servizio base* per come in precedenza definito. Resta ferma la possibilità di negoziare, a fronte di una remunerazione, servizi aggiuntivi in modo facoltativo.

Inoltre l’Autorità, ritenendo che gli Operatori debbano procedere tempestivamente ad aggiornare il Codice di Autoregolamentazione sulla base delle disposizioni contenute nel presente provvedimento, fissa il termine massimo entro il quale inviare tale aggiornamento agli uffici in 90 giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera. L’Autorità provvederà alla verifica della conformità dei relativi contenuti con le presenti nuove disposizioni per l’eventuale presa d’atto o richiesta di modifica e successiva pubblicazione.

Nel merito della segnalata discriminazione sulle condizioni economiche praticate dagli operatori tra i diversi soggetti aventi titolo ad accedere alle numerazioni per campagne di raccolta fondi l’Autorità evidenzia come tale aspetto è espressamente disciplinato al comma 3 dell’art. 22 del Piano di Numerazione Nazionale di cui alla delibera 8/15/CIR e s.m.i. laddove si prescrive che “*L’utilizzo delle numerazioni di cui al comma 1, lettera e), da parte dei fornitori di servizi avviene secondo criteri di trasparenza e non discriminazione*”, formulazione che peraltro viene mantenuta anche a seguito delle modifiche apportate alla disciplina in questione con il presente provvedimento.