

Allegato 1 alla delibera n. 85/21/CIR

**ESITI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA N.
330/20/CIR**

1. PREMESSA	4
2. LE POSIZIONI DEI RISPONDENTI	4
3. LE VALUTAZIONI DELL'AUTORITA'	18

1. PREMESSA

Sono pervenute nei termini contributi da parte di 19 soggetti.

10 soggetti classificabili come Enti del Terzo Settore (di seguito ETS), hanno presentato una posizione congiunta: ActionAid, AIRC – Associazione Italiana Ricerca sul Cancro, AISM – Associazione Italiana Sclerosi Multipla, Emergency, FAI - Fondo per l'Ambiente Italiano, Lega del Filo d'Oro, Medici Senza Frontiere, Save the Children, Fondazione Telethon, UNICEF.

9 soggetti hanno presentato contributi singolarmente: Fastweb S.p.A., Iliad Italia S.p.A., Kaleyra S.p.A., PostePay 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 14 gennaio 2021 sono state tenute 5 audizioni richieste dai soggetti partecipanti, ai sensi della delibera n. 330/20/CIR, una in forma congiunta con gli ETS e le restanti 4 rispettivamente con Iliad Italia S.p.A., Kaleyra S.p.A., R.A.I. Radiotelevisione Italiana 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

Premessa

A fronte delle risposte puntuali ai 10 quesiti proposti dall'Autorità nel documento di consultazione di cui si darà conto nei successivi paragrafi, taluni soggetti hanno

specificamente trattato in premessa argomenti riguardanti il contesto entro il quale la nuova disciplina proposta dovrebbe calarsi.

In particolare, 10 soggetti hanno rappresentato, congiuntamente, come il tema dell'introduzione di strumenti innovativi di erogazione liberale da parte di donatori/sostenitori rappresenta, alla luce delle prospettive aperte dal progresso tecnologico, una delle tendenze più rilevanti di questi anni. La diversificazione delle modalità di pagamento rappresenta un fattore strategico nello sviluppo della raccolta fondi per il Non profit, ancora caratterizzata dal ricorso a mezzi di scarsa praticità e accessibilità (ad es. conto corrente postale e il bonifico o il SDD bancario).

Tali soggetti hanno evidenziato come il potenziamento dell'utilizzo di uno strumento di uso continuo e permanentemente come il telefono, disponibile nelle tasche e nelle case degli italiani, e la relativa fattura o conto ricaricabile, ha aperto interessanti prospettive di sviluppo.

Secondo tale logica i 10 rispondenti hanno accolto favorevolmente quanto previsto dalla Legge sulla Concorrenza (124/2017) e dal successivo decreto attuativo, circa la possibilità di effettuare erogazioni liberali a valere sul credito telefonico. Come specificato dal DM 5 febbraio 2019 (articolo 3, comma 2), secondo i rispondenti non bisogna confondere l'attuale meccanismo di donazioni one-off (c.d. SMS solidale, disciplinato dal vigente Codice di autoregolamentazione) con questo nuovo strumento, che consente al donatore di effettuare donazioni periodiche o ricorrenti slegate da specifiche campagne o iniziative (sfruttando, dunque, nei limiti della Direttiva PSD II, il telefono come "borsellino" alternativo a strumenti di pagamento come bollettino postale, bonifico, etc.). In tale ottica questo sistema permetterà di intercettare tanto le giovani generazioni – più avvezze all'uso delle nuove tecnologie – quanto le fasce più anziane della popolazione, essendo il ricorso al credito telefonico fruibile anche da rete fissa o telefoni cellulari non di ultima generazione.

Un altro soggetto ha sottolineato il progressivo logoramento dello strumento dell'SMS solidale. Ha evidenziato come da molto tempo le associazioni che accedono alle raccolte fondi tramite SMS solidale segnalano una costante diminuzione degli introiti, anche per via dell'abitudine del pubblico ad uno strumento divenuto ormai consueto, della grande quantità di appelli alle donazioni e, soprattutto, dell'invecchiamento del canale SMS sempre meno usato dagli utenti telefonici a favore di *whatsapp* e di *facebook*.

Altri due rispondenti hanno invece evidenziato il difficile contesto di mercato in cui si trovano ad operare tale da costringere ogni operatore a valutare con particolare rigore ogni nuova iniziativa che prevede investimenti.

Uno dei due in particolare ha evidenziato come, secondo il più recente *“Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia”*, 2° edizione 2019, i ricavi lordi degli operatori TLC siano continuati a calare. Ha inoltre evidenziato come, sempre secondo tale rapporto, *“Per far fronte alla dinamica dei ricavi, gli Operatori cercano di contenere i costi operativi e dall’altro registrano una riduzione del costo del personale per via principalmente delle uscite (in alcuni casi agevolate)”*. Nonostante ciò, gli operatori hanno continuato a fare coscientemente la loro parte, fornendo al Paese, con elevati investimenti e costi per l’ottenimento delle autorizzazioni delle frequenze, gli strumenti per la connettività digitale che si sono poi rivelati decisivi nell’ambito dell’emergenza COVID-19. Pur comprendendo le istanze degli ETS, tale soggetto auspica che le decisioni che verranno prese dall’Autorità non incidano negativamente su un quadro che, per quanto sopra esposto, si rivela già complesso per gli operatori di comunicazione elettronica. Auspica altresì che siano evitate ulteriori perdite economiche al settore delle comunicazioni elettroniche dovute a sviluppi ritenuti evitabili e ad appesantimenti gestionali i cui costi, anche se potenzialmente recuperabili, devono essere sempre e comunque anticipati dagli operatori, che si assumono in questo modo rischi di non recuperare gli investimenti non strettamente necessari, essendo già diffusamente a disposizione della cittadinanza molteplici ed altre modalità per effettuare donazioni ricorrenti.

Dello stesso tenore la posizione espressa dall’altro dei due soggetti che ha evidenziato come la varanda nuova disciplina interviene in un momento storico caratterizzato dall’emergenza sanitaria, tuttora in atto, in cui gli sforzi degli Operatori di TLC sono concentrati nel far fronte a una richiesta di servizi di connettività senza precedenti per garantire il funzionamento e il potenziamento delle reti, anche attraverso una capacità di banda sufficiente per i servizi essenziali, nonché l’operatività e la continuità dei servizi di telecomunicazioni. Tale soggetto ha sottolineato che un simile sforzo non è stato certo indolore sul piano dei conti economici degli Operatori di TLC, gravati dall’aumento dei costi e dall’appiattimento dei ricavi per via del modello di offerta “in bundle” ormai ampiamente diffuso. Secondo tale soggetto, implementare le donazioni ricorrenti significa, infatti, apportare sostanziali modifiche all’intero processo sotteso alla gestione delle donazioni: si pensi agli sviluppi sui sistemi informativi (per esempio nel caso di nuovo IVR) e sui sistemi di rete (nel caso di obbligo di interconnessione); agli interventi sui sistemi di fatturazione e rendicontazione; ai cambiamenti nelle procedure organizzative e gestionali. Tanti e tali interventi, secondo il rispondente, si traducono in altrettanti costi e investimenti per gli Operatori in un momento in cui le loro energie tecnologiche ed economiche sono concentrate nelle attività necessarie al potenziamento della rete e dei servizi di connettività, nonostante la prospettiva di ricavi in decremento. Conclusivamente il soggetto in questione ritiene quanto meno opportuno, se non indispensabile, che

l'introduzione delle campagne ricorrenti sia prevista in forma esclusivamente facoltativa.

1. Disciplina delle donazioni ricorrenti

In relazione all'introduzione della disciplina delle donazioni ricorrenti si sono espressi positivamente 18 soggetti mentre un solo soggetto ha espresso parere negativo ritenendo che la capacità di spesa di ciascun singolo donatore possa essere più utilmente proiettata su più iniziative singole piuttosto che su di una specifica per un numero ricorrente di donazioni.

Degli altri 18 soggetti, 8 hanno osservato come il DM n. 73 del 5 febbraio 2019 prevede che l'adesione alla fornitura dei servizi di raccolta fondi su numerazioni con codice 455 non sia obbligatoria. In conseguenza hanno evidenziato come nella nuova disciplina debba essere confermata l'attuale facoltà di ciascun operatore di aderire o meno alla fornitura dei servizi di raccolta fondi anche con riguardo alla sola fornitura del servizio in modalità ricorrente; secondo tale logica gli operatori di accesso dovrebbero poter aderire alla fornitura dei servizi di donazione singola senza necessariamente dover fornire anche i servizi in modalità ricorrente.

In relazione alla proposta di utilizzare le medesime numerazioni permanenti assegnate ai rispettivi ETS sia per effettuare donazioni singole sia per effettuare donazioni ricorrenti, hanno presentato una specifica posizione solo due soggetti che hanno dichiarato il proprio favore sia in relazione all'esigenza di implementare un uso efficiente delle risorse di numerazione, sia in relazione alla opportunità di garantire la massima trasparenza e la riconoscibilità dell'ETS individuato da una sola specifica numerazione.

In relazione alla proposta di consentire per le donazioni ricorrenti la sola cadenza mensile a decorrere dal giorno in cui è stata richiesta l'adesione da parte dello specifico cliente, hanno risposto 8 soggetti i quali, pur condividendo la cadenza mensile, si sono differenziati sulla decorrenza della donazione. Infatti, 5 dei soggetti hanno evidenziato come imporre una specifica data per la decorrenza della donazione, nel caso di donazioni effettuate da utenze in abbonamento che emettono fattura mensile in un specificato giorno del mese, comporterebbe la necessità di inviare una ulteriore specifica fattura in un diverso giorno del mese solo per le donazioni implicando ulteriori specifici oneri che andrebbero a gravare sul sistema. Hanno chiesto pertanto di lasciare alla discrezione dell'operatore di accesso la decisione su quale giorno del mese far decorrere la donazione ricorrente.

In relazione alla proposta di prevedere un'assegnazione definitiva della numerazione permanente agli ETS e sempre aperta alle donazioni, 8 soggetti

hanno risposto nello specifico dichiarandosi tutti a favore della soluzione prospettata dall'Autorità.

Infine, con riferimento alla necessità di prevedere specifiche procedure di assegnazione e rilascio delle numerazioni permanenti assegnate agli ETS prevedendo un congruo termine preavviso, 3 soggetti hanno specificamente contribuito concordando sulla necessità di prevedere procedure di rilascio delle numerazioni da parte degli ETS. Uno dei soggetti, in particolare, ha proposto che, a fronte del rilascio della numerazione da parte di un ETS, sia prevista l'introduzione di un termine di preavviso di tre mesi al corrispondente operatore di accesso e che la successiva latenza della numerazione prima di una sua eventuale riassegnazione sia fissato in ulteriori tre mesi. Gli altri due soggetti hanno evidenziato la necessità di prevedere modalità di revoca dell'assegnazione per il caso di mancato uso per un periodo di tempo prolungato da parte dell'ETS al fine di evitare utilizzi non efficienti e accaparramenti.

2. Modalità di attivazione, disattivazione e disconoscimento delle donazioni ricorrenti da parte dei clienti dei gestori

Con riferimento agli argomenti indicati al punto 2. del documento sottoposto a consultazione, hanno espresso la propria posizione 18 soggetti.

10 dei predetti soggetti, dichiaratisi a favore di tutte le misure proposte dall'Autorità, hanno positivamente evidenziato il prospettato incremento della possibilità di accesso alle donazioni e l'effetto espansivo delle modalità di attivazione e disattivazione delle donazioni proposte nel documento di consultazione. Hanno evidenziato infatti come la possibilità di attivare/disattivare la donazione ricorrente da telefono fisso, mobile, tramite il servizio clienti o da canale *self care Web o App*, consente all'utente di poter agire in autonomia e senza eccessivi tempi di attesa, requisiti fondamentali per permettere al donatore di gestire agevolmente la propria donazione.

Gli altri 8 rispondenti hanno differenziato le rispettive posizioni in funzione delle diverse misure previste nel paragrafo in questione.

Attivazione e disattivazione della donazione ricorrente

Con riferimento alle 3 diverse modalità di attivazione delle donazioni ricorrenti da rete mobile 2 soggetti hanno espresso la necessità che, al fine di rendere maggiormente consapevole la scelta del donante, nel messaggio inviato da quest'ultimo per la conferma della donazione sia prevista una specifica sintassi che preveda una "parola chiave". I medesimi soggetti si sono dichiarati contrari

all'introduzione della seconda modalità di attivazione sia da rete mobile che da rete fissa che prevede l'attivazione del processo da parte dell'ETS in quanto ritenuta potenzialmente non gradita dalla clientela finale e foriera di contestazioni ai *customer care* degli operatori con costi non ristorati.

Altri due soggetti, pur condividendo i tre canali di attivazione proposti sia per la rete mobile che per la rete fissa, hanno evidenziato come debbano essere considerati canali alternativi la cui implementazione deve essere lasciata a discrezione dell'operatore di accesso in considerazione della non obbligatorietà della fornitura dei servizi in questione e dell'onerosità di implementazione degli stessi.

Un soggetto, in relazione ai canali di attivazione da rete fissa, ha segnalato come che la gestione del processo innescato potrebbe presentare alcune criticità per gli operatori non infrastrutturati che offrono il servizio telefonico accessibile al pubblico avvalendosi di un servizio all'ingrosso fornito e tecnicamente gestito dal proprio operatore ospitante. Sarebbe utile in questi casi introdurre e/o richiamare l'obbligo per gli operatori titolari della rete accesso di negoziare e raggiungere specifici accordi in sede tecnica finalizzati alla gestione del processo per la rete fissa, secondo principi di trasparenza, non discriminazione e orientamento al costo.

6 soggetti si sono dichiarati favorevoli alla previsione della modalità di attivazione attraverso l'utilizzo di un canale *self care Web* o *App* sia da rete mobile che da rete fissa ritenendola potenzialmente più fruibile per il donatore. Uno di essi ha evidenziato come, poiché l'art. 3, comma 2 D.M. n. 73 del 5 febbraio 2019 prevede che *“le raccolte fondi ricorrenti possono essere effettuate solo tramite l'utilizzo di una numerazione permanente di cui al PNN”*, l'attivazione della donazione ricorrente tramite canale *self care Web* o *App* si potrebbe concludere con la ricezione di un SMS di conferma da parte dell'operatore nel caso di rete mobile o tramite una chiamata nel caso di rete fissa. Nell'SMS o nella chiamata di chiusura della procedura dovrebbe essere evidenziato il carattere ricorrente della donazione, le modalità di effettuazione periodica della donazione e per l'eventuale disattivazione della stessa. La medesima procedura dovrebbe essere prevista anche nel caso di richiesta di cessazione attraverso il canale *self care Web* o *App*.

Disconoscimento della donazione ricorrente

Sulle modalità di disconoscimento delle donazioni un solo soggetto si è dichiarato contrario alla proposta contenuta nel documento sottoposto a consultazione. Tale soggetto ha precisato che nel caso della donazione ricorrente in cui si prevede un'attivazione della procedura con un comportamento chiaro del donante non

dovrebbe essere concesso il ristoro automatico dei costi su richiesta dell'utente. Gli altri soggetti hanno ritenuto ragionevole la formulazione proposta dall'Autorità ed il termine di 30 giorni dall'avvenuta donazione per poter formulare la richiesta di disconoscimento. Un soggetto ha però evidenziato che, nel caso di utenze in abbonamento sia da mobile che da rete fissa, il termine dei 30 giorni debba decorrere dalla data di fatturazione della donazione che di norma non avviene dalla data di donazione ma coincide con il normale ciclo di fatturazione che in taluni casi è bimestrale.

Introduzione modalità vocale su rete mobile

Per quanto concerne la proposta di prevedere anche da rete mobile l'implementazione delle modalità previste per le donazioni da telefonia fissa (IVR e tetto donazione a 10€), 5 soggetti si sono dichiarati contrari alla misura in quanto l'implementazione della stessa comporterebbe elevati oneri di sviluppo che dovrebbero essere ribaltati sui prezzi dei servizi erogati. Hanno inoltre sottolineato come l'elevazione dei tetti a 10€ per le donazioni da rete mobile si scontra con il fatto che numerose utenze prepagate hanno un credito disponibile residuo molto basso e sarebbero pertanto numerose le transazioni non andate a buon fine. Laddove fosse confermata questa previsione ritengono debba essere comunque configurata come un servizio opzionale e ciascun operatore di accesso potrebbe essere libero di offrire o meno.

3. Comunicazioni sulle donazioni singole da mobile e gestione della mancanza di credito sufficiente

Con riferimento agli argomenti indicati al punto 3. del documento sottoposto a consultazione, hanno espresso la propria posizione 17 soggetti.

Tutti i soggetti dichiarano di condividere la mimica proposta dall'Autorità ma 5 soggetti hanno espresso la loro contrarietà ad indicare l'ammontare del credito residuo sia nel caso di transazione non andata a buon fine per credito insufficiente sia non caso di conclusione positiva della transazione.

Tali 5 soggetti hanno evidenziato come l'obbligo di inserire il credito residuo dopo la donazione non discende dall'Art. 1, comma 48, della Legge n. 124/2017 in quanto la norma fa espressamente riferimento ad "acquisti" e non a "donazioni". Ritengono pertanto non necessario implementare nei messaggi l'ammontare del credito residuo sia per i rilevanti costi di sviluppo che dovrebbero conseguentemente essere ribaltati sugli ETS, sia per il fatto che non risponderebbe ad una reale esigenza dell'utenza in quanto sono comunque implementate altre modalità che consentono al donante di conoscere il credito residuo.

4. Gestione della mancanza di credito sufficiente nel caso delle donazioni ricorrenti da mobile per i contratti prepagati

Con riferimento agli argomenti indicati al punto 4. del documento sottoposto a consultazione, hanno espresso la propria posizione 17 soggetti e tutti hanno condiviso la necessità di invio del primo messaggio contenuto nel documento sottoposto a consultazione per informare il cliente della mancanza di credito sufficiente per effettuare la donazione mensile.

13 dei 17 soggetti si sono dichiarati favorevoli all'implementazione su richiesta degli ETS della mimica finalizzata al reiterno del tentativo di transazione il 5° giorno successivo per consentire al cliente di effettuare la ricarica e perfezionare la donazione mensile. Uno dei 13 ha proposto che il reiterno del tentativo di addebito della rata mensile avvenga il giorno successivo all'invio del messaggio di mancanza di credito sufficiente.

I restanti 4 soggetti hanno espresso parere negativo sul tentativo di reiterno della donazione ritenendola fonte di confusione nell'utenza e perdita del livello di trasparenza. Hanno proposto che, in caso di mancata effettuazione della donazione per carenza di credito, venisse confermata l'adesione alla raccolta fondi saltando la rata, e l'addebito della donazione proseguisse con la successiva cadenza mensile ricorrente, in ottica di massima trasparenza ed al fine di tutelare la certezza degli addebiti. Due dei 4 rispondenti hanno, tuttavia, valutato positivamente il carattere facoltativo dell'implementazione del servizio in questione che implicherebbe un accordo tra ETS e ciascun singolo operatore di accesso.

5. Conoscibilità del donatore e acquisizione del consenso ad essere contattato

Con riferimento agli argomenti indicati al punto 5. del documento sottoposto a consultazione, hanno espresso la propria posizione 18 soggetti.

10 soggetti hanno sottolineato l'importanza di poter disporre delle cd. "anagrafiche consensate", anche alla luce del parere del Garante Privacy che si è espresso favorevolmente sul tema della conoscibilità dei donatori nell'ambito delle campagne di raccolta fondi. Hanno evidenziato come allo stato il servizio sia stato messo a disposizione da un solo operatore, servizio che risulta essere, inoltre, di difficile utilizzo. Hanno manifestato l'interesse che tale servizio venga implementato, regolamentato e tariffato, nel rispetto del legittimo interesse del titolare ad essere informato sull'impiego dei fondi. Si sono dichiarati favorevoli all'adozione di modalità tecniche per rendere disponibile qualsiasi nuovo servizio sviluppato da un solo operatore alle basi clienti di tutti gli operatori, attraverso l'introduzione dell'obbligatorietà dell'interconnessione per l'accesso ai numeri

verdi, finalizzati alla raccolta continuativa del consenso da parte dei donatori. Oltre all'anagrafica del donatore ritengono utile che tra i servizi aggiuntivi sia prevista la possibilità di conoscere anche l'importo delle singole donazioni regolari al fine di poter sviluppare un rapporto di fiducia con il donatore attraverso attività di informazione quale, ad esempio, la possibilità di informare i donatori sulle attività che il loro gesto ha contribuito a finanziare.

Gli altri 8 soggetti, sottolineando la non obbligatorietà della fornitura dei servizi in questione, hanno articolato diversamente la rispettiva posizione. In particolare, tre soggetti hanno dichiarato rispettiva contrarietà all'introduzione dell'obbligatorietà dell'interconnessione per l'accesso ai numeri verdi che forniscono il servizio di *raccolta dei consensi continuativa* come descritto nel documento di consultazione, e dei servizi aggiuntivi in generale. Due soggetti hanno sollevato criticità in relazione al predetto servizio ritenendo come la raccolta, da parte di un operatore, di anagrafiche di clienti di altri operatori, presenta aspetti di natura competitiva e di tutela dei consumatori tali da sconsigliarne l'asseverazione; due soggetti, uno dei quali li ha già implementati entrambi, si sono espressi a favore dei servizi proposti nel documento di consultazione, ed un ultimo soggetto ha dichiarato che non è in grado di fornire agli ETS i dati dei donanti.

6. Pubblicizzazione di campagne di raccolta fondi tramite SMS su codici 455

Con riferimento alla proposta contenuta al punto 6. del documento sottoposto a consultazione, hanno espresso la propria posizione 17 soggetti.

10 soggetti si sono dichiarati favorevoli alla possibilità di invio di SMS agli utenti da numerazioni permanenti 455 per pubblicizzare campagne di raccolta fondi da parte dei rispettivi ETS. Hanno sottolineato come l'art. 6, comma 7 del PNN fu introdotto per tutelare l'utenza da possibili frodi basate su risposte inconsapevoli a SMS ricevuti da numerazioni a sovrapprezzo. Secondo tale previsione, pertanto, allo stato attuale non è consentito l'invio di SMS da numerazioni con codice 455. Tuttavia, per le donazioni effettuate inviando SMS a numerazione 455 vi sono ulteriori specifiche previsioni a tutela dell'utenza tali da far riconsiderare l'attuale disciplina. In particolare, hanno richiamato l'art. 22, comma 8, del PNN che, con riguardo alla gestione dei reclami, prevede lo 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.

Gli altri 7 soggetti hanno articolato diversamente la rispettiva posizione. In particolare, 5 soggetti si sono dichiarati a favore.

Uno dei 5 soggetti a favore ha evidenziato come l'utilizzo della numerazione in questione come CLI dovrebbe essere consentito anche per le chiamate foniche. Ha inoltre richiesto che la nuova disciplina chiarisca se gli invii possano avvenire in qualsiasi momento dell'anno, oppure solo nel periodo relativo ad una singola campagna e, al fine di non incorrere in un continuo invio di SMS a una singola utenza, se si debba effettuare un solo invio per singola utenza per ogni campagna. Lo stesso soggetto ha anche evidenziato l'importanza che la lista delle utenze cui inviare lo SMS o la chiamata sia esclusivamente composta da numerazioni il cui consenso sia stato raccolto dall'operatore che effettua la comunicazione, piuttosto che da numeri reperiti dagli ETS con modalità sconosciute all'operatore e per cui quest'ultimo non possa rendersi responsabile nei confronti del cliente.

Un altro dei 5 soggetti a favore, al fine di garantire una maggiore tutela al cliente finale, ha richiesto che l'invio di tali SMS sia gestito direttamente dall'operatore di accesso per conto dell'ETS richiedente. Altri due dei 5 soggetti a favore hanno comunque sottolineato come il servizio in questione debba essere ritenuto un servizio opzionale che ciascun operatore di accesso può o meno mettere a disposizione degli ETS.

Infine, 2 soggetti si sono dichiarati contrari alla proposta di rivedere l'art. 6 del PNN per introdurre la possibilità di invio di SMS avente come CLI numerazioni 455. Uno dei soggetti in particolare ha evidenziato come il vigente piano di numerazione vieta tale possibilità e che la revisione di detta norma meriti un trattamento a parte e specifico poiché potrebbe interessare anche altre numerazioni diverse dalle numerazioni 455.

7. Tetti delle donazioni

Con riferimento alla proposta contenuta al punto 7. del documento sottoposto a consultazione, hanno espresso la propria posizione 17 soggetti.

12 soggetti si sono dichiarati favorevoli alla proposta contenuta nel documento di consultazione sia per mantenere gli attuali tetti di prezzo sia per introdurre anche da rete mobile la modalità di donazione tramite IVR ed in tal caso prevedere un tetto di 10€ per donazione. Uno dei soggetti ha evidenziato come, al fine di poter rispettare i limiti previsti dalla PSD2, ha già previsto un tetto mensile di 50 euro per singola utenza per la raccolta fondi effettuata tramite fonia, che prevede un messaggio di comunicazione fonica nel caso in cui l'utente abbia raggiunto il tetto massimo con l'impossibilità a proseguire con la donazione.

5 soggetti si sono dichiarati a favore del mantenimento degli attuali tetti di prezzo ma hanno espresso giudizio negativo sulla possibile implementazione delle donazioni da rete mobile attraverso IVR con l'innalzamento del tetto a 10€. In

particolare, 3 soggetti hanno evidenziato gli elevati costi sottostanti lo sviluppo della modalità IVR da rete mobile. Hanno sottolineato come, qualora l’Autorità volesse confermarne l’adozione, la scelta di svilupparla o meno dovrebbe essere lasciata alla libertà di ciascun operatore di accesso. Due soggetti hanno inoltre evidenziato come l’eventuale innalzamento del tetto a 10€, ritenuto molto rilevante in proporzione al credito normalmente presente sulle SIM degli utenti e agli importi applicati per la sottoscrizione delle offerte di servizio telefonico e dati in mobilità, potrebbe aumentare la probabilità che la donazione non vada a buon fine.

8. Disponibilità di risorse di numerazione ed eventuale estensione del numero di cifre

Con riferimento alla proposta contenuta al punto 8. del documento sottoposto a consultazione, hanno espresso la propria posizione 6 soggetti.

4 soggetti hanno condiviso la proposta contenuta nel documento di consultazione di mettere a disposizione delle numerazioni permanenti ulteriori 3 decadi.

2 soggetti rispondenti, pur ritenendo necessario aumentare il numero di decadi da mettere a disposizione delle numerazioni permanenti, hanno evidenziato come l’attuale stato di occupazione e la prospettiva di sviluppo dei servizi non fanno intravedere al momento una elevata necessità di ulteriori numerazioni. Al riguardo hanno pertanto proposto di prevedere due sole ulteriori decadi per le numerazioni permanenti lasciando così libere le residue 2 decadi per sviluppi futuri.

9. Definizione dei costi per le donazioni ricorrenti ed efficientamento dei costi già previsti per le non ricorrenti

Con riferimento alla proposta contenuta al punto 9. del documento sottoposto a consultazione, hanno espresso la propria posizione 19 soggetti.

12 soggetti si sono dichiarati a favore della soluzione che prevede l’imposizione dell’obbligo di interconnessione. 10 dei predetti soggetti, pur consapevoli delle lunghe tempistiche necessarie per la sua implementazione (auspicabilmente non successiva alla primavera 2022), hanno evidenziato come l’interconnessione rappresenti l’opzione maggiormente in grado di velocizzare il processo, creare un interlocutore unico ed evitare l’eterogeneità nei servizi da parte delle compagnie telefoniche, ferma l’esigenza di poter usufruire, durante la fase transitoria, di modelli idonei ed economicamente sostenibili per le organizzazioni. Gli stessi, anche alla luce delle esperienze degli altri Paesi UE, hanno sottolineato come l’interconnessione si presenta come l’architettura di sistema maggiormente in

grado di semplificare la gestione del servizio per le compagnie telefoniche e agevolare i donatori, anche attraverso la riduzione dei costi di set-up al solo operatore titolare della numerazione. In proposito, hanno evidenziato la necessità che la scelta di tale modello sia accompagnata dalla reale disponibilità delle compagnie telefoniche di garantire la continuità della donazione regolare anche in caso di portabilità - sia fissa che mobile - del numero, prodromo necessario allo sviluppo del modello.

Un altro dei 12 soggetti favorevoli all'introduzione dell'obbligo di interconnessione ritiene ragionevole permettere agli operatori di accesso di coprire i costi della gestione operativa dei servizi avendo a riferimento quanto previsto per i servizi di Mobile Ticketing. Ha evidenziato inoltre come l'imposizione di un obbligo di interconnessione per questa tipologia di servizi non comporta alcun rilevante costo implementativo in capo agli operatori di accesso. L'interconnessione permetterebbe agli ETS di interfacciarsi con un unico operatore di terminazione oppure con un "centro stella" che raccoglie e gestisce per conto degli ETS tutti i servizi, interconnettendosi con ciascun gestore di rete mobile. Ha inoltre sottolineato come tale soluzione consentirebbe una maggiore efficienza anche nel caso in cui l'utenza sia interessata da processi di migrazione (con portabilità del numero – MNP), garantendo la continuità del servizio di raccolta fondi, ed eliminerebbe ogni altro vincolo tecnologico o operativo dovuto alla gestione disaggregata delle raccolte fondi da parte dei singoli ETS. Ha infine riportato come in alcuni paesi dell'Unione Europea, tra cui Regno Unito, Spagna e Bulgaria, gli ETS hanno la possibilità di rivolgersi a un provider tecnico (che agisce in un modo paragonabile a quello di un centro stella) il quale, a sua volta, si interfaccia con tutti gli operatori di accesso. Un esempio di questo tipo è rappresentato dall'operatore Altiria che opera sul mercato spagnolo per conto degli ETS oppure Cymba che svolge lo stesso ruolo nel Regno Unito.

L'ultimo dei soggetti dichiaratosi a favore dell'introduzione dell'obbligo di interconnessione ha riportato come nel corso della propria attività ha più volte raccolto testimonianze di Enti di rilevanza minore che hanno lamentato gli eccessivi costi sottostanti le campagne di raccolta rispetto al ricavo complessivo. Tale considerazione si fonda sul fatto che ogni operatore di accesso richiede uno specifico onere per far accedere i propri clienti alle campagne in questione. Le testimonianze sono aumentate nel corso del tempo per via della contrazione delle donazioni avvenute con tale strumento. Lo stesso soggetto ha infine sottolineato l'estrema difficoltà nel pubblicizzare iniziative di raccolta fondi in un contesto non interconnesso in quanto l'inserimento di loghi di specifici operatori di accesso necessario per distinguere le diverse opzioni di servizio in finzione dell'operatore d'accesso, potrebbe configurare una surrettizia pubblicizzazione dell'operatore in questione.

Gli altri 7 soggetti, nettamente contrari all'inserimento dell'obbligo di interconnessione, hanno articolato diversamente la rispettiva posizione.

2 soggetti, operatori di accesso che forniscono il servizio gratuitamente agli ETS, si sono dichiarati favorevoli all'introduzione di un *price cap* sui costi complessivi delle raccolte al fine di evitare costi sproporzionati agli ETS per campagne di modesta entità. Si sono invece dichiarati contrari all'inserimento dell'obbligo di interconnessione in quanto lo sviluppo della prestazione comporterebbe rilevanti oneri per gli operatori di accesso che dovrebbero necessariamente essere ribaltati sugli ETS.

Gli altri 5 soggetti si sono dichiarati contrari anche alla proposta di introduzione di un *price cap* in quanto non consentirebbe la copertura dei costi fissi incrementali sostenuti dall'operatore, ritenendo l'attuale modalità di articolazione dei prezzi, funzione di fasce di consumo, la più consona.

Diverse sono le motivazioni a sostegno della posizione dei 5 soggetti. Alcuni hanno evidenziato come, in relazione all'ipotesi, di introduzione dell'obbligo di interconnessione, sia per la fonia sia per gli SMS, si tratti di servizi non attualmente disponibili e che andrebbero analizzati, definiti e standardizzati tecnicamente a livello nazionale. Per i servizi SMS a sovrapprezzo, in cui rientra anche il codice 455, attualmente si utilizza un modello cosiddetto di interconnessione virtuale che risponde alle esigenze commerciali, attraverso l'attestazione dei CSP (Content Service Provider, CSP) agli operatori mobili, senza indurre le complessità ed oneri economici connessi ad un servizio di interconnessione fisica. L'introduzione dell'interconnessione fisica tra operatori per SMS su codice 455 presenta elevate complessità con costi di implementazione, configurazione e gestione che necessariamente ricadrebbero sugli ETS in quanto utilizzatori del servizio. Infatti, per implementare un modello ad interconnessione fisica, ciascun operatore di accesso, in aggiunta alle attuali piattaforme e ai processi operativi in essere, dovrebbe sviluppare ed esporre nuove interfacce a ciascun Operatore Serving Provider titolare di specifiche numerazioni. Alcuni soggetti hanno evidenziato come, anche l'introduzione della prestazione di portabilità del numero per il 455, presenta notevoli complessità ed oneri, in termini di attività e costi, per la definizione, standardizzazione nazionale, ed implementazione dei processi e delle soluzioni tecniche. Altri soggetti hanno precisato come, sulla base di precedenti sviluppi sull'interconnessione e portabilità del numero, i tempi di definizione, normazione tecnica nazionale e di implementazione sarebbero lunghi e non compatibili con le tempistiche di disponibilità ipotizzate nel documento in consultazione pubblica (6 mesi). Un'altra argomentazione prospettata evidenzia che i costi di introduzione di un nuovo servizio di interconnessione e di un nuovo servizio di portabilità del numero non risultano giustificati dal tipo di servizio in quanto i costi sarebbero ribaltati

sugli ETS a detrimento delle somme raccolte destinate a fini benefici. Un altro soggetto ha sottolineato che in un ambiente interconnesso vi sarebbero criticità sia di carattere amministrativo, relativi alla gestione degli importi fuori regime IVA, sia per i costi aggiuntivi a carico delle Organizzazioni ETS legati ai diritti amministrativi verso il Mise per l'assegnazione delle risorse di numerazione, sia per la rendicontazione degli importi da riconoscere agli ETS per il tramite dell'operatore titolare della numerazione e la gestione degli storni degli importi disconosciuti dai clienti.

Conclusivamente i 5 soggetti ritengono l'attuale sistema delle donazioni sufficientemente efficiente, in quanto garantisce agli ETS la possibilità di scegliere la tipologia di numerazione (temporanea o permanente) da utilizzare per le donazioni, a seconda della loro strategia di raccolta e della relativa potenzialità. Ad ogni buon conto ritengono che, anche in caso di passaggio a tale modello, sia l'offerta dei servizi base che l'offerta relativa ai servizi aggiuntivi debba essere sempre considerata come facoltativa per gli operatori e non di tipo obbligatorio.

10. Implementazione della nuova disciplina

Con riferimento alla proposta contenuta al punto 10. del documento sottoposto a consultazione, hanno espresso la propria posizione 7 soggetti.

Tutti i soggetti rispondenti hanno condiviso l'orientamento dell'Autorità di prevedere una misura transitoria finalizzata a garantire la continuità dell'utilizzo delle numerazioni permanenti già assegnate a ciascun ETS, nonché l'eventuale diritto di opzione per quelle rilasciate entro un termine ragionevole ed ancora non assegnate. Hanno inoltre concordato sull'opportunità di aumentare a 6 mesi il periodo di latenza delle numerazioni permanenti previsto all'art. 22, comma 12 del PNN.

Per quanto riguarda l'eventuale implementazione dell'obbligo di interconnessione fisica, un solo soggetto ha ritenuto ragionevole un termine di 6 mesi per consentire lo sviluppo e l'implementazione dei necessari adeguamenti.

Gli altri 6 soggetti hanno evidenziato come un periodo transitorio di soli 6 mesi sia insufficiente, in considerazione del notevole impatto che la proposta avrebbe su tutto il processo relativo alle donazioni solidali, richiedendo numerosi adeguamenti se non l'implementazione di una nuova architettura di sistema. Hanno inoltre sottolineato come i tempi connessi allo sviluppo dell'interconnessione fisica sono stimabili in valori di gran lunga più alti, richiedendo la definizione tecnica di soluzioni e processi adeguati, la normazione nazionale e l'implementazione da parte di tutti gli operatori nazionali, in coerenza con precedenti casi di introduzione di nuovi servizi di interconnessione e

portabilità del numero. 4 dei soggetti stimano un tempo minimo di 12 mesi mentre un soggetto ritiene le tempistiche non stimabili a priori. L'ultimo di tali soggetti ha infine evidenziato come, in considerazione dell'esperienza maturata nella definizione del codice attualmente in vigore, il termine proposto di soli sei mesi non sia minimamente sufficiente neanche per la sola implementazione delle donazioni ricorrenti.

3. LE VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

1. Disciplina delle donazioni ricorrenti

Anche alla luce dei contributi dei rispondenti che hanno espresso parere favorevole, l'Autorità conferma l'orientamento già espresso nella proposta sottoposta a consultazione in relazione all'utilizzo della medesima numerazione permanente sia per le donazioni singole sia per le donazioni ricorrenti, all'esclusiva cadenza mensile delle donazioni ricorrenti, all'assegnazione permanente delle numerazioni a ciascun ETS richiedente, da mantenere sempre aperte all'accesso indipendentemente dal periodo di svolgimento della specifica campagna di raccolta fondi, ed alla necessità di prevedere una procedura per l'assegnazione ed il rilascio delle numerazioni da parte degli ETS. Sulla base ed in accoglimento delle osservazioni contenute nei contributi pervenuti, l'Autorità ritiene che, con riferimento ai clienti titolari di abbonamenti al servizio telefonico sia fisso che mobile, l'addebito della donazione mensile possa seguire il ciclo di fatturazione del servizio telefonico associato al fine di evitare specifici sviluppi e limitare l'incremento dei costi. Inoltre, con riferimento al rilascio delle numerazioni da parte degli ETS ai rispettivi operatori di accesso, l'Autorità ritiene ragionevole il termine di preavviso di 3 mesi proposto da taluni rispondenti.

Ritiene infine accoglibile la proposta formulata da taluni rispondenti di prevedere una procedura di revoca delle numerazioni assegnate in modo permanente qualora sulle stesse non risultino avviata almeno "x" campagne di raccolta fondi nel corso dell'anno solare (tale valore sarà definito dagli operatori nel codice di autoregolamentazione). Anche in tal caso si ritiene congrua la previsione di un termine di preavviso di 3 mesi da parte degli operatori di accesso nei confronti degli ETS assegnatari.

L'Autorità, sulla base anche del consenso espresso dai soggetti partecipanti alla proposta contenuta nel documento sottoposto a consultazione, ritiene di confermare l'incremento a 6 mesi del periodo di latenza delle numerazioni permanenti prima di una eventuale riassegnazione.

Di seguito il testo sottoposto a consultazione con le modifiche su indicate:

Ai sensi della succitata disposizione, pertanto, le donazioni ricorrenti potranno essere effettuate solo sulle numerazioni permanenti¹. Nell'ottica di un utilizzo efficiente delle risorse di numerazione, l'Autorità ritiene che sulla medesima numerazione permanente assegnata ad una determinata organizzazione beneficiaria, Ente del Terzo Settore (di seguito ETS²), debbano essere consentite sia le donazioni singole sia le donazioni ricorrenti.

*In relazione alla periodicità della donazione ricorrente, al fine di garantire una uniformità di comunicazione all'utenza indipendentemente dall'operatore di accesso, l'Autorità propone di consentire la sola ricorrenza mensile con donazione da effettuarsi in un'unica soluzione il giorno del mese **seguendo il ciclo di fatturazione del servizio telefonico associato dal quale decorre la prima donazione effettuata.***

Inoltre, l'Autorità ritiene che, a fronte dell'introduzione delle donazioni ricorrenti, dovranno essere rivisti, nell'attuale Codice, laddove necessario i punti interessati come, ad esempio, l'attuale mimica di assegnazione (art. 3), attivazione (art. 4), il valore che il cliente potrà donare (art. 5) nelle numerazioni permanenti, nonché la stessa struttura dei costi (art. 8).

In particolare, il nuovo regime dovrebbe prevedere, in caso di donazioni ricorrenti, l'assegnazione definitiva della numerazione in luogo di quella su base annuale come attualmente previsto nel Codice per le numerazioni permanenti (art. 3, comma 5). Tale numerazione dovrà, in caso di donazioni ricorrenti, essere sempre aperta all'accesso da parte degli utenti finali poiché non più vincolata allo svolgimento di una determinata campagna di raccolta fondi.

Pertanto, anziché un meccanismo di rinnovo annuo della numerazione dovrà essere prevista una procedura di assegnazione definitiva della numerazione da parte dell'operatore, nonché, in caso della volontà di rilascio della numerazione

¹ Si intendono le numerazioni 455U1U2 con U1=1,2,3 e U2=0÷9, che vengono assegnate permanentemente ad una Organizzazione destinataria della numerazione. Sulle numerazioni ad assegnazione permanente, le organizzazioni destinatarie della numerazione potranno svolgere più campagne di raccolta nel corso dell'anno solare.

² L'Art. 2 del D.M. 5 febbraio 2019 prevede, al comma 1, che le erogazioni liberali sono destinate alle organizzazioni senza scopo di lucro di natura privata di cui all'art. 10 del decreto legislativo 4 dicembre 1997, n. 460 e successive modificazioni, alle associazioni di promozione sociale iscritte nei registri di cui all'art. 7 della legge 7 dicembre 2000, n. 383 e alle associazioni e fondazioni riconosciute che operano nei settori di cui al citato art. 10, comma 1, lett. a), del decreto legislativo 4 dicembre 1997, n. 460, che possono essere effettuate tramite credito telefonico.

In base al comma 2, a decorrere dalla data di operatività del registro unico nazionale del terzo settore di cui all'art. 45 del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117, recante Codice del terzo settore, il presente decreto trova applicazione nei confronti degli enti del terzo settore di cui all'art. 82, comma 1, del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117, a condizione che le liberalità ricevute siano utilizzate per lo svolgimento dell'attività statutaria ai fini dell'esclusivo perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.

(a seguito di richiesta di disattivazione da parte dell'ETS titolare), un termine minimo di preavviso di almeno 3 mesi per l'invio della relativa comunicazione.

Gli operatori prevedono una procedura di revoca delle numerazioni assegnate in modo permanente qualora sulle stesse non risultino avviata almeno x campagne di raccolta fondi nel corso dell'anno solare. Anche in tal caso si applica un termine di preavviso di almeno 3 mesi da parte degli operatori di accesso nei confronti degli ETS assegnatari.

Il periodo di latenza per le numerazioni permanenti è fissato in sei mesi.

2. Modalità di attivazione, disattivazione e disconoscimento delle donazioni ricorrenti da parte dei clienti dei gestori

Attivazione e disattivazione della donazione ricorrente

L'Autorità, confermando l'orientamento espresso nel documento di consultazione, con riferimento alle 3 diverse modalità di attivazione delle donazioni ricorrenti da rete mobile, ritiene accoglibile il suggerimento espresso da taluni soggetti di rendere maggiormente consapevole la scelta del donante prevedendo che nell'SMS inviato per la conferma della donazione ricorrente sia prevista una specifica sintassi che preveda una "parola chiave".

In risposta alle istanze di chiarimento sollevate da taluni rispondenti sull'obbligatorietà delle tre modalità di attivazione della donazione si richiama che nel documento di consultazione l'Autorità ha specificato che *Al fine di consentire una uniformità di comunicazione all'utenza finale l'Autorità ritiene che la mimica per la gestione dell'attivazione e della disattivazione delle donazioni ricorrenti debba seguire criteri simili tra tutti gli operatori di accesso.*

Pertanto, si chiarisce che le tre diverse modalità per l'attivazione delle donazioni ricorrenti, sia da rete mobile che da rete fissa, non sono obbligatoriamente tutte da sviluppare da parte di ciascun operatore di accesso. Tuttavia, laddove una o più delle tre modalità fosse utilizzata, l'operatore dovrà applicare la mimica stabilita dall'Autorità. Ad ogni buon fine l'Autorità auspica che sia consentita la massima scelta al consumatore.

Con riferimento alla modalità di attivazione della donazione ricorrente tramite l'utilizzo di un canale *self care Web* o *App* sia da rete mobile che da rete fissa, sempre in accoglimento dell'osservazione di taluni rispondenti l'Autorità ritiene condivisibile che la stessa debba comunque concludersi con la ricezione di un SMS di conferma da parte dell'operatore nel caso di rete mobile o tramite una chiamata nel caso di rete fissa. Si ritiene condivisibile che gli operatori prendano

in considerazione analoga procedura anche nel caso di richiesta di cessazione attraverso il canale *self care Web* o *App*.

Di seguito si riporta la procedura stabilita dall'Autorità con le modifiche suddette:

L'attivazione della donazione ricorrente avviene tramite le seguenti modalità:

a) *nel caso di donazione da utenza mobile:*

1. *per adesione rispetto ad una campagna pubblicitaria, attraverso l'invio di un primo SMS al numero permanente dell'ETS da parte dell'utente. In tal caso si ritiene debba essere previsto l'invio di un successivo SMS di conferma da parte dell'operatore che chiarisca il carattere ricorrente della donazione e specifichi le modalità di effettuazione periodica della donazione e per l'eventuale disattivazione della stessa; a seguito dell'adesione da parte del cliente la donazione avviene tramite prelievo periodico dal credito telefonico del cliente senza che questo debba inviare un SMS.*

2. *qualora disponibile l'anagrafica dell'utente, attraverso l'invio, a quest'ultimo, di un primo SMS da parte dell'ETS contenente la proposta di adesione alla donazione che specifichi il carattere ricorrente e le modalità di effettuazione periodica della donazione e disattivazione della stessa. L'adesione avviene con un successivo SMS da parte dell'utente al numero permanente dell'ETS che confermi la propria volontà **tramite una parola chiave. Segue un messaggio di conferma al cliente.***

3. *tramite l'utilizzo di un canale *self care Web* o *App*. Tale modalità fornirebbe un canale facilmente accessibile e intuitivo per l'attivazione, senza costi aggiuntivi in linea con gli attuali trend di interazione dell'utenza in favore di servizi di messaggistica IP e in-APP. **Segue un messaggio di conferma al cliente.***

b) *nel caso di donazione da utenza fissa:*

1. *per le chiamate effettuate a seguito di campagna pubblicitaria, attraverso l'implementazione da parte dell'operatore di un apposito IVR (o integrazione dell'attuale IVR) sul numero permanente dell'ETS che chiarisca il carattere ricorrente della donazione e specifichi le modalità di effettuazione periodica della donazione e per l'eventuale disattivazione della stessa;*

2. *qualora disponibile l'anagrafica dell'utente, attraverso una chiamata da parte dell'ETS con la quale formula, allo stesso, la proposta di adesione alla donazione specificando il carattere ricorrente e le modalità di effettuazione della donazione periodica e di disattivazione della stessa. L'adesione avviene*

attraverso l'attivazione di un apposito IVR, implementato dall'operatore sul numero permanente dell'ETS che dovrà essere chiamato dall'utente, finalizzato ad acquisire e memorizzarne la volontà; segue una chiamata di conferma al cliente.

3. *tramite l'utilizzo di un canale self care Web o App. Segue un SMS o una chiamata di conferma al cliente.*

Disconoscimento della donazione ricorrente

L'Autorità, anche alla luce dei contributi largamente favorevoli alla proposta formulata nel documento di consultazione, conferma l'orientamento espresso sulle modalità di disconoscimento della donazione ricorrente.

Un soggetto ha però evidenziato che, nel caso di utenze in abbonamento sia da mobile che da rete fissa, il termine dei 30 giorni debba decorrere dalla data di fatturazione della donazione che di norma non avviene dalla data di donazione ma coincide con il normale ciclo di fatturazione che in taluni casi è bimestrale.

L'Autorità ritiene che ciò non alteri lo spirito della proposta in consultazione di poter stornare le donazioni addebitate negli ultimi trenta giorni precedenti l'effettuazione della contestazione. Gli operatori potranno individuare le corrette modalità di applicazione di tale principio nell'ambito del Codice di autoregolamentazione.

Si conferma, con tale precisazione, la proposta in consultazione,

Il disconoscimento della donazione può avvenire attraverso il servizio di assistenza clienti dell'operatore di accesso nelle modalità stabilite dall'art. 22, comma 8 della delibera n. 17/17/CIR che integra il PNN. Nel caso delle donazioni ricorrenti lo storno delle somme contestate è limitato alle donazioni addebitate nei 30 giorni precedenti l'effettuazione della contestazione.

L'Autorità, al contrario, non ritiene accoglibile la richiesta formulata da taluni soggetti di non prevedere la procedura di disconoscimento della donazione con il ristoro automatico dell'importo su richiesta dell'utente. Tale richiesta, oltre a determinare una riduzione degli attuali livelli di tutela dell'utenza, non può essere accolta in considerazione delle peculiari caratteristiche del servizio in questione.

Introduzione modalità vocale su rete mobile

Per quanto concerne la proposta di prevedere anche da rete mobile l'implementazione delle modalità previste per le donazioni da telefonia fissa (IVR

e tetto donazione a 10€), 5 soggetti si sono dichiarati contrari alla misura in quanto l'implementazione della stessa comporterebbe elevati oneri di sviluppo che dovrebbero essere ribaltati sui prezzi dei servizi erogati. A tale riguardo si fa rilevare che l'Autorità ha sempre consentito il recupero dei costi dei servizi in questione.

Hanno inoltre sottolineato come l'elevazione dei tetti a 10€ per le donazioni da rete mobile si scontra con il fatto che numerose utenze prepagate hanno un credito disponibile residuo molto basso e sarebbero pertanto numerose le transazioni non andate a buon fine. Laddove fosse confermata questa previsione ritengono debba essere comunque configurata come un servizio opzionale e ciascun operatore di accesso potrebbe essere libero di offrire o meno.

L'Autorità, a riscontro delle considerazioni espresse da taluni soggetti rispondenti sulla specificità della *customer base* mobile caratterizzata da bassa propensione alla spesa, perlomeno per le utenze prepagate, ritiene che lo strumento della chiamata vocale e dell'IVR sia caratteristico di una scelta consapevole del consumatore. Basterà a tale proposito aumentare, nel corso della chiamata, la trasparenza e chiarezza della comunicazione al consumatore per evitare che proceda in assenza di credito sufficiente.

Per quanto sopra, l'Autorità conferma l'orientamento espresso nel documento di consultazione di prevedere anche da rete mobile l'implementazione delle modalità previste per le donazioni da rete fissa (IVR e tetto donazione a 10€),

In aggiunta alle modalità sopra descritte l'Autorità ritiene che, in relazione a specifiche campagne di raccolta, per le adesioni alle donazioni ricorrenti gli ETS possono richiedere, anche per l'accesso da rete mobile, l'implementazione delle medesime modalità previste per l'adesione alle donazioni da rete fissa sia in relazione alla modalità di gestione della chiamata vocale (implementazione di un apposito IVR) sia in riferimento ai tetti massimi di donazione.

3. Comunicazioni sulle donazioni singole da mobile e gestione della mancanza di credito sufficiente

A fronte delle considerazioni espresse da numerosi soggetti rispondenti l'Autorità ritiene ragionevole accogliere la richiesta di non imporre l'indicazione dell'ammontare del credito residuo nei messaggi di transazione non andata a buon fine per credito insufficiente e di conclusione positiva della transazione. Tale orientamento è maturato in considerazione di quanto dedotto dai rispondenti sia sulla ricostruzione normativa, sia sulla possibilità di attenere per altra via le informazioni relative al credito residuo, sia sui rilevanti sviluppi da mettere in

campo da parte degli operatori di accesso per l'implementazione sulla messaggistica delle donazioni dell'informazione relativa al credito residuo.

Di seguito il testo sottoposto in consultazione pubblica come modificato.

L'Autorità ritiene che gli operatori di accesso, nella mimica delle adesioni alle donazioni singole da mobile con contratto prepagato, debbano prevedere specifici messaggi per i seguenti eventi:

- 1. invio di un SMS, nel caso in cui l'utente tenti di effettuare la donazione ma il credito è insufficiente, contenente l'indicazione allo stesso che è necessario procedere alla ricarica e riproporre la donazione;*
- 2. invio di un SMS, in caso di buon esito, che confermi all'utente l'avvenuta della donazione e il credito residuo.*

Il perfezionamento della donazione non andata a buon fine per credito insufficiente avviene con la riproposizione della stessa da parte dell'utente dopo l'effettuazione di una ricarica.

4. Gestione della mancanza di credito sufficiente nel caso delle donazioni ricorrenti da mobile per i contratti prepagati

L'Autorità, anche sulla base del largo consenso espresso dai soggetti rispondenti, conferma l'orientamento espresso nel documento di consultazione in relazione alla gestione della mancanza di credito residuo per le donazioni ricorrenti ribadendo che, quale servizio base, a fronte del messaggio inviato al cliente per segnalare il mancato perfezionamento della rata mensile della donazione, la stessa si considera non effettuata, e la donazione ricorrente ripartirebbe dalla ricorrenza del mese successivo con l'implicita conferma dell'adesione alla raccolta fondi da parte del cliente.

Con riferimento alla mimica proposta nel documento di consultazione che prevede il tentativo di reiterno della donazione, l'Autorità, nonostante taluni pareri negativi dichiarati dai rispondenti, conferma l'orientamento espresso e, a riscontro delle considerazioni dei predetti rispondenti, ribadisce che la previsione in questione deve ritenersi un servizio aggiuntivo rispetto al servizio base che ciascun operatore di accesso può stabilire o meno di offrire all'ETS richiedente.

Segue, in conclusione, la conferma di quanto sottoposto a consultazione pubblica fatto salvo l'allineamento al paragrafo precedente in relazione alla non obbligatorietà dell'indicazione del credito residuo.

Per le donazioni ricorrenti da mobile per i contratti prepagati, nel caso di indisponibilità di credito sufficiente a pagare la rata mensile della donazione,

L'Autorità ritiene che gli operatori di accesso debbano implementare la seguente specifica mimica.

- 1. invio di un SMS che informa il cliente che non è stato possibile procedere ad addebitare la rata mensile della donazione per mancanza di credito sufficiente;*
- 2. su richiesta degli ETS all'operatore, quale servizio aggiuntivo rispetto al servizio base, nello stesso SMS di cui al punto 1) si comunica al cliente che il tentativo di addebito verrà reiterato il 5° giorno successivo per consentire al cliente di effettuare la ricarica;*
- 3. nel caso di cui al punto 2., gli operatori di accesso effettuano il nuovo tentativo di addebito ed informano l'utente che la donazione è andata a buon fine.*

5. Conoscibilità del donatore e acquisizione del consenso ad essere contattato

L'Autorità, confermando l'orientamento espresso in relazione ad entrambe le modalità di raccolta del consenso riportati nel documento di consultazione, ricorda che i servizi in questione vanno inquadrati nell'ambito dei servizi aggiuntivi rispetto al servizio base di raccolta fondi, che sono opzionali ma di cui si raccomanda l'implementazione da parte di tutti gli operatori di accesso, nell'interesse pubblico e tenuto conto della rilevanza delle attività in questione.

Con riferimento alle perplessità sollevate da taluni soggetti rispondenti sulla modalità di *raccolta dei consensi continuativa* circa l'inopportunità di consentire la raccolta, da parte di un operatore, di anagrafiche di clienti di altri operatori, l'Autorità conferma l'orientamento già espresso evidenziando come dovrà essere cura dell'operatore che propone il servizio di farsi carico del rispetto di tutte le normative inerenti il trattamento dei dati personali ed in materia di concorrenza, d'intesa con l'ETS richiedente il servizio.

Infine, con riferimento all'introduzione di modalità tecniche finalizzate a far sì che i servizi di raccolta del consenso e più in generale qualsiasi nuovo servizio, sia disponibile per le basi clienti di tutti gli operatori mediante interconnessione, si rinvia al successivo punto 9.

Di seguito si conferma quanto sottoposto a consultazione pubblica:

Gli operatori hanno la facoltà di mettere a disposizione degli ETS un servizio finalizzato ad acquisire il consenso di un utente ad essere ricontattato da parte dell'ETS. Tale servizio prevede due diverse modalità:

- 1. raccolta consensi one shot: in esito ad una donazione singola, nell'SMS di ringraziamento con il quale si conferma l'avvenuta donazione si richiede all'utente il consenso ad essere ricontattati dall'ETS attraverso l'invio di un SMS*

da parte dello stesso, contenete una determinata stringa di accettazione. Nel caso di utenze fisse la richiesta di consenso avviene mediante un apposito messaggio IVR e la relativa conferma avverrebbe con una post digitazione da tastiera. Il bacino di utenza di tale modalità è limitato a quello dell'operatore di accesso che ha implementato il servizio.

2. raccolta consensi continuativa: l'acquisizione del consenso avviene con chiamata di appositi numeri verdi da parte degli utenti degli operatori. I numeri verdi possono essere inseriti negli SMS di caring delle donazioni singole di tutti gli operatori ovvero essere pubblicizzati per altre vie.

6. Pubblicizzazione di campagne di raccolta fondi tramite SMS su codici 455

L'Autorità, anche alla luce dei contributi pervenuti che hanno in maggioranza espresso parere favorevole alla proposta contenuta nel documento sottoposto a consultazione, conferma il proprio orientamento di consentire, in deroga a quanto disposto all'art. 6, comma 7 del PNN, di utilizzare come CLI le numerazioni con codice 455 per l'invio di comunicazioni ai donatori, nel rispetto della disciplina vigente in materia di tutela dei dati personali.

A ulteriore chiarimento di talune riserve espresse da alcuni soggetti rispondenti l'Autorità precisa che i servizi in questione vanno inquadrati nell'ambito dei servizi aggiuntivi a quelli base la cui opportunità di sviluppo è lasciata in capo a ciascun operatore di accesso

In accoglimento di talune osservazioni pervenute, l'Autorità chiarisce che tale deroga si applica sia per l'invio di SMS, nel caso di utilizzo della numerazione in questione per la messaggistica, sia di chiamate vocali, nel caso di utilizzo della numerazione in questione per servizi in fonia.

Ancora in accoglimento di talune osservazioni pervenute dai soggetti rispondenti, l'Autorità ritiene debba essere oggetto di disciplina nell'ambito del nuovo codice di autoregolamentazione la trattazione dei limiti di invio delle comunicazioni su ciascuna singola utenza in relazione alla campagna di raccolta in corso al fine di evitare un continuo invio di SMS a una specifica utenza. Si raccomanda a tale riguardo di limitare l'utilizzo di tale servizio per la pubblicizzazione delle campagne di raccolta fondi da parte degli ETS allo stretto necessario evitando di arrecare disturbo ai potenziali donatori.

Di seguito si conferma, con i chiarimenti forniti, il testo in consultazione:

La previsione di cui all'art.6, comma 7 del PNN non si applica alle numerazioni permanenti con codice 455 sia nel caso di SMS sia di chiamate da rete fissa e mobile.

7. Tetto delle donazioni

L'Autorità, preso atto delle osservazioni pervenute, nel rinviare a quanto argomentato su analoga questione al precedente paragrafo 2, conferma l'orientamento espresso sul documento sottoposto a consultazione in relazione al mantenimento dell'attuale tetto di prezzo previsto per le chiamate su numerazioni con codice 455 anche in considerazione dell'ampio consenso espresso dai soggetti partecipanti alla consultazione.

Di seguito si ribadisce, pertanto, il testo sottoposto a consultazione pubblica:

Il tetto massimo per le donazioni effettuate da utenze mobili attivate con chiamata vocale tramite IVR è equiparato a quello previsto per le donazioni da utenza fissa (10,00€).

8. Disponibilità di risorse di numerazione ed eventuale estensione del numero di cifre

Alla luce delle posizioni espresse dai rispondenti ed in considerazione della scelta dell'Autorità di adottare una soluzione tecnica che preservi gli investimenti fatti sulla vigente piattaforma dagli operatori di accesso ma che consenta l'ingresso di nuovi soggetti che creino una pressione competitiva sia sui costi sia sullo sviluppo di nuovi servizi, l'Autorità conferma l'apertura di nuovi codici per le donazioni permanenti, come di seguito riportato, mantenendo comunque la struttura delle numerazioni a cinque cifre.

Tenuto conto delle risposte pervenute si condivide di aggiungere alle numerazioni permanenti le decadi 6 e 7. Resta ferma la disciplina vigente sulle numerazioni con codice 455 laddove prevede l'utilizzo di numeri a 5 cifre. Per la quarta cifra, sono riservate alle numerazioni temporanee le decadi 0, 8 e 9, mentre sono riservate alle numerazioni permanenti le decadi 1, 2 e 3 a cui si aggiungono le decadi 6 e 7.

L'Autorità ritiene che le ulteriori risorse di numerazione non ancora allocate, la decade 4 e la decade 5, debbano essere lasciate disponibili per sopperire ad eventuali situazioni di criticità che emergessero dall'applicazione della nuova disciplina.

9. Interconnessione e costi per le donazioni ricorrenti e non ricorrenti

L'Autorità ha determinato la propria posizione nella massima considerazione sia delle motivazioni espresse dai soggetti che hanno richiesto la transizione ad un modello con obbligo di interconnessione per massimizzare l'efficientamento dei costi e lo sviluppo di nuovi servizi, sia delle motivazioni espresse dai soggetti che hanno richiesto il mantenimento dell'attuale modello di interconnessione virtuale senza l'introduzione di un *price cap* sui prezzi praticati agli ETS al fine di evitare la necessità di realizzare nuovi investimenti e consentire comunque il recupero dei propri costi.

Nello specifico l'Autorità ritiene che l'apertura di ulteriori decadi aperte all'interconnessione possa aumentare il confronto concorrenziale tra gli operatori determinando una riduzione dei prezzi dei servizi. Per tale ragione, nelle more della approvazione del nuovo codice di autoregolamentazione, l'Autorità ribadisce i principi generali fissati al comma 10 dell'art. 22 del PNN per quanto attiene agli oneri posti dai fornitori dei servizi di comunicazione elettronica in capo ai soggetti che richiedono in uso i numeri di cui al presente provvedimento.

Ciò premesso, l'Autorità conferma che, per le numerazioni ricorrenti, devono essere considerati modelli di remunerazione dei costi da parte degli operatori di accesso non basati su un determinato numero massimo di campagne da effettuarsi nel corso dell'anno.

Inoltre, sulla base dell'esperienza maturata con l'attuale sistema, l'Autorità ritiene che vadano rimosse talune inefficienze di costo che ricadono sugli ETS. Un ETS che chiede l'apertura di una campagna di raccolta fondi si trova, infatti, a dover sostenere un costo fisso per ciascun operatore di accesso che apre il servizio, oltre che i costi variabili connessi all'utilizzo dei servizi sottostanti.

Inoltre, nonostante la ripartizione in fasce di prezzo crescenti in funzione del volume complessivo sviluppato da ciascun ETS, raccolte fondi che totalizzano volumi limitati vengono caricate di costi talvolta paragonabili ai valori complessivi della raccolta effettuata. Di ciò, nel codice di autoregolamentazione, occorrerà tener conto.

Ciò premesso si ritiene che in uno scenario futuro possano coesistere entrambe le soluzioni prospettate nel documento di consultazione e di seguito richiamate:

- a) *Per le decadi (quarta cifra) 1, 2 e 3, restano in vigore le attuali modalità tecniche di accesso ai codici 455, confermando la deroga per le predette numerazioni all'obbligo di interconnessione;*
- b) *per le decadi con quarta cifra 6 e 7, allocate alle numerazioni permanenti, è stabilito l'obbligo di interconnessione. In tale scenario, le numerazioni sono assegnate a ciascuno specifico operatore cui l'ETS si rivolge (operatore che raccoglie verso il codice 455 il traffico dei propri utenti e termina sugli stessi gli*

SMS di servizio); l'accessibilità ai codici 455 suddetti da parte degli utenti degli altri operatori è garantita attraverso l'interconnessione degli stessi con l'operatore di terminazione, ossia l'assegnatario del codice 455. Pertanto, l'unica interfaccia dell'ETS è il proprio operatore di terminazione. Per tali codici è previsto il servizio di Number Portability.

In tale scenario i costi sostenuti dall'ETS sono quelli dovuti al proprio operatore di terminazione che però, utilizzando il modello di raccolta, dovrà a sua volta riconoscere a ciascun operatore di accesso un costo per tale servizio che, in linea con il comma 10 dell'art. 22 del PNN, deve avere a riferimento quanto già definito dalle decisioni dell'Autorità sul tema della raccolta sia per servizi regolamentati che non.

In conclusione, la soluzione individuata consiste nel confermare l'attuale modello di interconnessione virtuale per le decadi già aperte al servizio (0, 8 e 9 per le numerazioni temporanee e le decadi 1,2 e 3 per le numerazioni permanenti) ed aprire due nuove decadi (la decade 6 e 7) per le sole numerazioni permanenti sul quale introdurre l'obbligo di interconnessione e di portabilità del numero assegnato agli ETS richiedenti che, in tal modo, potranno richiedere l'attivazione della numerazione a qualsiasi soggetto titolare di autorizzazione generale firmatario del codice di autoregolamentazione.

L'Autorità ritiene che l'apertura all'interconnessione possa introdurre una pressione competitiva capace di innescare dinamiche di efficientamento dei costi e di innovazione sui servizi messi a disposizione del mercato.

Le modalità di interconnessione per la gestione dei servizi in questione soggetti a tale obbligo sono stabilite nell'ambito del Tavolo di Monitoraggio "Accesso ad erogazioni liberali tramite credito telefonico" istituito ai sensi dell'art. 3, comma 6, del DM del 5 febbraio 2019.

10. Implementazione della nuova disciplina

L'Autorità stabilisce inoltre un termine massimo di 8 mesi per l'apertura delle numerazioni aperte all'interconnessione, una volta stabilite le specifiche tecniche che dovranno essere completate entro 4 mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento.