

**SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA
AVVIATA CON DELIBERA N. 62/14/CIR CONCERNENTE
“MODIFICA ED INTEGRAZIONE DEL
PIANO DI NUMERAZIONE
NEL SETTORE DELLE COMUNICAZIONI
ELETTRONICHE
DI CUI ALLA DELIBERA N. 52/12/CIR E S.M.I.”**

SOMMARIO

Premessa.....	43
1. Dual IMSI.....	45
2. Utilizzi del codice MNC	53
3. Estensione al distretto dell'uso di numeri geografici su reti mobili.....	59
4. Superamento dei distretti - Valutazioni ed approfondimenti tecnici in via prospettica	66
5. Uso di numerazione geografica con lunghezza superiore a 10 cifre in situazioni particolari quale quella dei centralini	74
6. Definizione di “servizi interni di rete”	78
7. Sperimentazione 457726 (45spam).....	82
8. Aggiornamento delle regole per il CLI relativo a servizi SMS/MMS, finalizzato a migliorare il contrasto al fenomeno dei servizi non richiesti.....	85
9. Utilizzo dei numeri da parte di un soggetto autorizzato diverso dall'assegnatario.....	89
10. Numerazione a codice 455 per raccolta fondi – Gestione dei reclami.....	95
11. Servizi espletabili sulle numerazioni con codici 899 e/o 895	100
12. Lunghezza delle numerazioni con codici 892 e 895	105
13. Uso delle numerazioni per fornire ulteriori servizi di comunicazione elettronica	109
14. Uso delle numerazioni per la raccolta di fondi per campagne che promuovano la partecipazione alla vita politica.....	112
15. Utilizzo del CLI da parte di soggetti diversi dall'assegnatario	117
16. Disposizioni sull'identificazione del CLI nel caso di servizi a sovrapprezzo erogati mediante SMS/MMS	126
17. Tempo di attesa nel caso di chiamate a numeri a sovrapprezzo.....	129
18. Criteri per la fissazione di contributi per i diritti d'uso della numerazione.....	133
19. Numerazione per servizi di <i>mobile-payment</i> , <i>mobile-ticketing</i> , <i>mobile parking</i> , ecc..	136
20. Revisione della disciplina delle comunicazioni a tariffa base.....	138

Nei successivi paragrafi si ripropone pressoché integralmente, con eventuali adattamenti editoriali minori, il testo del documento Allegato B alla delibera n. 62/14/CIR. In relazione a ciascuno dei temi posti in consultazione con tale delibera sono illustrate le posizioni espresse dai partecipanti e le valutazioni dell'Autorità.

A conclusione delle valutazioni espresse dall'Autorità su ciascun punto sono indicati i riferimenti del Piano di numerazione (**articoli e commi del testo dell'Allegato A alla delibera n.52/13/CIR**) a cui sono apportate modifiche e/o integrazioni.

Le valutazioni sono condotte in aderenza alla pertinente disciplina dettata dal Codice delle comunicazioni elettroniche (nel seguito il Codice), che identifica sostanzialmente solo due tipologie di soggetti: l'"operatore"¹, cioè il fornitore di rete, ed il "fornitore di servizi di comunicazione elettronica"², l'uno e l'altro abilitati a svolgere la propria attività conseguendo un'autorizzazione generale ex art. 25 del Codice stesso.

L'art. 27 del Codice³ nel disciplinare la concessione dei diritti d'uso dei numeri fa riferimento ad entrambi, peraltro senza operare alcuna ulteriore distinzione all'interno di tali categorie, basando la concessione di tali diritti esclusivamente sulla valutazione della necessità "per la fornitura di reti o servizi".

Si chiarisce che quando nel testo sono utilizzati i termini "cliente" e "utente", ci si riferisce alla figura del "contraente", definita nel Codice come "*la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi*".

¹ Art. 1, lettera u) *operatore: un'impresa che è autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata.*

² Art. 1, lettera gg) *servizio di comunicazione elettronica: i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica.*

³ Art. 27. Diritti di uso delle frequenze radio e dei numeri.

3. *Qualora sia necessario concedere diritti di uso delle frequenze radio e dei numeri per la fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica, il Ministero attribuisce tali diritti, a richiesta, esclusivamente all'impresa avente le condizioni necessarie per conseguire l'autorizzazione generale, valutata l'effettiva necessità, nel rispetto degli articoli 28, 29 e 33, comma 1, lettera c), e di ogni altra disposizione che garantisca l'uso efficiente di tali risorse in conformità delle disposizioni contenute nel Capo II del Titolo I.*

Oltre alle osservazioni sui temi specifici, diversi contributi hanno proposto riflessioni di carattere generale.

La maggior parte dei rispondenti accoglie con favore ogni iniziativa volta a migliorare la tutela della libertà di scelta del cliente finale nel mercato delle comunicazioni elettroniche e condivide molte proposte finalizzate a conseguire una maggiore chiarezza delle norme, per gli utenti, per le imprese e, infine, per chi è preposto al controllo.

Cinque rispondenti ritengono necessario che le proposte di revisione del Piano siano valutate tenendo in debita considerazione da un lato il contesto concorrenziale che caratterizza i mercati interessati dal procedimento e, dall'altro, l'incidenza sui sistemi degli operatori. Infatti, ritengono che alcune modifiche proposte abbiano rilevanti impatti tecnici e commerciali e gli operatori hanno la necessità di razionalizzare e pianificare gli investimenti, valutando quindi attentamente il rapporto costi/benefici di eventuali decisioni regolamentari. Richiedono pertanto all'Autorità di convocare, successivamente all'approvazione del provvedimento, tavoli tecnici di approfondimento *ad hoc*, al fine di condurre congiuntamente tutte le opportune valutazioni tecnico commerciali anche su eventuali rischi associati alle diverse soluzioni tecniche da implementare e per procedere all'implementazione delle novità tecniche contenute nel nuovo testo del Piano.

Due rispondenti, in considerazione della delicatezza dei temi in discussione e la complessità e numerosità degli argomenti proposti, auspicano che a valle della consultazione, l'Autorità sottoponga alle osservazioni del mercato la nuova proposta di Piano attraverso un ulteriore procedimento di consultazione, consentendo commenti puntuali sulla proposta di provvedimento.

Un rispondente evidenzia che devono essere evitate misure che prevedano implementazioni sulle reti degli operatori non necessarie. Quindi, insieme ad altri tre rispondenti auspica che, qualora siano previste nuove implementazioni, vengano concessi agli operatori i giusti e congrui tempi di implementazione, tenendo conto del quadro attuale del settore delle telecomunicazioni e la situazione congiunturale non favorevole dell'economia nel suo complesso.

Un rispondente segnala inoltre come alcune delle proposte oggetto del documento di consultazione sembrino prescindere da un'analisi di impatto regolamentare, comportando ingenti investimenti con conseguenze sui bilanci delle Società coinvolte, che non appaiono giustificati dal beneficio che le stesse proposte si prefiggono di raggiungere.

Un rispondente sottopone all'attenzione dell'Autorità anche un ulteriore punto non inserito tra i 18 proposti, e cioè la richiesta che sia riservato, nel Piano, a valle di un opportuno confronto tra i soggetti interessati, un arco di numerazione specifico per utilizzare strumenti di pagamento in mobilità per servizi di pubblica utilità quali il *mobile ticketing* ed altre analoghe tipologie di servizi (quali *bike sharing*, accesso ad aree a traffico limitato, ecc.).

Infine, anche in questo caso come ulteriore tema non posto in consultazione, due rispondenti auspicano che siano introdotti concetti di maggiore flessibilità nell'uso delle numerazioni per servizi di comunicazione elettronica a tariffa base, di cui alla delibera n. 55/14/CIR.

1. Dual IMSI

Il Ministero dello sviluppo economico (nel seguito “il Ministero”), sentito il Ministero della giustizia e la Polizia postale, ha autorizzato una sperimentazione ai sensi dell’art. 39 del Codice l’uso di più numeri IMSI⁴ memorizzati in una singola SIM. Nel caso specifico, si trattava di utilizzare numeri IMSI italiani, assegnati ad un operatore italiano, da parte di operatori di reti estere su una medesima SIM, in aggiunta al numero IMSI dello stesso operatore estero (da utilizzare al di fuori dell’Italia). In tal modo, l’utente dell’operatore straniero dotato di SIM recante il doppio IMSI, allorquando si trovi in copertura di reti mobili estere terze e che hanno un accordo di *roaming* con l’operatore italiano, può essere visto da tali reti come utente dell’operatore italiano e fruire del servizio alle condizioni di *roaming* stipulate da tale operatore.

Ciò consente all’operatore straniero (tipicamente piccoli operatori) di poter offrire alla propria clientela il servizio telefonico mobile in un numero maggiore di Paesi, avendo ampliato le proprie possibilità di ottenere il servizio di *roaming* internazionale a costi inferiori⁵, accedendo all’insieme degli accordi di *roaming* già stipulati dall’operatore italiano.

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

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

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

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

⁴ *International Mobile Subscription Identity* (IMSI – costituito da 15 cifre decimali e, in particolare, da 3 campi: il *Mobile Country Code* (MCC), il *Mobile Network Code* (MNC) e il *Mobile Subscription Identification Number* (MSIN) in accordo con la Raccomandazione ITU-T E.212). È un numero memorizzato nella SIM e serve ad identificare nella rete mobile la sottoscrizione dell’utente alla rete, collegata alla SIM, per poi associargli il relativo numero telefonico, di norma non presente nella SIM.

⁵ Il risparmio deriva dall’evitare i tempi ed i costi connessi al dover stipulare una serie di accordi di *roaming* internazionale con una pluralità di soggetti e dal fatto che i costi di *roaming* possono dipendere dal volume di traffico sviluppato, che per un piccolo operatore può essere esiguo.

Preso atto che la tecnologia Dual IMSI è già utilizzata in sede internazionale ed ha prodotto offerte vantaggiose per la clientela; la Raccomandazione ITU-T E.212, annesso E, stabilisce che nei casi previsti di uso extraterritoriale dei numeri IMSI siano informate le Amministrazioni competenti di tale utilizzo.

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

- i) che sia rispettata la raccomandazione ITU-T E.212, annesso E, che stabilisce che nei casi previsti di uso extraterritoriale del MCC+MNC siano informate le Amministrazioni competenti dell'utilizzo di detti codici; in particolare, pare opportuno che tale informazione sia inviata per l'Italia al MISE ed all'Autorità;
- ii) in via cautelare⁶, nelle more della definizione di eventuali specifici vincoli da parte dell'Autorità, che non sia assegnato al singolo operatore, per lo scopo in questione, di più di un solo codice MNC, ovvero qualora l'operatore abbia già un codice MNC assegnato, non sia assegnato un ulteriore codice MNC.

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

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

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

Inoltre, si propone di prevedere che il Ministero e l'Autorità collaborino alla realizzazione di un registro contenente tutte le segnalazioni pervenute dagli operatori, che in ogni caso dovrà essere direttamente accessibile da parte di entrambi gli enti. La popolazione dei dati

⁶ Sebbene allo stato non vi siano problemi di scarsità di codici MNC, tenendo altresì conto che ciascun operatore assegnatario di un codice MNC può generare fino a 10 miliardi di numeri IMSI.

da parte degli operatori potrà essere delegata direttamente agli stessi tramite l'accesso alla relativa banca dati per l'immissione delle comunicazioni di cui al precedente punto i).

1.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Otto rispondenti ritengono che l'utilizzo di IMSI multipli di diversi operatori in associazione ad un'unica SIM possa costituire uno strumento a favore della concorrenza, eliminando una serie di restrizioni che impediscono ai piccoli operatori di sviluppare accordi di *roaming* remunerativi e producendo vantaggi all'utenza finale. Condividono pertanto la proposta di integrare il Piano rendendo esplicita la possibilità per tutti gli operatori, esteri o italiani, di utilizzare all'estero IMSI italiani a determinate condizioni e stabilendo i criteri per l'utilizzo di IMSI multipli in associazione alla SIM. Fanno, altresì, presente che il Dual IMSI è una opzione tecnica e commerciale che è disponibile a livello internazionale da molti anni ed offerta a livello tecnologico da operatori italiani ed esteri⁷, nonché gestita da parte di "enabler" di diverso genere (quali ad esempio MVNE, *Clearing Houses*, etc.). Tale soluzione ha permesso agli operatori nuovi entranti, anche virtuali, di ridurre le rilevanti barriere all'ingresso per offrire servizi di *roaming* internazionale equiparabili agli operatori consolidati nel mercato.

Al contrario, un rispondente osserva che in abito UE sono già fissati prezzi massimi *wholesale* per il *roaming* e non ravvisa una particolare esigenza di agevolare l'accesso ad accordi di *roaming* alternativi con condizioni economiche più vantaggiose utilizzando di volta in volta il numero IMSI più appropriato. Ricorda invece che il prezzo medio per la sola terminazione *wholesale* degli SMS in ambito nazionale è nettamente superiore (quasi doppio) al prezzo massimo *wholesale* degli SMS in *roaming* ed invita l'Autorità ad intervenire imponendo l'allineamento delle condizioni per i servizi *wholesale* nazionali (accesso e terminazione voce, SMS e dati) a quelle massime del corrispondente servizio *wholesale* (finale) in *roaming*, così come già disposto per le condizioni d'offerta *retail*.

Un rispondente, in particolare, si esprime a favore della soluzione Dual IMSI proposta dall'Autorità in quanto essa, in prospettiva futura, apre nuovi e potenziali scenari di sviluppo e della competitività nel mercato delle comunicazioni mobili e personali, dal momento che cambia il modello in cui tutti i servizi mobili sono offerti in *bundle* da un unico operatore: attraverso la soluzione Dual IMSI i servizi di *roaming* possono essere acquistati separatamente dal cliente, indipendentemente dagli altri servizi. A cascata, la soluzione Dual IMSI, produrrebbe una sostanziale riduzione dei costi per il servizio *roaming*, e, più in generale, per i servizi mobili. Ciò andrebbe a coinvolgere tutti i segmenti di clientela, sia affari che residenziale senza, peraltro, cambiare la *customer*

⁷ Ad esempio dal gruppo Telefonica: <http://www.internationalservices.telefonica.com/productos/nuestros-productos/mobile-world/dual-imsi/>, dall'*enabler* Connect2Roam: http://www.connect2roam.com/?Business_Areas:Service_Provisioning_%2F_MVNO%2FMVNE da Syniverse: <http://www.syniverse.com/solution-finder/Finding-a-dual-IMSI-solution--Product-Development>.

experience. Sotto questo profilo, inoltre, si ridimensiona la differenza tra viaggiatori abituali e altri clienti: visto che i costi per l'assistenza al cliente sono gli stessi sia per i *roamers* abituali che per i *roamers* occasionali, è plausibile che gli operatori non si concentrino esclusivamente sui *roamers* abituali ma che, piuttosto, rivedano i prezzi per l'intera clientela. Infine, la soluzione Dual IMSI contribuisce a costruire un mercato del mobile "transnazionale", favorendo l'ingresso nel mercato di nuovi soggetti nazionali e stranieri. Per gli operatori minori stranieri questa soluzione offre importanti possibilità di crescita potenziale, a fronte di un modesto sforzo economico, in quanto possono presentarsi sul mercato puntando ad attrarre la vasta base clienti dei più grandi competitori.

Un altro rispondente evidenzia invece che la soluzione di Dual IMSI non annulla del tutto le attuali barriere all'ingresso e non appare al passo con le recenti evoluzioni del mercato e della regolamentazione. In uno scenario di IMSI multiple, ritiene il rispondente, gli operatori titolari della IMSI "primaria", nel momento in cui decidano di ospitare una seconda IMSI di altro operatore sulle proprie SIM, sono di fatto vincolati in modo sostanzialmente permanente al partner che offre la seconda IMSI. Infatti, la sostituzione di questa seconda IMSI richiede in ogni caso la sostituzione della SIM del cliente finale, con evidenti disagi per il consumatore. Nel caso poi di SIM "embedded" in terminali di utente preposti allo scambio dati (es. Kindle Amazon), la sostituzione della SIM implica attività ancora più invasive. Più complesso poi è, evidentemente, il caso di SIM già "cablate" per i servizi M2M. La soluzione Dual IMSI appare già superata dalla recente introduzione di soluzioni che consentono un'elasticità tra i supporti fisici e le IMSI (ad esempio le SIM *Embedded* della GSM Association e le *Network Agnostic SIM* previste dalla recente legislazione olandese⁸). Pertanto, auspicando l'introduzione di una regolamentazione favorevole alla diffusione di servizi innovativi in grado di affrontare in modo efficace le evoluzioni tecnologiche in atto, il rispondente richiede l'introduzione nel Piano della possibilità di utilizzo nel mercato italiano di SIM agnostiche.

Un terzo rispondente afferma di aver già adottato una soluzione di Dual IMSI, nell'ambito della quale utilizza il proprio IMSI per la fornitura dei servizi sul territorio nazionale e l'IMSI dell'operatore ospitante per la fornitura dei servizi in *roaming* internazionale, sfruttando gli accordi oggi in essere tra l'ospitante e gli operatori esteri. Rappresenta inoltre che tale soluzione è adottata da tutti gli operatori mobili virtuali infrastrutturati italiani e peraltro è stata indicata dallo stesso Regolamento Roaming, art. 3, come la soluzione tecnica alla base dell'offerta *wholesale* di accesso che gli operatori di rete devono fare sui servizi regolamentati in roaming agli operatori virtuali. In futuro, è possibile che si passi dal Dual al Multi-IMSI in modo da poter utilizzare l'IMSI di più operatori e, conseguentemente, ampliare la copertura e la qualità dei servizi offerti e migliorare il proprio posizionamento competitivo sul mercato.

⁸ La decisione olandese del marzo 2014 è disponibile al sito: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2014-6781.html> ed una sintesi sul Corriere delle Comunicazioni: http://www.corrierecomunicazioni.it/tlc/26492_sim-network-agnostica-il-si-dell-olanda.htm

Tre rispondenti concordano anche con l'estensione proposta dall'Autorità riguardante la possibilità che un operatore italiano possa utilizzare all'estero anche IMSI italiani di altro operatore.

Un rispondente, quanto alla necessaria garanzia della fornitura delle prestazioni obbligatorie all'Autorità Giudiziaria, ritiene necessario comprendere su quali basi l'AG abbia convenuto sull'idoneità del servizio a garantire che l'operatore richiedente soddisfi l'adempimento delle prestazioni obbligatorie. In particolare si chiede come venga ricondotta l'anagrafica del cliente sull'IMSI dell'operatore nazionale che lo ha ceduto, dal momento che ci sono 17 Paesi in ambito UE dove non è obbligatorio per legge raccogliere l'anagrafica del cliente.

Due rispondenti condividono l'assunzione dell'Autorità che debba essere applicato quanto previsto nella Raccomandazione ITU-T E.212 e, quindi, che eventuali utilizzi extra-territoriali di IMSI assegnati in Italia all'operatore debbano essere comunicati alle Autorità competenti nei rispettivi Paesi interessati (specificando gli archi di numerazione IMSI ceduti). L'operatore, italiano o estero, che riceve in uso gli IMSI dovrà effettuare la comunicazione verso le Amministrazioni competenti del proprio Paese. Gli operatori cedente e ricevente, avranno la facoltà (e non obbligo), se lo riterranno opportuno, di effettuare un'unica comunicazione congiunta, di cessione e ricezione, all'Autorità e Ministero.

Invece un rispondente, vista l'ordinarietà dell'utilizzo extraterritoriale dell'IMSI italiano nel caso dei servizi di *roaming* internazionale, ritiene che tale utilizzo stesso non debba essere oggetto di comunicazione. In ogni caso, sottolinea che qualsiasi eventuale realizzazione di registri/banche dati non debba gravare in termini di oneri economici sugli operatori.

Due rispondenti ritengono che la realizzazione da parte del Ministero/Autorità di un unico registro per la comunicazione degli utilizzi extra-territoriali di specifici MNC o di uno o più sotto-archi degli IMSI assegnati nazionalmente all'operatore sia opportuna in quanto facilita l'applicazione di quanto indicato nella Raccomandazione ITU-T E.212. Evidenzia tuttavia che tale registro non debba essere reso pubblico, in considerazione della valenza commerciale delle informazioni recate.

Un altro rispondente, segnala che l'implementazione di un "registro" contenente tutte le informazioni degli operatori comporterebbe un obbligo espresso per gli operatori di popolarlo, implementando una soluzione tecnica *ad hoc*, misura sproporzionata e non giustificata rispetto alle finalità.

Condividendo il principio dell'utilizzo efficace ed efficiente delle risorse di numerazione E.212, due rispondenti ritengono che l'assegnazione di più MNC ad un operatore non debba essere impedita a livello normativo, ma basata in ogni caso sulla valutazione caso per caso delle motivazioni dell'esigenza per altri scopi espressa dall'operatore stesso sulla base della rapida evoluzione tecnologica e di mercato. Di conseguenza, anche per gli

utilizzi Dual IMSI ritengono opportuno mantenere l'attuale possibilità per un operatore di richiedere MNC aggiuntivi attraverso un'apposita richiesta motivata in aderenza alla Raccomandazione ITU-T E.212 e nel rispetto del principio di utilizzo efficiente della risorsa "scarsa" di numerazione e verificata dall'Autorità e/o il Ministero dato che gli MCC/MNC hanno nelle reti mobili una pluralità di utilizzo e sono rilevanti, dal punto di vista tecnico/commerciale, anche per abilitare nuove offerte innovative e per la differenziazione dei relativi profili tecnici e commerciali. L'utilizzo di diversi MNC può supportare diversi servizi attuali ed evolutivi come, ad esempio, servizi fonia/dati, M2M evoluti, *connected cars*, *metering*, *smart cities*, ecc. Non ritengono quindi condivisibile la condizione ipotizzata nel documento di consultazione, che prevede l'impossibilità di assegnare ulteriori MNC a soggetti che già ne abbiano almeno uno.

Un rispondente, al contrario, esclude che possano essere assegnati ulteriori archi di numerazione MNC a soggetti già assegnatari di almeno un MNC, tenuto conto da un lato dell'esiguità del numero di archi MNC (100) e dall'altro della numerosità dei numeri IMSI contenuti in ciascun MNC assegnato (10 miliardi).

Da ultimo un rispondente evidenzia che si sta notevolmente diffondendo l'utilizzo di MCC/MNC globali gestiti direttamente dall'ITU-TSB e che, quindi, non sono presumibili significativi incrementi delle esigenze di disponibilità per le pari risorse di tipo geografico nazionali.

1.2 Valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene di confermare la proposta in consultazione, esplicitando nel Piano la possibilità dell'uso del Dual-IMSI nelle condizioni poste, le quali prevedono che:

- i) nei Paesi di appartenenza degli IMSI presenti nella SIM/USIM si utilizzi il numero IMSI del Paese corrispondente all'unico numero E.164⁹ associato alla SIM/USIM;
- ii) negli altri Paesi si possa utilizzare il numero IMSI più opportuno in base alle politiche ed agli accordi commerciali dell'operatore.

Ciò implica che all'uso di un IMSI attivo proprio nel Paese di appartenenza di tale identificativo non possa essere associato un numero E.164 di un altro Paese.

Quanto sopra è riportato in delibera limitando le disposizioni al territorio italiano.

Conferma altresì che tale tecnica è utilizzabile anche nel caso di due IMSI italiani. In quest'ultimo caso, in Italia sarà attivo l'IMSI utilizzato dallo stesso operatore che ha in uso il numero E.164, e all'estero sarà utilizzato l'IMSI ritenuto più opportuno secondo gli accordi stabiliti.

⁹ Raccomandazione ITU-T E.164

Tenuto conto che la numerazione in generale è una risorsa scarsa e nel caso specifico il numero di IMSI generabili con un singolo MNC di due cifre è pari a 10 miliardi, qualora l'operatore adotti una politica di gestione di tale risorsa efficiente anche nell'assegnare archi di numerazione a soggetti terzi non paiono esserci effettive necessità per assegnazione di ulteriori MNC al soggetto che utilizzi il Dual-IMSI. Ciononostante, ai sensi del Codice, un ulteriore codice MNC potrà essere concesso, purché il soggetto interessato dimostri in dettaglio nella propria richiesta di averne effettivamente bisogno e di aver adottato un'oculata gestione della risorsa concessa anche nel rispetto delle norme internazionali.

L'Autorità ritiene altresì che sia accoglibile la proposta di introduzione delle seguenti disposizioni:

- l'operatore italiano che cede in uso ad altri operatori IMSI che contengano il proprio MCC+MNC dovrà inviare comunicazione degli archi di numerazione IMSI ceduti al Ministero e all'Autorità ;
- l'operatore, italiano o estero, che riceve in uso gli IMSI dovrà effettuare la comunicazione verso le Amministrazioni competenti del proprio Paese. Nel caso di operatore italiano ovviamente tali Amministrazioni coincideranno con il Ministero e l'Autorità; sempre in questo caso, gli operatori cedente e ricevente, avranno la facoltà (e non obbligo), se lo riterranno opportuno, di effettuare un'unica comunicazione congiunta, di cessione e ricezione, all'Autorità e Ministero.

L'Autorità conferma inoltre la necessità di costituzione di un apposito registro contenente tutte le comunicazioni pervenute dagli operatori, evitando che ciò comporti costi aggiuntivi per gli operatori stessi. La comunicazione ad un registro è infatti assolutamente equivalente a quanto previsto dalla Raccomandazione ITU-T E.212, ovvero la comunicazione alle Autorità interessate. Tale registro sostanzialmente reca l'informazione relativa a tutte le numerazioni date in uso da un assegnatario ad altro soggetto autorizzato (si veda il successivo punto 9). In pratica, il Ministero, competente per la tenuta del registro delle assegnazioni di numerazioni, dovrà aggiungere ulteriori di informazioni al relativo data base.

Con riferimento alla richiesta di intervenire per eliminare la disparità relativa alle condizioni economiche tra la terminazione *wholesale* degli SMS in ambito nazionale e quella degli SMS in *roaming* internazionale, allineando le condizioni nazionali a quelle di *roaming*, il tema potrà essere analizzato nell'ambito di altre procedure, non essendo materia del Piano.

In relazione alla richiesta di conoscere dettagli relativi alle prestazioni obbligatorie si rinvia a quanto previsto nell'apposito "repertorio" o comunque al Ministero, competente in materia.

Con riferimento alla richiesta che si continui a prevedere che l'assegnazione dei codici MNC sia a due cifre, si veda quanto espresso nel successivo punto 2.

Infine, con riferimento al suggerimento di un rispondente di introdurre nel Piano la possibilità di assegnare MNC a soggetti non autorizzati ovvero grandi aziende per lo sviluppo del M2M, anche tramite soluzioni analoghe a quella adottata in altri Paesi, tenuto conto che è in corso un'attività in tal senso in ambito CEPT, l'Autorità ritiene che tale aspetto sia da trattare in seno ad uno specifico procedimento, anche alla luce di possibili indirizzi a livello internazionale. Per questa ragione contributi da parte dei soggetti interessati sono incoraggiati anche per supportare eventuali posizionamenti italiani nei consessi internazionali che si occupano del tema.

Si modifica, pertanto, l'articolo 29 del Piano di Numerazione.

2. Utilizzi del codice MNC

L'ITU non esclude la possibilità di assegnazione di una pluralità di MNC¹⁰ associati ad un singolo MCC¹¹ e fornisce linee guida per l'assegnazione di tali risorse. A livello CEPT sono in corso studi per individuare le linee guida armonizzate per l'assegnazione dei codici in questione.

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

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

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

Si ritiene opportuno declinare nel Piano in modo più preciso i criteri di assegnazione di tali codici, anche in accordo con i principi di armonizzazione a livello europeo.

2.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Quattro rispondenti ritengono, sulla base della propria esperienza tecnica, che l'assegnazione e quindi l'utilizzo di più MNC non sia necessario per discriminare tra più offerte commerciali, coperture radio e/o diverse configurazioni di rete o di servizio; di conseguenza non ritengono necessario assegnare più di un MNC ad operatore. Sono

¹⁰ Codice a due cifre che identifica l'operatore.

¹¹ Codice che identifica il Paese.

dell'opinione che una simile decisione avrebbe il solo effetto di tesaurizzare risorse per definizione scarse, sottraendole allo scopo per il quale sono state individuate. Sugeriscono altresì di mantenere, come ad oggi previsto, la possibilità di assegnazione di ulteriori archi IMSI MCC+MNC per gli operatori che ne dimostrassero l'effettiva necessità.

Un rispondente in particolare, attesa l'esiguità della risorsa MNC¹², sottolinea come assegnazioni plurime agli operatori mobili pregiudicherebbero di fatto la possibilità di assegnare diritti d'uso di MNC ad operatori virtuali e operatori non mobili per servizi fissi anche integrati, in applicazione dell'art. 29 del Piano creando una artificiale barriera d'accesso al mercato ed un impedimento allo sviluppo di nuovi servizi integrati o di servizi di messaggistica in concorrenza con quelli forniti dagli operatori mobili, distorcendo la concorrenza in favore di questi ultimi e con conseguente svantaggio degli utenti finali in termini tanto di scelta che di prezzo. Vista la scarsità della risorsa ritiene opportuno esplicitare che diritti d'uso su MNC e su blocchi di numeri a codice 31 possano essere assegnati agli operatori di rete fissa per identificare nella interconnessione con gli operatori mobili i loro apparati di rete (SMSC, MSC, HLR) e per generare IMSI (MCC+MNC+MISDN) da associare alle proprie utenze di rete fissa a meri fini di segnalazione. Ciò, almeno in via provvisoria, sino a quando le reti mobili si saranno adeguate alla piena interoperabilità con le reti fisse per i servizi di messaggistica, poiché allo stato l'uso di MNC è indispensabile per assicurare la raggiungibilità di tutte le numerazioni da cui possono originare SMS e serve quindi a garantire l'interconnessione e l'interoperabilità dei servizi.

Un rispondente, pur condividendo la portata pro-competitiva della modifica proposta, ritiene utile evidenziare il rischio che la stessa, laddove non propriamente regolata, possa generare effetti distorsivi: evidenzia come l'utilizzo di MNC diversi per differenti coperture radio, qualora ammesso, potrebbe favorire discriminazioni qualitative e tecnologiche nella fornitura dell'accesso *wholesale* agli operatori virtuali, a scapito del mercato e dei consumatori. Al contrario, l'utilizzo di MNC diversi per specifici servizi, come nel caso dei servizi M2M, potrebbe favorire lo sviluppo di una concorrenza effettiva su quei mercati che ad oggi mostrano ancora evidenti barriere all'ingresso. Proprio con riferimento ai servizi M2M, infatti, la definizione pro futuro di un codice MNC dedicato al M2M potrebbe garantire la cosiddetta portabilità del servizio (o delle SIM) evitando la sostituzione dell'intero apparato, consentendo al cliente di evitare impatti economici e tecnici non indifferenti. Tale soluzione è stata già analizzata e sottoposta anche a consultazione pubblica (conclusa a gennaio 2014) dalla CEPT¹³, che si poneva l'obiettivo di favorire l'espansione del mercato M2M trovando una soluzione che favorisse la promozione di una concorrenza sostenibile e, tra le diverse soluzioni analizzate, proponeva quella di un MNC Unico e paneuropeo da dedicare ai servizi M2M, soluzione che avrebbe superato le problematiche legate alla scarsità delle risorse di numerazione

¹²Allo stato, secondo il file delle assegnazioni pubblicato sul sito del Ministero ed aggiornato ad aprile 2014, dei 100 MNC disponibili 14 sono già assegnati.

¹³ European Conference of Postal and Telecommunications - Report "Evolution in the Use of E.212 Mobile Network Codes"

nazionali e le differenti condizioni di copertura dei servizi in ambito nazionale ed internazionale.

Un rispondente ritiene che l'assegnazione di ulteriori codici MNC sia una questione estremamente delicata, sia per quanto concerne eventuali impatti sulla possibilità futura di adottare soluzioni innovative come le *Soft* o *Embedded SIM* (considerazione già emersa nei Paesi Bassi in sede di introduzione delle c.d. *Soft SIM*), sia per quanto concerne il rischio di accaparramento della risorse di numerazione da parte di operatori. Accaparramento che potrebbe influire negativamente sullo sviluppo futuro di operatori alternativi, anche virtuali, dal momento che sarebbe incentivata una parcellizzazione di associazioni MNC/servizi sulle reti esistenti, a discapito dello sviluppo di soluzioni alternative basate su innovazioni di terminali utente, servizi evoluti o integrazioni tra reti e servizi diversi. Tale scenario, ad avviso del rispondente, appare incoerente rispetto alla convergenza di servizi disponibili ai clienti finali mediante un solo numero di telefono. In proposito osserva che l'obiettivo di preservare la risorsa pregiata e scarsa degli MNC è perseguito in altri Paesi con soluzioni innovative¹⁴: insieme ristretto di MNC ad un uso "shared" per reti private che può essere usato per reti locali wireless, condividendo lo stesso MNC su aree geografiche diverse (non sovrapposte). Ciò consente l'opportunità di realizzare reti mobili locali (*indoor* or *outdoor*), (per esempio per comunicazioni aziendali interne) senza erodere significativamente le numerazioni E.212 del Piano. Auspica quindi l'introduzione esplicita della possibilità per i clienti finali di adottare soluzioni innovative come *soft* o *embedded SIM*, per favorire lo sviluppo del mercato anche in ottica di concorrenza tra infrastrutture ma anche di reti e servizi innovativi.

Quattro rispondenti, invece, non ritengono che si debbano porre divieti o limitazioni a priori sulla numerosità di MNC italiani assegnabili ad un soggetto autorizzato alla fornitura di reti e/o servizi a disposizione del pubblico limitando le possibilità di utilizzo degli IMSI e degli MNC, soprattutto qualora tali utilizzi siano previsti nelle specifiche tecniche e standard ETSI/3GPP e/o in documentazione GSMA, in quanto lo scenario prospettato apre nuove opportunità di *business*. Ritengono, altresì, che la predetta normativa debba al più precisare i requisiti di base per una gestione efficiente ed efficace dei numeri e consentire sempre all'operatore di richiedere l'assegnazione di nuove risorse MNC, indicando chiaramente ed esplicitamente caso per caso quali informazioni e motivazioni (es. descrizione dello scenario di servizio, ecc.) l'operatore dovrà fornire nella richiesta.

Due rispondenti rappresentano che l'utilizzo da parte di un operatore di una molteplicità di codici MNC al fine di attuare una segmentazione della propria offerta è condivisibile, anche se devono essere identificate delle regole e delle limitazioni oggettive per salvaguardare un utilizzo efficiente di risorse scarse. Infatti l'attribuzione *ex-ante* di numerazioni che successivamente potrebbero rivelarsi scarsamente utilizzate costituirebbe un pregiudizio per richieste successive anche da parte di operatori nuovi entranti. Vi è poi da considerare il profilo competitivo che emergerà nella relazione tra

¹⁴ Decreto del 3 Marzo 2014 del Governo olandese <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2014-6781.html>

operatori di rete ospitanti e virtuali, ospitati, laddove questi ultimi potrebbero verosimilmente trovarsi in situazioni di debolezza nel trasporre i contenuti dei rispettivi accordi commerciali *wholesale* in un contesto in cui alla segmentazione dell'offerta *retail* praticata dagli MNO su base "rete" non trovi corrispondenza l'automatica articolazione della stessa nelle condizioni che regolano l'offerta all'ingrosso verso gli operatori virtuali. Questi ultimi potrebbero infatti trovarsi a dover negoziare una pluralità di accordi (o di addendi ai rispettivi accordi quadro) per poter offrire ai propri clienti i medesimi servizi degli operatori di rete ospitanti. Per questi motivi, l'eventuale inclusione nel Piano dell'opportunità di assegnazione di MNC multipli ad un medesimo soggetto deve essere accompagnata da idonea regolamentazione.

Inoltre altri due rispondenti evidenziano che eventuali assegnazioni di tali risorse di numerazione per utilizzi non motivati o non necessari, come ad esempio a soggetti che forniscono servizi privati di comunicazione elettronica fissi o mobili, oppure a soggetti che nella realtà sono clienti finali di fornitori pubblici autorizzati di servizi mobili, possono condurre allo spreco di risorse del Piano e ad utilizzo inefficiente delle stesse. Non sono d'accordo con l'assegnare gli MNC a soggetti di "qualsiasi natura" perché ciò potrebbe causare assegnazioni improprie, nel senso che soggetti privi di una rete mobile potrebbero ricevere in uso una risorsa che dovrebbe invece essere riservata unicamente a soggetti gestori di una rete mobile.

Un altro considera anche che, nel caso il MCC attuale italiano nel lungo/lunghissimo termine si approssimasse all'esaurimento di risorse MNC, è ampiamente previsto nella Raccomandazione ITU-T E.212 che il Paese possa richiedere un secondo MCC: questa salvaguardia consente di mantenere opportunamente stabile e certo l'attuale quadro regolamentare e tecnico delle risorse E.212 nazionali.

Inoltre sottolinea che tali risorse hanno per loro natura carattere globale e l'interoperabilità è essenziale con tutti i Paesi del mondo: solo evoluzioni della Raccomandazione E.212 condivise ed approvate in sede ITU-T possono fornire garanzie di stabilità e di utilizzo comune a livello globale, fermo restando la necessità di evoluzioni dei piani di numerazione nel rispetto della "*backward compatibility*", allo scopo di ridurre i rischi di problematiche operative ed impatti insostenibili per gli operatori mobili. A tal fine richiede Autorità di evitare qualsiasi ipotesi impositiva per l'utilizzo di MNC a tre cifre, in primo luogo sul MCC=222 esistente ed anche per gli MCC globali gestiti da ITU-T, dato che ciò avrebbe impatti operativi e costi notevoli sull'intero sistema delle reti mobili e non se ne comprende l'esigenza e la necessità (ad es. anche gli USA, che molti anni fa hanno assegnato, all'interno del loro unico MCC per tutti gli Stati che compongono gli USA, MNC a tre cifre con ultima cifra posta a "0", oggi continuano ad utilizzarlo nell'accesso alle reti mobile come se fosse assegnato a 2 cifre).

2.2 Valutazioni dell'Autorità

Con riferimento alla richiesta che l'Autorità continui a prevedere che l'assegnazione dei codici MNC sia a due cifre, al momento, tenuto conto delle attività internazionali in corso in ambito CEPT e in ambito ITU-T, l'Autorità ritiene opportuno proseguire ad assegnare MNC a due cifre, fornendo comunque indicazioni finalizzate ad un uso efficiente della risorsa anche nel lungo periodo. Allo scopo, nelle nuove assegnazioni nell'ambito del codice MCC italiano (222) viene previsto che nella generazione dei numeri IMSI la prima cifra successiva al codice MNC sia posta a "0", con possibilità di utilizzare anche cifre consecutive allo "0" solo successivamente alla valutazione da parte del Ministero dell'effettiva necessità.

Con riferimento alla richiesta di poter assegnare agli operatori di rete fissa: i) blocchi di numerazione con codice 31 per identificare nell'interconnessione con gli operatori mobili i loro apparati di rete (SMSC, MSC, HLR) e ii) un codice MNC per generare numeri IMSI (MCC+MNC+MISDN) da associare alle proprie utenze di rete fissa a meri fini di segnalazione, l'Autorità rammenta che ai sensi del Codice, art. 27, comma 3, tutti i soggetti autorizzati ai sensi dell'art. 25 hanno diritto di ottenere i diritti d'uso dei numeri o codici purché dimostrino l'effettiva necessità degli stessi per i servizi che intendono svolgere, nel rispetto dell'uso della numerazione previsto dal Piano (peraltro, tale principio sarà opportunamente richiamato nel nuovo Piano).

A seguito di una specifica richiesta, infatti, sono già state fornite indicazioni al Ministero circa la possibilità di assegnare numerazione con codice 31 per lo scopo richiesto limitando l'uso, nel caso specifico, ai soli fini di segnalazione, senza possibilità d'uso da parte della clientela, che di fatto per tale scopo non ne ha la necessità.

Tenuto conto delle risposte contrastanti riguardo l'effettiva utilità e necessità di disporre di MNC differenti per usi diversi, quali la differenziazione tra più offerte commerciali, tra coperture radio e/o diverse configurazioni di rete o di servizi, l'Autorità non ritiene necessario prevedere l'assegnazione di MNC diversi in funzione di ragioni commerciali e di separazioni di tecniche. Nell'ambito delle reti, ciò anche nel rispetto del principio di uso efficiente delle risorse. In ogni caso rimane aperta la possibilità di assegnazione di codici MNC per diverse esigenze o alla luce di ulteriori valutazioni delle medesime esigenze sopra ricordate, poiché vige, nel rispetto del principio di uso efficiente delle risorse, il principio generale, già ricordato di cui all'art. 27 del Codice, che impone la concessione dei diritti d'uso dei numeri "*sulla base dell'effettiva necessità*"¹⁵.

Con riferimento alla richiesta di affermare in maniera esplicita la possibilità per i clienti finali di adottare soluzioni innovative come dedicare un insieme ristretto di MNC ad un uso condiviso per reti private o per l'uso di *soft* o *embedded* SIM (eSIM), l'Autorità ritiene che in termini di principio non vi siano ostacoli, anche se è opportuno effettuare specifiche analisi che non sono tema del Piano. In particolare, l'Autorità, con riferimento

¹⁵ Nel Piano viene infatti chiarito che tutti i soggetti autorizzati ai sensi dell'art. 25 del Codice possono richiedere codici MNC purché ne dimostrino l'effettiva necessità con riferimento ai servizi in cui sarebbero utilizzati.

alla richiesta di riservare un insieme ristretto di MNC ad un uso condiviso per reti private, ritiene che la questione meriti propedeutici approfondimenti nell'ambito del tavolo tecnico relativo alle problematiche di implementazione del Piano.

Per quanto concerne l'introduzione delle eSIM definite dal GSMA, l'Autorità ritiene che possano essere particolarmente utili nel caso di servizi M2M anche per mantenere un adeguato grado di sicurezza, senza escludere, per il principio di indipendenza tecnologica, l'uso di *soft SIM*. In ogni caso, ritiene indispensabile valutare le eventuali ricadute in termini regolamentari e in particolare nell'ambito delle procedure relative alla portabilità del numero, con aggiornamento del profilo della SIM per mezzo della tecnologia *Over The Air (OTA)*.

Infine, con riferimento alle richieste di precisare a quali soggetti possono essere assegnati i codici MNC, si ritiene opportuno richiamare che la direttiva 2002/20/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, relativa alle autorizzazioni per le reti e i servizi di comunicazione elettronica (direttiva autorizzazioni), nel preambolo prevede che *“Gli Stati membri non sono obbligati a concedere o impedire di concedere il diritto di usare numeri del piano di numerazione nazionale o il diritto di installare strutture alle imprese diverse dai fornitori di reti o servizi di comunicazione elettronica”*. L'Autorità ritiene che l'eventuale assegnazione a soggetti di “qualsiasi natura” che sia da analizzare in particolare con riferimento ai servizi M2M e nel caso di soggetti che intendano utilizzare tali risorse esclusivamente per la propria azienda e senza offrire servizi o reti di comunicazioni elettronica. Tale approfondimento potrà essere condotto anche nell'ambito delle attività internazionali in seno alla CEPT. Con riferimento alla richiesta di precisare che i codici MNC possono essere assegnati esclusivamente a operatori di rete mobile e operatori mobili virtuali infrastrutturati (di tipo c.d. Full MVNO), si rammenta che il Codice non prevede distinzioni di categorie di autorizzazioni, almeno per quanto riguarda diritti e doveri degli operatori e quindi anche per accedere a risorse di numerazione, pertanto i codici MNC potranno essere assegnati ad un soggetto autorizzato ai sensi dell'art. 25 senza vicoli di alcuna natura, ad eccezione del vincolo già espresso della sussistenza di effettiva necessità di tali risorse per lo svolgimento dei servizi, come previsto dall'art. 27, sopra richiamato.

Nel Piano sono inoltre inserite norme che fissano le modalità con cui possono essere dati in uso archi di numerazioni IMSI da parte di soggetti assegnatari di codici MNC, come, ad esempio, nel caso di utilizzo di tecniche “Dual IMSI”.

Si modifica, pertanto, l'articolo 29 del Piano di Numerazione.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1. Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Due rispondenti ritengono interessante la proposta dell’Autorità di valutare concretamente l’ampliamento dell’ambito territoriale in cui i servizi basati sull’impiego delle numerazioni geografiche mediante terminali mobili potrebbero essere resi disponibili estendendolo all’intero distretto di pertinenza della numerazione geografica (nonché, in prospettiva, a livello nazionale qualora si dovesse tendere al superamento dei distretti).

In particolare, un rispondente evidenzia che tali servizi non hanno presentato in generale significativi sviluppi nel mercato sebbene vi possa essere l’interesse potenziale da parte di una quota parte dell’utenza delle reti fisse. Ritiene che la situazione di mercato attuale

sia dovuta al fatto che i maggiori operatori di rete mobile siano allo stesso tempo anche i principali fornitori dei servizi di rete fissa e pertanto non abbiano forti interessi alla promozione dei servizi in oggetto. Diversamente il rispondente ha avuto modo di verificare nel corso di analisi di mercato condotte presso i consumatori come vi sia un discreto interesse per l'utenza a poter utilizzare il proprio numero geografico anche sul terminale mobile.

Un altro rispondente afferma di sostenere da tempo l'opportunità di estendere al distretto l'utilizzabilità di una numerazione geografica associata ad una utenza fissa realizzata mediante tecnologia radiomobile. Fa presente che in questi anni si è assistito, a livello *retail*, ad una pressoché totale identificazione tra il costo delle chiamate fisso-mobile e fisso-fisso e, a livello *wholesale*, ad una notevole riduzione dello spread tra terminazione fissa e terminazione mobile. L'originaria prescrizione di una drastica limitazione della mobilità del punto di terminazione fisso realizzato in tecnologia mobile si basava su differenze¹⁶ che si sono fatte assai meno marcate, di conseguenza, sembra logico rilassare corrispondentemente anche il vincolo sulla mobilità del numero geografico.

A parere di un terzo rispondente, la proposta dell'Autorità è estremamente critica in quanto, pur non sussistendo particolari limitazioni tecniche, ha sia implicazioni in merito al possibile non rispetto dell'obbligo di legge di localizzare il cliente attraverso la sua numerazione geografica, sia sul piano regolamentare, in quanto andrebbero riviste le regole dettate per tale tipologia di servizi nell'ambito della delibera n. 415/07/CONS, il cui riesame non può essere oggetto del procedimento di revisione del Piano. Il rispondente non esprime una posizione ostativa alla proposta dell'Autorità, tuttavia ritiene che, prima di giungere ad una conclusione, la tematica necessiti di essere approfondita in quanto di fatto si modifica la natura delle numerazioni geografiche che divengono mobili, generando un potenziale conflitto con le numerazioni attualmente preposte allo scopo. In aggiunta, evidenzia che laddove venisse prevista l'estensione dell'utilizzo della numerazione geografica al distretto e successivamente venissero eliminati i distretti ci si ritroverebbe di fatto ad una equiparazione tra la numerazione mobile (art. 8 del Piano) e la numerazione geografica (art. 7 del Piano). Infine esprime dubbi anche sui vantaggi per l'utenza finale, esposta a una probabile confusione tra l'uso in mobilità delle numerazioni mobili e l'uso in mobilità delle numerazioni geografiche.

Altri sette rispondenti ritengono che il perimetro esatto dell'area in cui un numero fisso possa essere utilizzato per effettuare e ricevere chiamate su terminali di reti mobili sia stato oggetto di una analisi completa ed esaustiva nell'ambito della delibera n. 415/07/CONS che rappresenta già un ragionevole punto di equilibrio fra le esigenze dell'operatore interessato e della restante parte del mercato. Quindi l'estensione del concetto di "home zone" al di fuori dell'area limitata all'abitazione/domicilio di un cliente finale, oltre a non aver ragione di necessità o di opportunità, comporterebbe la modifica, oltre che del Piano, anche di altre disposizioni regolamentari come la delibera 415/07/CONS. Rammentano, tra l'altro, che il concetto di "home zone", strettamente

¹⁶ Solo il vincolo geografico avrebbe infatti giustificato la differenziazione marcata del prezzo di terminazione per una chiamata entrante su numerazione geografica, rispetto a quello per lo stesso servizio su numerazione mobile.

associato all'ubicazione del cliente ("abitazione/domicilio"), è finalizzato a specifiche offerte commerciali fisse-mobili che rispecchiano l'integrazione tra il servizio telefonico da postazione fissa (denominato, se fornito attraverso la rete mobile, a mobilità ristretta) ed il servizio telefonico mobile e poiché senza tale limite non vi sarebbe nemmeno una offerta commerciale convergente fisso/mobile. Il concetto "home zone" è l'unico elemento che consente di assimilare sul piano commerciale le offerte tecnicamente basate esclusivamente su rete mobile ad offerte di rete fissa così da motivare il ricorso all'uso delle numerazioni in decade 0. Fanno presente che con l'eventuale estensione del concetto di "home zone" fuori dell'area limitata all'abitazione del cliente interessato, sino a ricomprendere tutto il distretto, l'uso della decade 0 anziché della decade 3 non sarebbe più coerente, poiché il servizio offerto sarebbe puramente e semplicemente un servizio mobile e non un servizio convergente: il servizio fornito non risulterebbe più un servizio telefonico da postazione fissa o nomadico (nel caso di servizio nomadico la chiamata telefonica si interrompe se l'utente si sposta da un accesso da postazione fissa ad un altro) ma diventerebbe di tipo mobile (la chiamata rimarrebbe attiva quando l'utente si sposta "in mobilità" tra accessi telefonici da postazione fissa all'interno del distretto e, quindi, non sarebbe più coerente l'utilizzo della decade 0). Rilevano, inoltre, che eventuali differenti impostazioni normative relative alla numerazione appartenente alla decade 0 produrrebbero evidenti impatti sull'insieme di prestazioni obbligatorie associate alla fornitura del servizio telefonico da postazione fissa¹⁷, tra cui, ad esempio, la localizzazione associata ai servizi di emergenza 112 NUE che, per la decade 0, secondo i decreti ministeriali in materia è relativa all'abitazione del cliente e non ad una posizione indeterminata all'interno del distretto.

Anche tre altri rispondenti ritengono che una eventuale modifica delle relative disposizioni esuli dall'ambito delle valutazioni tipiche relative ad una modifica di un piano di numerazione nazionale, ma andrebbe valutata nell'ambito di un apposito procedimento che dovrebbe essere orientato alla regolamentazione di riferimento definita dalla delibera n. 415/07/CONS, per evitare disallineamenti ed incertezze regolamentari, eventualmente considerando non solo le implicazioni tecnico-economiche ma anche concorrenziali¹⁸.

Due rispondenti rappresentano inoltre che estendere la dimensione delle *home zone*, facendola coincidere con quella dei distretti telefonici sulla base dell'effettiva copertura radio delle BTS, siano queste all'interno o meno dei confini geografici dei distretti telefonici comporta assai rilevanti interventi in termini di adeguamento *hardware* e

¹⁷ Fornire i servizi di emergenza ai sensi dell'art. 76 del Codice, garantire le prestazioni obbligatorie di cui all'art. 96 del Codice, ecc. Criticità già evidenziate nella Specifica Tecnica n.763-25 - Soluzioni tecniche di interconnessione in tecnologia a commutazione di circuito con reti fisse per servizi di comunicazione elettronica vocali nomadici.

¹⁸ Ad esempio gli aspetti relativi alla regolamentazione di una tariffa di terminazione da associare al servizio, difficilmente determinabili all'interno di un Piano di numerazione.

*software*¹⁹, con conseguenti oneri economici ad oggi non quantificabili. In particolare: i) dovrebbe essere definita *ex novo* la logica di individuazione delle *home zone* che, tuttavia, dipendendo da una rete mobile già installata nel perseguimento di obiettivi diversi dalla copertura su base distretto, non potrà coincidere con quest'ultimo; ii) si dovrebbero investire somme considerevoli nel dimensionamento delle macchine che hanno il compito di individuare la cella cui il cliente è agganciato e di associarla o meno alla zona interessata; iii) infine, l'avvicendamento tra i due regimi avrebbe impatti sul corretto funzionamento del servizio ad oggi fornito, non essendo possibile gestire l'introduzione del nuovo modello di servizio, senza disservizi al cliente.

Un altro rispondente ritiene che nell'ambito della convergenza fisso-mobile, il contesto italiano si sia fermato ad uno stadio che si può definire di "pre-convergenza": il livello di evoluzione dei processi di convergenza dei servizi fissi e mobili ha dimostrato una sostanziale assenza di nuovi attori esclusivamente "convergenti" o che focalizzano i propri modelli di business sui servizi integrati/convergenti. Inoltre, sotto il profilo dei possibili risvolti di carattere concorrenziale e competitivo il rispondente evidenzia tre punti di riflessione: i) va considerata la possibilità per tutti gli operatori di replicare le eventuali offerte che possano derivare dalla soluzione prospettata, visto che gli operatori già dotati della soluzione di rete necessaria alla fornitura di servizi integrati fisso-mobile sarebbero avvantaggiati dall'estensione al distretto a scapito degli altri; ii) la prestazione consente di fornire un'offerta vocale "chiavi in mano" appena sottoscritto il contratto, quindi si presenta in una condizione di vantaggio rispetto alle tradizionali offerte di rete fissa; iii) l'introduzione di offerte integrate fisso-mobile da parte di imprese che detengono una notevole forza di mercato nei mercati di rete fissa o di rete mobile (sia *wholesale* che *retail*) può consentire che si precostituiscano o si trasferiscano posizioni dominanti nei nuovi mercati.

Tutto ciò pone l'accento sul rischio di una riduzione del grado di competizione, nonché sulla necessità di introdurre gli opportuni rimedi volti a fornire una risposta appropriata e proporzionata alle problematiche di competitività che dovessero insorgere attraverso offerte di tipo ibrido rispetto ai servizi tradizionali (potendosi definire quasi un *tertium genus*).

Per un rispondente l'accoglimento della proposta servirebbe solo ad incentivare la sostituzione del traffico e degli accessi fissi con traffico ed accessi mobili (tramite l'uso a ciò meramente strumentale della numerazione fissa), specie con riguardo alla clientela residenziale e *micro-business*. Per questa via si finirebbe per indebolire definitivamente la rete fissa lasciando fuori qualsiasi possibilità di sviluppo e rilancio: la sostituzione del traffico e degli accessi di rete fissa con traffico ed accessi di rete mobile causa infatti forti diseconomie di rete e scala per gli operatori di rete fissa. Sarebbe inoltre un intervento regolatorio del tutto in controtendenza rispetto al perseguimento degli obiettivi

¹⁹ Un uso su rete mobile di un CLI di rete fissa appare come critico per la gestione sulla rete mobile di tutte le prestazioni e funzioni (e relativi flussi di segnalazione) legate strettamente al MSISDN (CLI mobile), e non al numero IMSI della SIM afferente. In termini tecnici si avrebbe una sovrapposizione su una zona ampia (ma non su tutta) della rete di due identificativi cliente, con inevitabili complessità esponenzialmente crescenti in termini di servizio (per es. prestazioni di location e di *handover* intra-RNC, intra-MS, inter-MS).

dell'Agenda Digitale ed alle linee guida di rilancio e sviluppo della rete fissa e di tutti i futuri servizi ad essa associati proposte dal governo. Inoltre, lo stravolgimento del Piano che ne deriverebbe provocherebbe la fine dei servizi nomadici offerti dagli operatori di rete fissa sia su numerazione geografica, sia su decade 5 risultando disattesa la delibera n. 11/06/CIR,²⁰ con pregiudizio agli investimenti fatti su tali basi dagli operatori di rete fissa. Il rispondente sottolinea come, di converso, gli operatori fissi che intendano formulare offerte convergenti con servizi assimilabili ai servizi mobili tramite l'impiego della larga banda mobile del cliente, siano tuttora esclusi dalla possibilità di ottenere i diritti d'uso della decade 3. Pertanto, se si consentisse agli operatori mobili l'uso dei numeri geografici nel distretto senza il limite della home zone, l'Autorità dovrebbe altresì consentire l'uso dei numeri mobili agli operatori di rete fissa con disposizioni simmetriche a quelle della delibera n. 415/07/CONS, che consentano e regolino l'uso dei numeri mobili in decade 3 su rete fissa per offerte convergenti fisso-mobili (e ad es. per servizi VoIP che utilizzino la larga banda mobile del cliente quando lo stesso si trovi fuori dalla copertura dell'accesso wireless fisso o nomadico) con regole speculari circa il prezzo di terminazione, o per altre esigenze specifiche. Inoltre, anche se comporterebbe investimenti economici non indifferenti per gli operatori, in seconda battuta, si potrebbe mirare ad utilizzare il codice 30X per anteporre il 3 al numero di rete fissa del cliente. E' evidente che tale possibilità non dovrebbe essere appannaggio degli operatori mobili ma dovrebbe essere estesa agli operatori di rete fissa.

Per un rispondente, anche dallo *scouting* internazionale, emerge che non vi sono orientamenti volti a cambiare la natura dei servizi associati alle numerazioni geografiche, anche limitatamente al distretto telefonico, dato che tali servizi rimangono strettamente di tipo "da postazione fissa" e ritiene che un operatore di rete mobile possa già fornire un servizio telefonico da postazione fissa con numerazioni in decade 0, nell'ambito del distretto di assegnazione della numerazione stessa, con le attuali prescrizioni del Piano.

Infine un rispondente richiede che l'eventuale estensione al distretto dell'uso di numeri geografici su rete mobili sia trattato in modalità distinta rispetto ad un eventuale utilizzo nomadico su decade 0 e, in ultima analisi, ritiene condivisibile l'approccio adottato dall'Autorità di uniformare il valore di terminazione nel caso di uso della rete mobile che deve essere il medesimo di quello della rete fissa, indipendentemente dalla tecnologia sottostante, altrimenti si potrebbe determinare un ingiustificato vantaggio competitivo per gli operatori mobili a discapito del mercato di rete fissa.

3.2 Valutazioni dell'Autorità

²⁰ I servizi nomadici non sono servizi mobili. La delibera 11/06/CIR definisce infatti la prestazione di "Nomadismo" come la prestazione associata ad un servizio fornito su rete fissa che permette di svincolare la fornitura del servizio medesimo da una particolare locazione fisica, che può corrispondere al punto terminale di rete fissa presso il sito del cliente indicato nel contratto con l'operatore; tale prestazione consente la fornitura del servizio potenzialmente da un qualsiasi punto terminale di rete sia per comunicazioni entranti che uscenti

I contributi pervenuti non hanno dimostrato la presenza di particolari controindicazioni con riferimento ai profili di tutela dell'utenza, localizzazione per le chiamate di emergenza, trasparenza tariffaria, impiego del CLI, interconnessione e prestazioni di giustizia. Inoltre, sotto il profilo dei possibili benefici per l'utenza, questa potrebbe essere interessata a fruire di servizi innovativi che permettano di utilizzare la propria numerazione fissa in un ambito ben più ampio della zona inerente la localizzazione fissa, eventualmente utilizzando servizi di destinazione della chiamata verso il fisso e/o il mobile secondo le proprie necessità.

Va notato anche che, se dai contributi non sembrano emergere orientamenti prevalenti a favore della proposta, occorre considerare che le strategie commerciali degli operatori che operano contemporaneamente nel settore delle comunicazioni mobili ed in quello delle comunicazioni su rete fissa possono aver influenzato le posizioni espresse.

In definitiva, tuttavia, considerato che vari rispondenti hanno chiesto di analizzare la problematica in maniera più organica nell'ambito di una revisione della delibera n. 415/07/CONS, l'Autorità ritiene prudenzialmente di accogliere tale richiesta, in modo da approfondire più appropriatamente in tale ambito, come suggerito, i diversi aspetti della questione.

Pertanto, l'Autorità si riserva di pubblicare sul sito internet dell'Autorità una richiesta di manifestazione di interesse per l'estensione al distretto dell'area di utilizzo dei numeri geografici su reti mobili. I soggetti interessati potranno autonomamente far pervenire eventuali richieste in tale occasione le loro osservazioni, corredate di concrete proposte di specifiche variazioni dell'attuale disciplina.

Si modifica, pertanto, l'articolo 7 del Piano di Numerazione.

4. Superamento dei distretti - Valutazioni ed approfondimenti tecnici in via prospettica

Al fine di fornire prospetticamente un ulteriore grado di flessibilità al Piano di numerazione appare opportuno valutare l'eventuale superamento della suddivisione del territorio nazionale in distretti nell'impiego della numerazione geografica, analizzandone compiutamente i diversi impatti in maniera globale, anche con riferimento alla portabilità del numero.

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

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

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

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

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

Prevedere soluzioni che portino a tale obiettivo anche su tempi lunghi, consentirebbe agli operatori di effettuare la transizione con costi contenuti, tenuto conto che i software ed i sistemi degli operatori sono soggetti a continue revisione, e quindi una determinazione

che preveda con largo anticipo la transizione può consentire un'efficiente programmazione degli interventi ed una riduzione sensibile dei costi.

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

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

4.1. Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Tre rispondenti condividono l'inquadramento del tema fatto dall'Autorità, in particolare in merito agli aspetti a vantaggio dei clienti finali che il superamento dei distretti produrrebbe, e sostengono l'opportunità di tale superamento della suddivisione del territorio nazionale nell'impiego della numerazione geografica. Ritengono che in visione prospettica sia la soluzione a cui si deve tendere ed osservano, in particolare, che la proposta risulta interessante commercialmente per il mercato *business*²¹.

Tre rispondenti evidenziano però che la proposta andrebbe ad impattare tecnicamente sui sistemi e le procedure esistenti, con conseguente aggravio dei costi per le società che non sarebbero in alcun modo giustificabili per una tecnologia in corso di definitiva e progressiva dismissione e con tutta l'organizzazione/gestione dei servizi di emergenza, gestiti appunto su base locale, che necessiterebbe di una revisione. Ritengono pertanto che l'interconnessione IP sia il prerequisito tecnico indispensabile per poter valutare in ottica prospettica la proposta di eliminare i distretti poiché elimina, di fatto, alcuni vincoli che, in un contesto TDM, avevano determinato l'attuale struttura del Piano, con particolare riferimento alla suddivisione del territorio in aree geografiche e distretti. In particolare, assume rilievo la dislocazione fisica dell'apparato SBC (*session border control*) piuttosto che l'entità ("astratta" dal punto di vista tecnico) del distretto. Del resto, se si considera che, ad oggi, non ci sono più sul mercato *retail* offerte commerciali che operino distinzioni tariffarie fra chiamate locali e interdistrettuali, ma che, univocamente, gli operatori che offrono servizi di telefonia fissa abbiano adottato un'unica tariffa

²¹ Offre la possibilità di commercializzare numerazioni geografiche a livello nazionale e si presta, per esempio, alle richieste dei clienti (aziende) con sedi dislocate in diverse aree geografiche, ma che vogliono identificarsi verso la rete nazionale con il solo indicativo della sede principale.

nazionale, si ha la dimostrazione che, almeno dal punto di vista tariffario, la segmentazione territoriale basata sui distretti sia in fase di superamento. La modifica viene dunque ritenuta del tutto prematura fino a che non si sia completata la transizione della interconnessione da TDM a VoIP secondo le regole stabilite dalla delibera n. 128/11/CIR e dalla ST-769²² e ci sia il consolidamento e la stabilizzazione della nuova architettura di rete IP che si va delineando, e che solo ad inizio 2015 inizierà a materializzarsi.

Un rispondente sottolinea che si stravolgerebbe l'attuale impostazione del Piano e la suddivisione del territorio nazionale per il servizio telefonico secondo il Piano Regolatore Nazionale delle TLC con i 232 distretti e le 696 Aree Locali di cui al Decreto Ministeriale del 25 novembre 1997, mai abrogato sebbene il modello di costo della nuova disciplina della interconnessione sia basato sulle Aree *Gateway*. Ciò comporterebbe investimenti economici non indifferenti per gli operatori.

Nove rispondenti pur consapevoli delle ipotesi avanzate sul tema nel passato e riemergenti in taluni contesti normativi europei²³ evidenziano forti perplessità, anche in ragione dei notevoli impatti tecnico-economici, sia a livello software che a livello hardware, e pur seguendo con interesse ipotesi evolutive delle numerazioni geografiche e della ripartizione del territorio nazionale, ritengono che la tematica sia prematura e che, allo stato attuale, manchino concrete motivazioni/esigenze di mercato. L'utilizzo consolidato dei distretti telefonici ha importanti implicazioni socio-politiche e di legame con il territorio dei cittadini e delle aziende tali da far ritenere che allo stato attuale non sia possibile aprire una valutazione in materia. Oltre a ciò, rammentano che le recenti attività condotte dall'Autorità per la migrazione al VoIP hanno confermato l'utilità di mantenere una ripartizione geografica delle numerazioni in bacini circoscritti (i distretti) accorpati poi in macro-bacini, denominati Aree *Gateway* VoIP. Ritengono inoltre che le prospettive evolutive ipotizzate dalla proposta Autorità tendano a snaturare l'uso delle numerazioni geografiche in decade 0, creando confusione tra i servizi da postazione fissa e quelli mobili e delle relative numerazioni associate, anche nella consolidata percezione della clientela finale. Evidenziano inoltre che il distretto telefonico è anche fondamentale nella definizione dei mercati rilevanti di interconnessione e del confine tra i mercati e servizi regolamentati rispetto a quelli non regolamentati²⁴. Eliminando i distretti si avrebbero notevoli impatti sull'attuale modello di interconnessione, impedendo l'identificazione certa e trasparente della destinazione della comunicazione e, quindi, la scelta del punto di consegna più appropriato a seconda dell'offerta di interconnessione

²² Ad oggi sono in esercizio ancora reti di commutazione TDM, che possono in linea teorica rimanere in esercizio anche a seguito della migrazione.

²³ Ad es. il CEPT/ECC, in particolare, attraverso il Report n. 154 del 2010 ed il più recente ECC WG NaN *Green Paper Long Term Evolution in Numbering, Naming and Addressing 2012 – 2022*, pubblicato nel 2012.

²⁴ La tariffa di terminazione regolamentata copre solo la tratta interna all'Area Gateway ed è identificata univocamente dal distretto di appartenenza del chiamato, mentre le tratte tra Aree Gateway differenti sono non regolamentate e quindi soggette ad accordi commerciali bilaterali.

sottoscritta dall’OLO. Ne deriverebbe la necessità di ripensare il modello e, conseguentemente, di rideterminare i prezzi di terminazione, che non potrebbe essere più differenziate in base alle 16 Aree *Gateway*. In definitiva, non condividono l’esigenza, soprattutto in presenza di un consolidato e crescente servizio mobile a disposizione del pubblico, di estendere l’area di fornitura della portabilità del numero al di fuori degli attuali distretti²⁵ e, peraltro, qualora emerga l’esigenza di mantenimento della raggiungibilità della numerazione del cliente finale in caso di trasferimento del domicilio del medesimo al di fuori del distretto, dovrebbero essere più propriamente analizzate soluzioni a basso impatto (ad esempio l’utilizzo della decade 55), data la marginalità del caso. In conclusione, ritengono che anche la sola modifica degli attuali distretti avrebbe notevolissimi impatti sugli operatori, sul sistema delle TLC, sulle prestazioni obbligatorie che sono strettamente legate al distretto telefonico (ad esempio per la fornitura dei servizi di emergenza 112 NUE²⁶), e sulla clientela finale ed anche la sola analisi per valutare le conseguenze economiche ed i possibili percorsi tecnico-commerciali per l’implementazione richiederebbe l’impiego di notevoli risorse aziendali per tutti gli operatori. Infine ritengono che la questione non sia attuale o prioritaria e debba essere rimandata in un futuro di lungo termine, qualora il contesto economico, tecnico e commerciale ne prefiguri un qualche vantaggio per tutti gli attori del mercato e, comunque, in seguito ad una specifica analisi di impatto regolamentare su tutti gli oneri derivanti anche sui sistemi (tariffazione, gestione, ecc).

Tre rispondenti, qualora l’Autorità confermasse la necessità di prevedere con largo anticipo una diversa suddivisione territoriale, eliminando i distretti, auspicano che tale nuova divisione si basi su concetti universalmente acquisiti, quali le Aree *Gateway* già esistenti nell’ambito dell’interconnessione IP, evitando l’individuazione di un diverso criterio, finora non utilizzato in maniera generalizzata. Ciò al fine di contenere gli investimenti che tale modifica comporterà per il mercato.

Un rispondente chiede che, laddove l’Autorità ritenga di voler approfondire la percorribilità di un simile scenario, lo renda oggetto di un procedimento *ad hoc* che ne consenta una valutazione puntuale degli impatti da parte degli operatori interessati.

Vista la complessità dell’argomento, un altro rispondente auspica l’apertura di un tavolo congiunto tra gli operatori, l’Autorità e il Ministero con l’obiettivo di studiare con attenzione la compatibilità dell’eliminazione dei distretti con i servizi obbligatori di localizzazione.

Un rispondente osserva inoltre che la soppressione dei distretti (diversamente dalla nomadicità, in cui il numero mantiene in sé un significato geografico di “sede legale/amministrativa” ed in generale di “ubicazione principale”), toglierebbe al numero fisso

²⁵ La base geografica dell’interconnessione è ribadita nelle specifiche tecniche d’interconnessione nazionali ST769, in cui per esempio, in annesso B, si ripartiscono i decamigliai per i RgN di *Number Portability* in gruppi associati a *cluster* di distretti.

²⁶ Obbligo a cui gli operatori devono ottemperare: in base ai d.lgs. del 22 gennaio 2008 e d.lgs. del 12 novembre 2009 è richiesta da parte dell’autorità competente agli operatori fissi e mobili per le numerazioni di emergenza 112, 113, 115 e 118, la localizzazione del chiamante su rete fissa e su rete mobile.

ogni pertinenza geografica, potenzialmente con conseguenze amministrative caotiche ed imprevedibili. Un'eventuale abolizione dei distretti richiederebbe una revisione significativa e strutturale nelle specifiche tecniche e nelle modalità di implementazioni dell'interconnessione nazionale, a meno di non voler sviluppare una struttura telefonica nazionale fortemente incoerente, con un livello di accesso e di istradamento che diventerebbe a-geografico ed un livello d'interconnessione strettamente geografico.

Un solo rispondente afferma che anche la proposta di prevedere, in via interinale, l'uso nomadico del numero geografico su tutto il territorio nazionale, anche al di fuori del distretto, eliminerebbe ogni differenza tra la numerazione geografica e la numerazione nomadica con enormi ripercussioni sui servizi di emergenza e la localizzazione atta a garantire le prestazioni obbligatorie di cui all'art. 96 del Codice. Inoltre consentire l'uso del numero geografico su tutto il territorio nazionale significherebbe anche consentire agli operatori mobili di usare tale numero esattamente come fosse un numero mobile. In tale ipotesi, per coerenza dovrebbe essere eliminata anche ogni barriera all'uso dei numeri 3 su rete fissa. Ne deriverebbe il completo stravolgimento dell'attuale art. 2 del Piano con l'equiparazione dei numeri in decade 0, 3 e 5. Solo in una ottica futura di passaggio a ENUM si potrà ragionevolmente pensare ad una rivisitazione dell'art.2 valutando tutte le implicazioni correlate. Per quanto concerne l'esigenza dalle grandi aziende pluri-sede sul territorio nazionale i cui dipendenti hanno l'esigenza di essere raggiunti ed effettuare chiamate mediante lo stesso numero geografico, il rispondente rammenta che attualmente, esse sono servite attraverso sistemi di rete privata virtuale (RPV) offerti da operatori di rete fissa e mobile.

Sei rispondenti rappresentano che la delibera n.11/06/CIR ha introdotto il concetto di nomadismo nella fornitura di servizi di comunicazione elettronica. Nei fatti, però, il servizio nomadico a livello nazionale non si è mai veramente sviluppato creando una stagnazione dello *status quo*, ossia numerazioni mobili da un lato e numerazioni fisse per i servizi *indoor*, lasciando inespreso il potenziale contenuto nella delibera e impedendo lo sviluppo nel mercato di servizi potenzialmente innovativi per i clienti. La numerazione geografica è diventata un aspetto caratterizzante del servizio e di riconoscibilità del cliente stesso, come dimostrano gli andamenti dei processi di portabilità delle numerazioni tra operatori di rete fissa, acquisendo nel tempo quindi un valenza particolare per il cliente. Nel frattempo si sono largamente diffusi nel mercato servizi offerti tramite internet dai fornitori di servizi *Over The Top* che, aggirando gli ostacoli normativi, hanno consentito una rapida diffusione di servizi web anche tramite l'utilizzo di numerazioni geografiche, utilizzate quale identificativo del cliente, traendo un indebito vantaggio concorrenziale rispetto ai limiti imposti agli operatori tradizionali. Ritengono che il mercato sia pronto per un'apertura regolamentare che consenta un utilizzo nomadico su tutto il territorio nazionale delle numerazioni geografiche, rimuovendo l'attuale limite introdotto nel 2007, che ha valenza puramente normativa.

Un rispondente, in particolare, rappresenta innanzitutto che il servizio nomadico a livello nazionale dovrebbe essere consentito esclusivamente ai soggetti titolari di un'autorizzazione generale per la fornitura di servizi c.d. PATS e, quindi, gli unici titolari a richiedere diritti d'uso di numerazioni geografiche da assegnare ai clienti. Il servizio

nomadico dovrebbe essere fornito al cliente lasciando impregiudicato il principio di assegnazione della numerazione in decade 0, coerentemente con il distretto di residenza del cliente, al fine di preservare i principi di assegnazione ad oggi previsti. D'altro canto il beneficio di usufruire del servizio in parola potrebbe altresì presentare dei limiti, superabili, nella gestione della localizzazione della chiamata in caso di accesso ai servizi di emergenza: l'operatore VoIP dovrebbe comunicare al cliente l'impossibilità di garantire un corretto instradamento delle chiamate al servizio di emergenza e di localizzazione in caso di chiamata generata al di fuori del distretto di appartenenza, invitandolo, in tal caso, ad utilizzare una linea telefonica tradizionale fissa o mobile e rendendo garantite così tali prestazioni, come già previsto dalla normativa di settore, attraverso il fornitore dell'accesso. Rileva che la nomadicità nazionale di numerazioni fisse sarebbe inoltre compatibile con le prestazioni obbligatorie di intercettazione e tracciamento storico delle chiamate, perché tali prestazioni, già disponibili sulle piattaforme VoIP che realizzano funzioni di nomadismo, sarebbero disponibili senza modifiche. Per la localizzazione delle chiamate di emergenza, rileva che questa potrebbe essere realizzata, limitatamente al servizio nomadico effettuato con numerazioni fisse, almeno in una prima fase "entro i limiti della fattibilità tecnica" come ad oggi richiesto per le chiamate da numerazioni in decade 5. In generale, essa è realizzabile, in base alla tecnologia usata per tali servizi nomadici come, per esempio tramite associazione di ubicazione geografica in base ad un opportuno "mapping" degli indirizzi IP usati oppure tramite localizzazione GPS del terminale cliente e trasmessa su protocollo SIP: in tal caso si potrebbe anche condizionare il servizio alla disponibilità ed attività del GPS su terminale cliente. Tale soluzione non avrebbe impatti sui processi di portabilità delle numerazioni geografiche e potrebbe essere un volano per l'attivazione di servizi dati su diversi dispositivi con relativo spostamento dei ricavi dal servizio fonia al servizio dati. In subordine, ritiene auspicabile un intervento normativo volto a rendere di immediata attuazione l'utilizzo nomadico delle numerazioni geografiche per le grandi aziende pluri-sede, al fine di consentire ai dipendenti di effettuare e ricevere chiamate mediante lo stesso numero geografico in qualunque sede.

Un altro rispondente afferma che la nomadicità delle numerazioni geografiche appare una proposta tecnicamente percorribile nel medio periodo nel caso di telefonia VoIP, anche se ritiene che l'Autorità non debba renderla obbligatoria ma opzionale. Suggerisce di stabilire per l'utente con numerazione geografica che intende avvalersi della nomadicità una posizione geografica legata a tale numerazione, ai fini della localizzazione, in modo da rendere possibile all'operatore di fornire i servizi di localizzazione obbligatori, ovviamente fino a che l'utente stesso non sia in nomadicità.

Tre rispondenti esprimono l'avviso che la numerazione 55 non rappresenta, in effetti, per i clienti affari un'adeguata soluzione alle loro esigenze perché rende più complessa la gestione del servizio dal momento che aumenta ulteriormente il numero di risorse di numerazione in uso. Per contro, l'attuale nomadicità del numero geografico all'interno del distretto di appartenenza del punto terminale di rete fissa e/o della cella di rete mobile risulta essere una misura insufficiente per la realtà del mercato affari. Anzi, non ci sono motivazioni che ragionevolmente debbano limitare l'uso del numero geografico in nomadicità solo al distretto piuttosto che all'intero territorio nazionale. Anche per tali

rispondenti, per quanto riguarda l'aspetto della localizzazione delle chiamate ai fini delle chiamate ai servizi d'emergenza, l'utente dovrà essere informato preventivamente ed accuratamente delle eventuali limitazioni nella fornitura delle informazioni relative all'ubicazione del chiamante, come lo sono coloro che usufruiscono attualmente della nomadicità distrettuale.

4.2 Valutazioni dell'Autorità

Tenuto conto delle risposte ricevute, delle difficoltà prospettate, a fronte dei benefici per l'uso efficiente delle risorse che per l'utenza, anche *business*, dislocata sul territorio, l'Autorità ritiene opportuno rinviare la valutazione dell'eventuale eliminazione dei distretti solo successivamente al completamento della transizione dell'interconnessione dalla tradizionale tecnologia TDM alla tecnologia IP.

Per contro, dalle posizioni espresse, è emerso un consistente supporto all'ipotesi di rimozione della limitazione al distretto di appartenenza dell'uso nomadico del numero geografico, poiché favorirebbe sia le aziende che intendono utilizzare numeri appartenenti al medesimo distretto in più sedi dislocate nel territorio anche fuori del distretto, sia al consumatore, considerato anche che la numerazione per servizi nomadici a codice 55 non viene considerata appetibile e sostitutiva di quella geografica (è comunque una numerazione differente da quella in uso dal cliente) ed ha trovato vari ostacoli alla sua diffusione, l'Autorità ritiene di rivedere l'attuale restrizione consentendo l'uso nomadico del numero geografico su tutto il territorio nazionale, senza che tale prescrizione debba costituire un obbligo per l'operatore, bensì una sua libera scelta commerciale. Vale a dire che il cliente di un determinato operatore non potrà pretendere la nomadicità sull'intero territorio nazionale qualora l'operatore medesimo non intendesse offrirla. Sarà così possibile l'offerta di servizi che consentano a qualsiasi tipo di utenza di poter utilizzare i numeri geografici in maniera nomadica a livello nazionale senza impedimenti di carattere regolamentare.

Ciò non incide sui vigenti rapporti di interconnessione, tenuto conto che tale prestazione è gestita esclusivamente dall'operatore di terminazione del numero e, conseguentemente: i) la consegna nel corretto punto di terminazione è di responsabilità dell'operatore di destinazione; ii) le chiamate originate da un punto di terminazione possono avere un CLI non corrispondente al distretto di appartenenza. Pertanto gli operatori di originazione delle chiamate (o quelli di transito) non subiscono impatti sui propri sistemi, dal momento che continueranno a consegnare le chiamate all'operatore di terminazione sulla base dell'istradamento previsto per il numero geografico chiamato. Spetterà poi all'operatore di terminazione (che è anche l'operatore che offre il servizio di nomadicità su base nazionale) farsi carico della consegna al proprio cliente nelle sede in cui effettivamente quest'ultimo si trova.

Per quanto concerne i possibili riflessi riguardo alla gestione dei servizi di emergenza e delle prestazioni obbligatorie, pare opportuno richiamare l'attenzione sulla circostanza

che, con l'estensione suddetta, sostanzialmente non si va ad incidere sulla questione della localizzazione delle chiamate di emergenza perché la localizzazione automatica, che comunque ancora non è stata attuata in Italia, non sarà comunque basata sul solo numero telefonico.

Pertanto anche la limitazione al solo distretto, già in vigore da molti anni, non può beneficiare della localizzazione basata sul numero geografico.

Si modifica, pertanto, l'articolo 7 del Piano di Numerazione.

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

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

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

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

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

5.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Due rispondenti rappresentano di non essere favorevoli alla proposta in quanto potrebbe creare problemi tecnici alle altre reti e le modifiche alle configurazioni attualmente presenti in rete che essa comporterebbe risultano troppo onerose da affrontare in confronto ai benefici che ne deriverebbero.

E' stata espressa l'opinione che, posto che ad oggi la numerazione geografica è definita "completa a 10 cifre" perché comprensiva dello 0, l'operatore che fornisce il centralino non avrebbe problemi, perché concorda con il cliente una numerazione interna di maggiore lunghezza. Tuttavia, possono determinarsi condizioni critiche per la gestione delle chiamate perché:

- le altre reti, indipendentemente dal tipo di interconnessione (diretta o meno), potrebbero applicare le cosiddette *screening mask* a lunghezza 10 cifre non conoscendo la particolarità della lunghezza a 11 cifre, che può essere applicata casualmente a ogni decamigliaio per il controllo della compatibilità delle numerazioni con il tipo di traffico;
- i tempi di instaurazione sono più lunghi per le chiamate in *overlap*, a cui si aggiunge il controllo intercifra su una ulteriore cifra (7 sec) e la richiesta con una SAM (*Subsequent Address Message*) della undicesima cifra;

- si ha un impatto sul tempo di attesa di risposta dall’invio della decima cifra peggiorando la performance della fornitura del servizio e quindi la *customer experience*;
- la rete di origine oggi evita l’attesa di un “fine numerazione” sapendo a priori che la numerazione, per un TON (*Type Of Number*) nazionale, è a 10 cifre;
- possono crearsi problemi in applicazione della ST 763-24²⁷ sul trattamento della selezione di utente.

Un rispondente propone in alternativa di riservare solo alcuni archi di numerazioni geografiche specifiche con lunghezza 11. Oppure di prevedere per tutte le numerazioni geografiche, aventi attualmente una lunghezza di 10 o 11 cifre, una lunghezza di 11 cifre.

Sei rispondenti concordano nel fornire la possibilità di utilizzare una numerazione di lunghezza maggiore di 10 cifre, limitatamente ai centralini di grandi aziende od organizzazioni, anche virtuali, di reti private. Sostengono che l’allungamento deve riguardare solo la componente di selezione passante, dato che solo ciò evita impatti notevoli sui sistemi degli operatori assegnatari. Il caso è commercialmente rilevante dato che i centralini con numerose linee tendono a richiedere nel tempo più cifre di selezione passante per derivati (fisici o virtuali) e ciò difficilmente può essere coperto con numerazioni brevi di tipo GNR (Gruppo di Numerazione Ridotta).

Tre rispondenti fanno presente che attualmente si può incrementare la lunghezza delle numerazioni geografiche limitatamente ad una sola cifra (aumentando di un ordine di grandezza le numerazioni rese disponibili all’ente/azienda), relativamente alla componente in “selezione passante” della numerazione, mantenendo pertanto inalterato il numero di cifre del “radicale” per non stravolgere esistenti regole di instradamento e considerata l’impossibilità, soprattutto negli instradamenti internazionali, di gestire un numero superiore di cifre.

Un rispondente rappresenta che la soluzione indicata implica un potenziale allungamento del tempo di instaurazione per la grande maggioranza delle chiamate verso numerazioni nazionali in interconnessione VoIP. Infatti, in tale contesto, non essendo possibile l’invio di selezione in *overlap* all’interconnessione, la rete originante deve attendere, alla ricezione di un numero di cifre minore del massimo stabilito, per un tempo di “attesa cifre” (tipicamente di qualche secondo), prima di inviare la chiamata verso la rete terminante o di transito²⁸. Nel caso in cui fosse consentito un allungamento della numerazione fissa (per una limitata casistica di numerazioni, ossia i GNR), nella stragrande maggioranza dei casi, in cui la numerazione chiamata sarà a 10 cifre (o undici

²⁷ La specifica tecnica 763-24 è relativa al Servizio *Wholesale Line Rental* (WLR).

²⁸ Allo stato attuale, essendo consentite da Piano numerazioni nazionali fisse con lunghezza massima di 10 (prima cifra dopo il distretto diversa da “1” o di 11 cifre (prima cifra dopo il distretto pari ad 1), alla ricezione della decima cifra (undicesima se la prima dopo il distretto è “1” la rete originante può inviare la chiamata a destinazione, senza attendere ulteriori cifre. Pertanto, in questa casistica, che coincide con buona parte delle chiamate a numerazione fissa nazionale, il tempo di instaurazione della chiamata sarà composto solo dal tempo di *call flow* fino al “raggiungimento” del chiamato e relativo riscontro.

se la prima dopo il distretto è pari ad 1), la rete originante non potrà inviare direttamente la chiamata, ma dovrà comunque attendere, dopo la decima (undicesima) cifra, per il tempo di “attesa cifre”, per esser certa di aver raccolto tutta la selezione e, conseguentemente, il tempo di instaurazione della chiamata sarà allungato del tempo di “attesa cifre”. Pertanto, pur riconoscendo la legittima richiesta di alcuni clienti aziendali di voler ampliare gli interni dei centralini, allungando le numerazioni GNR con ulteriori cifre, evidenzia un potenziale degrado del servizio ai clienti chiamanti, nei termini di allungamento del tempo su indicato. Ritiene quindi accettabile un aumento al massimo di 1 cifra, ossia di 11 *digit* (12 se la prima cifra dopo il prefisso è pari a 1).

Un rispondente non ravvede particolari criticità tecniche, anche se l’implementazione della proposta comporterebbe comunque uno sviluppo non trascurabile in termini di impatti sui sistemi.

Un rispondente ritiene che l’allungamento debba comunque essere cautamente valutato ed utilizzato rispetto alla raggiungibilità dall’estero e, quindi, limitato ad un massimo di 2 cifre ulteriori (12 cifre totali del numero significativo nazionale) e solo per il caso di reti private che richiedono la selezione passante attraverso centralini fisici o virtuali. Ciò porterebbe il numero significativo nazionale nel formato internazionale ad una lunghezza massimo a 14 cifre, accettando la non raggiungibilità diretta da talune origini internazionali (invero casi residuali) che non hanno attuato la Raccomandazione ITU-T E.164. Precisa il rispondente che l’operatore di rete telefonica, pur non utilizzando la componente di selezione passante per l’instradamento del tentativo di comunicazione verso l’accesso di rete pubblica, può dover analizzare e riconoscere la selezione, in modo da assicurare il corretto funzionamento dei servizi e prestazioni accessorie e supplementari. Ciò determina l’opportunità di fissare una lunghezza massima uguale per tutti. Va invece evitato qualsiasi allungamento delle numerazioni pubbliche in decade 0 associabili ai generici clienti finali, che non prevedono selezione passante, mantenendo l’attuale lunghezza massima di 10 cifre. Auspica in definitiva un rapido intervento regolamentare allo scopo di definire un allungamento armonizzato tra operatori pari al massimo a 12 cifre del numero significativo nazionale. Ciò consentirebbe il soddisfacimento di diffuse esigenze, attuali ed in termini evolutivi, della clientela *corporate* ed istituzionale dotata di reti private di notevoli dimensioni.

5.2 Valutazioni dell’Autorità

Tenuto conto delle risposte pervenute, delle problematiche evidenziate (peraltro in alcuni casi appena accennate, senza dettagliare le reali difficoltà tecniche, considerato anche che le attuali specifiche tecniche prevedono lunghezze di numerazioni ben superiori) e dei possibili benefici, l’Autorità ritiene di confermare la propria previsione di consentire l’aumento del numero delle cifre componenti i numeri geografici limitatamente al caso dei centralini, al fine di utilizzarla per la selezione passante.

Considerato che la maggior parte dei soggetti favorevoli ha chiesto di limitare l’allungamento ad una cifra e considerato, altresì, che la richiesta nasce dall’esigenza

degli utenti aziendali aventi un numero geografico già assegnato e che intendono incrementare il numero dei numeri interni, l'Autorità ritiene di consentire l'aumento del numero delle cifre componenti il numero di una unità, esclusivamente da un punto di vista delle cifre significative digitabili dall'utente chiamante e non del numero delle cifre componenti il numero da dare in uso alla clientela. In altri termini, non potranno essere assegnati al singolo cliente numeri di lunghezza superiore a quella ammessa nel Piano stesso.

Si rileva che dalle risposte non sono emerse altre necessità se non quelle relative a casi particolari quali i centralini che utilizzano la selezione passante.

Pertanto, viene ribadita nel Piano l'attuale lunghezza delle numerazioni, aggiungendo che solo nel caso di centralini chiamabili dall'utenza componendo numeri geografici e che utilizzano la selezione passante per lo scopo sopra descritto è possibile prevedere che la digitazione delle cifre significative arrivi fino ad una cifra in più rispetto a quella prevista nel Piano.

Si modifica, pertanto, l'articolo 7 del Piano di Numerazione.

6. Definizione di “servizi interni di rete”

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

Nella consultazione si è proposto di aggiornare ed integrare tale definizione, fornendo anche esempi di uso, allo scopo di confermare ed eventualmente includere alcuno utilizzi che risultino comunque dedicati a funzionalità tese al miglioramento dei servizi e/o della tutela dell’utenza e/o della flessibilità della fruizione dei servizi. Esempi da citare possono essere:

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

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

Per prevenire usi impropri è necessaria un’esplicitazione regolamentare appropriata dell’art. 9, comma 1, che possa costituire un riferimento certo per valutare se un determinato utilizzo risulti ammissibile o meno, fermo restando che non è comunque consentita l’offerta di servizi per conto di terzi o in concorrenza.

6.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Sei rispondenti condividono pienamente l’orientamento dell’Autorità di aggiornare e integrare la definizione di servizi interni di rete al fine di rendere chiaro il perimetro di applicazione di tale definizione.

Un rispondente ritiene opportuno che vengano incluse nella definizione tutte le fattispecie che completano il servizio di comunicazione di base garantendo il miglioramento della tutela dell’utenza e che non trovano esplicitazione nell’attuale Piano e in grado di migliorare la trasparenza dell’informazione lato cliente. Pertanto, suggerisce di estendere il concetto di servizio interno di rete anche ai servizi di seguito elencati:

- attivazione/modifica/disattivazione di piani e opzioni tariffarie;
- info su piano tariffario attivo, bonus maturati dal cliente finale;
- IVR che elenca i prezzi dei servizi in *roaming*;
- Attivazione/disattivazione *cut-off* dati;
- SMS di prossimità a fine credito;
- info esaurimento *bonus/bulk*;

- SMS di benvenuto;
- info completamento MNP

A parere del rispondente, infatti, non sono state individuate numerazioni specifiche che possano essere utilizzate per tali tipologie di servizi e le attuali numerazioni interne di rete (codici 40,41,42) possono soddisfare tale esigenza.

Un rispondente condivide l'utilizzabilità delle numerazioni con codici 40, 41 e 42, per ricomprendere la conferma ed attivazione di opzioni di offerte esistenti ed, in generale, di nuove offerte voce, dati e SMS proposte dall'operatore alla propria clientela fissa e mobile. Dal punto di vista della remunerazione economica associata a tale conferma o attivazione di una offerta da parte del cliente finale, che riceve un SMS e risponde per l'attivazione o conferma, si applica il rispetto dei tetti di prezzo previsti per i codici 41 e 42. Evidenzia che, nel caso di proposizione di opzioni di offerta o di nuove offerte all'interno di un rapporto contrattuale già esistente con il cliente, l'utilizzo tipico delle numerazioni per servizi interni di rete attraverso SMS non prevede di per sé stesso un addebito diretto al cliente attraverso l'interazione SMS (i messaggi SMS sono gratuiti), ma tale interazione è utilizzata per informare il cliente dell'esistenza di nuove opzioni o offerte e ricevere la conferma del cliente dell'interesse ad attivarla. L'addebito avviene successivamente attraverso i normali canali e modalità commerciali previsti dal contratto in essere con il cliente (addebito sul conto telefonico o sul credito residuo) oppure attraverso canali commerciali differenti (il sito web dell'operatore con i relativi sistemi di pagamento, il *customer care*, ecc.). Ciò è particolarmente utile nel caso di nuove opzioni appartenenti ad offerte già sottoscritte dal cliente finale (ad es. l'acquisto di ulteriori periodi di navigazione dati sul mobile, ecc.), che solitamente prevedono addebiti non correlabili all'interazione tramite SMS ed ai relativi tetti di prezzo: di fatto lo SMS è solo una informativa e la risposta è una conferma di attivazione di una opzione già prevista o nuova dell'offerta già sottoscritta in precedenza dal cliente.

Un rispondente condivide la necessità di chiarire la definizione di servizio interno di rete e, a questo fine, propone la seguente riformulazione dell'art. 9, comma 1 del Piano: *“Le numerazioni per servizi interni di rete sono dedicate ai servizi forniti dall'operatore stesso ai propri clienti, che per loro natura non necessitano di interoperabilità tra reti di operatori diversi, correlati con la specifica rete ed i relativi sistemi di segnalazione e tariffazione, inclusi i servizi di natura ancillare e accessori al completamento del servizio di comunicazione di base, quali, ad esempio, la fornitura di informazioni sul traffico effettuato, la verifica del credito, il trasferimento di chiamata, la presentazione del numero chiamante, servizi informativi anche relativi ad addebiti di contenuti erogati sull'utenza telefonica da terze parti, ecc. L'offerta da parte degli operatori ai propri clienti di servizi su tali numerazioni è comunque subordinata al rispetto delle vigenti normative in quanto applicabili ...”*.

Un rispondente è favorevole al proposito di estendere la definizione di servizi interni di rete allo scopo di farvi ricadere alcuni impieghi volti a migliorare i servizi già forniti ai clienti. Ritiene pertanto che la definizione attualmente riportata all'Art. 1, comma 1,

lettera h²⁹ possa essere utilmente ampliata, ad esclusivo vantaggio della clientela: è favorevole alla proposta dell’Autorità che la nuova definizione includa “alcune fattispecie che risultino comunque dedicate a funzionalità tese al miglioramento dei servizi e/o della tutela dell’utenza e/o della flessibilità della fruizione dei servizi.”, tra cui gli esempi citati dall’Autorità di conferma/disdetta di opzioni su servizi già attivi, anche a pagamento, o di modifica di opzioni tariffarie. Oppure anche altri servizi quali, a titolo di esempio, IVR informativi, verifiche via SMS del costo di taluni servizi, ed anche altre tipologie di servizio tra le quali quelle già comunicate all’Autorità.

Un rispondente, infine, ritiene invece che il Piano risulti sufficientemente chiaro nell’individuare il perimetro all’interno del quale gli operatori possano offrire ai rispettivi clienti servizi “interni di rete” e identifica in modo non equivoco il principio generale secondo il quale un servizio può considerarsi “interno di rete” se soddisfa il requisito di non richiedere alcuna forma di interoperabilità tra operatori diversi. Ritiene che tale vincolo debba essere mantenuto e nel caso rafforzato.

6.2 Valutazioni dell’Autorità

L’Autorità non condivide la posizione per cui l’utilizzo tipico delle numerazioni per servizi interni di rete attraverso SMS non preveda di per sé stesso un addebito diretto al cliente attraverso l’interazione SMS e che tale interazione sia puramente informativa, mentre il reale addebito avvenga per altri canali quali addebito sul conto telefonico o sul credito residuo. La separazione concettuale proposta può ingenerare confusione e portare a considerare come informativi i messaggi relativi a servizi offerti da soggetti terzi. Non si condivide quindi la proposta di aggiungere che i messaggi informativi possano essere relativi ad addebiti di contenuti erogati sull’utenza telefonica da terze parti. Infatti, la numerazione interna di rete può essere relativa esclusivamente a servizi erogati dal fornitore dei servizi di comunicazione elettronica e che non vedano coinvolti a qualsiasi titolo soggetti terzi.

Pertanto, posto che alcuni degli esempi proposti ricadono proprio nella fattispecie di comunicazioni che non possono avvalersi dei numeri interni di rete, l’Autorità ritiene di poter inserire nel Piano fattispecie di utilizzi che sono ascrivibili nei fatti alla definizione data di servizi di rete, i quali, indipendentemente dalla realizzazione fisica, per la natura stessa del servizio, non prevedano interconnessione o comunicazioni, anche fuori linea, con soggetti terzi.

Nel rispetto delle norme relative alla *privacy*, esempi di prestazioni e servizi realizzabili con le numerazioni in questione sono:

²⁹ *Servizi interni di rete*: servizi forniti dall’operatore di rete stesso correlati con le funzionalità di rete e che per loro natura non necessitano di interoperabilità tra reti di operatori diversi.

- attivazione/modifica/conferma/disdetta di piani e opzioni tariffarie, relative a servizi voce e/o dati;
- verifiche relative ai costi dei piani e opzioni tariffarie;
- informazioni sul piano tariffario attivo, bonus maturati dal cliente finale;
- informazioni relative ai prezzi dei servizi in *roaming*;
- informazioni relative allo status e all'esaurimento di bonus o di pacchetti di minuti o quantitativo di dati acquistati in blocco;
- messaggi di benvenuto al cliente che ha appena aderito al servizio di comunicazione elettronica offerto;
- informazioni relative allo status e al completamento della prestazione di NP qualora il fornitore del servizio sia l'operatore *recipient*.

Per contro, esempi di comunicazioni che non possono essere fatte con tali numerazioni sono:

- attivazione/modifica/disattivazione/informazioni anche relative ad addebiti relative a servizi svolti da terze parti o dall'operatore in accordo con terze parti o in concorrenza;
- attivazione/modifica/disattivazione/informazioni relative a servizi diversi dal servizio di comunicazione elettronica offerto per realizzare comunicazioni voci e/o dati secondo i propri piani tariffari e da quelli ancillari, quali la sveglia telefonica e l'orario.

Si modificano, pertanto, gli articoli 1 e 9 del Piano di Numerazione.

7. Sperimentazione 457726 (45spam)

È stato sperimentato da parte di un operatore, l'impiego della numerazione 457726 per comunicazioni finalizzate alle segnalazioni da parte degli utenti di casi di ipotesi di frode o spamming attuati attraverso SMS/MMS ed alla raccolta dei relativi dati per monitoraggio antifrode/antispamming. Un numero specializzato potrebbe essere riservato in via regolamentare (art. 30 del Piano) per l'uso da parte di tutti gli operatori che volessero attivare il medesimo servizio.

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

7.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Un rispondente rappresenta che non sono chiari gli estremi della sperimentazione, sia in termini degli obiettivi che l'operatore in questione si è posto che dei risultati effettivamente ottenuti. Ritiene che gli operatori (sia a livello individuale che nell'ambito di "tavoli" interoperatore) dispongano già di strumenti per le finalità citate e nel caso sarebbe opportuno migliorare gli strumenti esistenti, in particolare per quanto attiene agli aspetti della frode. Relativamente all'opportunità di istituire un'apposita numerazione a cui consentire l'accesso da parte dei consumatori ritiene che già oggi i clienti finali possano rivolgersi ai rispettivi operatori attraverso i canali strutturati di *customer care* per segnalare e richiedere la risoluzione di criticità a fronte di eventi di frode/spam in cui siano eventualmente incorsi.

La posizione di due rispondenti riguardo al servizio in oggetto, e quindi alla regolamentazione di un'apposita numerazione per fornirlo, è di sostanziale neutralità nel caso in cui l'Autorità decidesse di riservare tale numerazione 457726 nel Piano a condizione che nessun obbligo fosse imposto agli operatori per allestire tale servizio, che deve rimanere facoltativo. In particolare nel valutare i pro e i contro del servizio, ad un rispondente sorgono alcuni dubbi sulla qualità e la pertinenza delle informazioni che un operatore finirebbe per ricevere attraverso questo canale che poco potrebbero avere a che fare con tentativi di frode subiti o l'esser soggetti a fastidiosi fenomeni di spamming. L'operatore inoltre potrebbe commettere errori di valutazione e considerare come segnalazione di frode o di *spamming* subito una segnalazione di tutt'altra natura. Tale distorsione compromette la correttezza del dato raccolto e finisce per costituire una motivazione in più ad assumere un atteggiamento di neutralità nei confronti del servizio. Si deve infine tener conto del fatto che i clienti hanno già nel *Call Center* dell'azienda un canale attraverso il quale possono segnalare i tentativi di frode o di spamming subiti.

L'altro rispondente rappresenta di avere attivato numerosi altri strumenti di controllo, rivelatisi e/o che si stanno rivelando efficaci³⁰. Le informazioni vengono raccolte all'interno di un DB dedicato e vengono successivamente analizzate dal reparto frodi della Società che provvede poi ad effettuare le azioni necessarie a tutela dei propri clienti. La numerazione è attiva per i clienti finali da giugno 2014 e, ad oggi, ha ricevuto circa 50 segnalazioni, intervenendo con la sospensione delle SIM (nel caso di SIM proprie) o con la segnalazione all'operatore di appartenenza, laddove la SIM originante appartenesse ad altro operatore. Oltre alla numerazione dedicata di cui sopra, inoltre, i fenomeni di spamming:

- possono essere oggetto di segnalazione al numero di riferimento del *customer care*;
- sono monitorati attraverso la procedura inter-operatore per la gestione delle frodi, definita in linea con le indicazioni fornite dall'Autorità;
- sono oggetto di una procedura interna volta specificatamente a gestire tali fenomeni da parte delle direzioni frodi e sicurezza della Società.

Due rispondenti infine valutano positivamente la possibilità che venga riservato in via regolamentare un numero specializzato per comunicazioni finalizzate alla raccolta dati per monitoraggio antifrode/*antispamming*. Un rispondente, in particolare, ritiene opportuno che il tema venga analizzato nel dettaglio, anche al fine di valutare congiuntamente, possibilmente costituendo un apposito tavolo tecnico, eventuali modalità automatiche di gestione delle segnalazioni.

Un altro rispondente riferisce di una lecita sperimentazione attuata, ristretta a una limitata utenza sociale, che ha permesso di verificare il funzionamento del meccanismo di notifica e raccolta segnalazioni di *spamming* via SMS ma ha evidenziato un basso numero di segnalazioni. In ogni caso, a supporto di future iniziative volontarie più estese a tutela della propria clientela, concorda sulla individuazione della numerazione univoca 457726 come dedicata a servizi *antispamming* o analoghi, anche se ritiene, data la pluralità di iniziative in materia che un operatore può avviare, che il relativo utilizzo non debba essere in via "esclusiva" e/o obbligatorio.

7.2 Valutazioni dell'Autorità

Considerato che il servizio in questione potrebbe risultare utile per la clientela dagli stessi operatori, che l'armonizzazione delle numerazioni in uso dagli operatori è un valore per la clientela, tenuto conto delle risposte ricevute e che la messa a disposizione della numerazione per svolgere tale servizio, come riportato nella proposta in consultazione, non costituisce obbligo a sperimentare tale servizio, l'Autorità ritiene di riservare la numerazione proposta per tale servizio, come numerazione che ciascun operatore è libero

³⁰ E' stato realizzato un processo mediante il quale i clienti possono segnalare gli sms di spamming che ricevono, girandoli ad numerazione per servizi interni di rete.

di utilizzare previa comunicazione all'Autorità e al Ministero. Si chiarisce infatti che gli operatori non saranno obbligati ad offrire tale servizio alla propria clientela.

Naturalmente non si esclude che per il medesimo scopo possano essere utilizzati altri canali di comunicazione, in particolare il servizio di *customer care*, in accordo con quanto evidenziato dai rispondenti. Al fine di armonizzare le numerazioni utilizzate dagli operatori, pare opportuno che, successivamente alla data di emanazione del presente provvedimento, tranne che per motivate ragioni, l'eventuale attivazione di tale servizio tramite numerazione specifica avvenga con il numero 457726.

L'utilizzo di questa numerazione avviene secondo criteri di non discriminazione, in particolare con riferimento all'eventuale richiesta d'uso da parte di operatori virtuali, non è subordinato a preventiva assegnazione di diritti d'uso, ma è comunicato dall'operatore all'Autorità ed al Ministero, secondo le modalità da queste indicate, di norma con almeno quindici giorni di anticipo rispetto alla data di attivazione del servizio.

Il numero 457726 è una numerazione pubblica a regime speciale per le quali non è obbligatoria l'interconnessione.

Il servizio può essere realizzato in voce e/o dati e non prevede costi aggiuntivi rispetto a quello di comunicazione.

Si modifica, pertanto, l'articolo 30 del Piano di Numerazione.

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

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

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

Per quanto concerne gli SMS ricevuti a pagamento dalla clientela, qualora il CLI non corrisponda ad un servizio sottoscritto, il cliente ha diritto a non pagare il relativo addebito all'operatore che gli fornisce il servizio di comunicazione elettronica e l'operatore/fornitore di servizio ha diritto di non pagare l'ammontare corrispondente all'operatore/fornitore di servizio che gli ha inoltrato il relativo messaggio. Quest'ultimo procede secondo le medesime modalità nei confronti di eventuali operatori di transito, fino a risalire al fornitore del servizio che ha inoltrato per primo il relativo messaggio, il quale si farà carico di eventuali costi ed semmai procederà secondo quanto previsto dal contratto con il fornitore dei contenuti. Resta ferma la responsabilità del fornitore del servizio di non aver correttamente vigilato sui CLI dei messaggi originati dal fornitore dei contenuti.

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

8.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Due rispondenti non condividono la proposta dell'Autorità in quanto ritengono che non siano necessarie al momento modifiche alla vigente regolamentazione, che già prevede norme a tutela dell'utenza, quali ad esempio l'articolo 6, comma 3, del Piano, e perché attribuisce in maniera ingiustificata un obbligo di vigilanza in capo all'operatore di terminazione che, dovendosi limitare a fatturare il traffico, non ha evidenza puntuale e soprattutto in tempo reale del CLI utilizzato.

Cinque rispondenti concordano con l'Autorità sulla necessità che il consumatore finale

abbia sempre la possibilità di conoscere il soggetto che ha originato il messaggio al fine di garantire la dovuta tutela in caso di servizi non richiesti. A questo proposito, concordano, in particolare, con l'indicazione di prevedere l'obbligatorietà a carico del mittente di esporre il CLI in chiaro nei messaggi SMS/MMS per servizi a sovrapprezzo ed, in generale, ritengono fondamentale che, per tutti i tipi di messaggi, il cliente abbia sempre la possibilità di identificare il soggetto che ha originato i messaggi.

Un rispondente non rileva particolare criticità con riferimento a fenomeni di servizi non richiesti da parte della clientela, gestendo in maniera selettiva l'apertura di ogni singolo servizio a sovrapprezzo e non avendo attivi servizi in *Direct Billing* di terze parti. L'unico soggetto in grado di vigilare correttamente sui CLI dei messaggi originati dal fornitore dei contenuti (CSP) è il titolare della numerazione, ossia il Service Provider (SP), che ha l'accordo diretto con il fornitore di contenuti. La responsabilità della verifica del CLI resta, quindi, in capo all'operatore SP che origina il messaggio e pertanto è l'unico in grado di esercitare un controllo sulla correttezza del CLI. Nell'eventualità in cui il CLI non corrisponda ad un servizio sottoscritto dalla clientela, per quanto riguarda gli SMS ricevuti a pagamento, la richiesta di rimborso da parte del cliente finale verrà gestita, in qualità di operatore di accesso (AP), che, una volta accertata la correttezza della segnalazione, provvederà a bloccare il pagamento nei confronti dell'SP ed a riaccreditare al cliente quanto precedentemente addebitato. Il rispondente ritiene però opportuno precisare che tale norma non si applichi ai casi previsti dalla delibera n. 42/13/CIR³¹, dove il mittente risulta sempre l'alias e non il CLI, che è passato in rete ma non è reso visibile al cliente.

Un rispondente invita l'Autorità a vigilare affinché per i servizi tariffati alla clientela i clienti stessi abbiano concretamente la possibilità di esercitare il diritto a non pagare il relativo addebito all'operatore fornitore del servizio di comunicazione elettronica. Condivide altresì la proposta di introdurre nel Piano una norma che garantisca l'inoltro del CLI in chiaro al cliente in caso di SMS originati da aziende.

Un rispondente evidenzia che eventuali interventi nella gestione del CLI andrebbero valutati in dettaglio, anche in relazione agli impatti significativi sui sistemi dell'operatore che ne deriverebbero, come per ogni intervento di tipo "real time" da introdurre in rete. Relativamente all'oscuramento del CLI, rileva che allo stato il mittente degli SMS/MMS è di norma visibile al cliente finale che lo riceve. Con riferimento ai vari applicativi per l'invio/ricezione di messaggi proposti da soggetti di tipo OTT e direttamente installabili nei terminali mobili dai clienti, evidenzia che l'operatore mobile è completamente trasparente e non può essere ritenuto responsabile di eventuali criticità. Ritiene che l'Autorità dovrebbe direttamente intervenire su quei soggetti OTT che predispongono applicazioni e servizi di messaggistica incoerenti con le regolamentazioni vigenti e che, solitamente, non sono operatori autorizzati, ai sensi dell'art. 25 del Codice pur offrendo prestazioni che sono percepite dalla clientela come simili o equivalenti ai servizi a disposizione del pubblico forniti dagli operatori autorizzati. Non ritiene che l'Autorità

³¹ Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l'identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale

possa richiedere, in quanto sproporzionato ed ingiustificato, all'operatore mobile di farsi carico di analizzare o filtrare i CLI utilizzati ed inviati da *provider* terzi, anche attraverso *gateway* posti su internet, verso la propria clientela, dato che l'operatore mobile non ha alcuna visibilità sugli accordi tra il provider ed i rispettivi clienti finali e sulla correttezza o meno del CLI inviato dal provider/aggregatore, che viene trasportato trasparentemente e consegnato al cliente mobile finale destinatario.

Infine in tema di "servizi non richiesti", benché non sia oggetto di consultazione, un rispondente evidenzia l'istruttoria in corso dell'AGCM³² contro gli operatori di telefonia mobile per pratica commerciale scorretta, secondo cui i gestori avrebbero fornito agli utenti di telefonia mobile servizi a pagamento non richiesti e/o richiesti inconsapevolmente e addebitato i relativi importi sul credito telefonico dei consumatori. Inoltre, rammenta che la direzione tutela dei consumatori di Autorità si sta occupando dei "servizi non richiesti" finora considerati gratuiti³³ e che sono considerati servizi a pagamento a partire dalla fine di luglio 2014. L'anomalia sta nel fatto che i servizi oggi considerati gratuiti, cioè offerti di default gratuitamente e personalizzati nella SIM all'atto della sottoscrizione dell'abbonamento con l'operatore mobile, potranno essere disattivati solo ed unicamente su richiesta dell'utente finale e non di *default* da parte dell'operatore mobile.

8.2 Valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene condivisibile quanto espresso da alcuni rispondenti che hanno evidenziato che le disposizioni sul controllo del CLI in parola siano da attribuire al fornitore di servizi di comunicazione elettronica che origina la comunicazione e che un'eventuale responsabilità regolamentare all'operatore di terminazione, allo stato attuale, non sia giustificata. Ciò peraltro è in linea con quanto previsto nel Piano vigente e specificatamente all'art. 6, comma 3³⁴.

In accoglimento del suggerimento di un rispondente secondo il quale, in generale, per tutti i tipi di messaggi, il cliente dovrebbe sempre avere la possibilità di identificare il soggetto azienda che li ha originati, l'Autorità ritiene di confermare l'obbligo per i soggetti (aziende) coinvolti nell'offerta di servizi SMS/MMS, inclusi quelli a sovrapprezzo, di garantire la presentazione in chiaro del CLI al cliente, sia esso un numero

³² Avvisi di avvio di procedimenti istruttori pubblicati nel BOLLETTINO N. 29 del 21 Luglio 2014.

³³ A titolo di esempio i servizi "Lo Sai-Chiama Ora" e "Recall-Chiamami": ossia i servizi di messaggistica che avvisano quando la linea telefonica di un utente precedentemente chiamato si è liberata e quando si è stati contattati avendo il telefono non raggiungibile.

³⁴ La delibera n. 52/12/CIR, all'allegato A, art. 6, comma 3 prevede che "L'operatore che fornisce il servizio di comunicazione elettronica al cliente che origina la comunicazione è responsabile della fornitura e correttezza del CLI nonché della consegna di tale informazione all'operatore di destinazione o all'eventuale operatore di transito".

o una stringa alfanumerica, come al momento consentito in via sperimentale ai sensi della delibera n. 42/13/CIR, con responsabilità in carico al fornitore di servizi di servizi di comunicazione elettronica che origina la comunicazione.

Il fornitore di servizio di comunicazione elettronica di origine dei messaggi potrà allo scopo operare con interventi in “*real time*” o contrattuali rispetto ad un eventuale cliente di origine avente la facoltà di scegliere il CLI da utilizzare nei messaggi tenendo conto che qualora il CLI non corrisponda tra quelli concordati e rispettosi delle norme, il cliente destinatario del messaggio ha diritto a non pagare il relativo addebito e di conseguenza il fornitore di servizi di comunicazione elettronica di origine del messaggio potrà non ricevere i compensi (o essere chiamato a restituire i compensi indebitamente percepiti) relativi ai messaggi con CLI non rispondenti alle norme oltre che eventuali sanzioni.

Con riferimento ai fornitori di servizi di comunicazione elettronica denominati *Over-The-Top*, si chiarisce che questi stessi soggetti alla regolamentazione e sono tenuti a rispettare le norme relative al CLI al pari di qualsiasi fornitore di servizi di comunicazione elettronica.

Si modifica, pertanto, l’articolo 6 del Piano di Numerazione.

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

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

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

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

E' stato pertanto proposto in consultazione di valutare forme di regolamentazione della pratica in questione ed eventuali modalità di notifica dei passaggi di numerazione tra soggetti autorizzati, introducendo disposizioni in tal senso nell'art. 4 del Piano.

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

9.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Cinque rispondenti ritengono che l'attribuzione di responsabilità sia già sufficientemente delineata all'art. 3, commi 3 e 4, del Piano e sono pertanto contrari alla proposta che creerebbe un ulteriore e superfluo obbligo di adempimento burocratico a carico degli

operatori e inutili costi a carico dell'amministrazione, dal momento che la fattispecie non è allo stato in contraddizione con specifiche norme.

Un rispondente rammenta che l'Autorità ha già disciplinato, per il mercato mobile, l'implementazione di un DB contenente tutte le informazioni relative all'operatore virtuale o di rete che risultano i reali utilizzatori delle numerazioni e hanno, dunque, un rapporto commerciale con il cliente finale³⁵ e che, in accordo con il Ministero, gli operatori hanno già implementato tale DB che viene costantemente alimentato. Ciò premesso, ritiene che la proposta di consultazione sia rivolta esclusivamente al mercato di rete fissa ed in particolare alla figura dei *reseller*, ossia degli operatori, non titolari di numerazione geografica, che rivendono traffico. Tale figura consente di rivendere servizi ma prevede dei limiti all'autonomia del soggetto³⁶. Vista la loro natura circoscritta, in passato, è stato concordato che tali operatori non ricoprano un ruolo attivo nei processi di trasferimento delle utenze, pertanto, non compaiono direttamente nella gestione del *provisioning* di NP Pura e migrazioni OLO2OLO: è cura dell'operatore titolare delle numerazioni e della rete di gestire per conto di tale soggetto i processi di trasferimento. Ne consegue che anche tutte le attività e i rapporti con le autorità giudiziarie sono tenuti direttamente dall'operatore di rete, peraltro l'unico soggetto in grado di effettuare ad esempio le intercettazioni, i tracciamenti delle chiamate e il blocco dell'accesso alle numerazioni non geografiche richiesto dalle amministrazioni competenti. Ritiene quindi che sia fuori luogo la previsione di introdurre un obbligo di tracciamento in un DB, gestito presumibilmente dal Ministero e non da ulteriori soggetti terzi, in analogia a quanto già effettuato per altre casistiche. Ritiene infatti che tale attività dovrebbe inevitabilmente ricadere sull'operatore di rete, con l'obbligo di sviluppare nuove interfacce tecniche ed un nuovo flusso di informazioni verso l'Amministrazione competente, senza che contestualmente se ne ravveda la necessità. Per il rispondente, quindi, la proposta in consultazione appare sproporzionata e non giustificata.

Un rispondente ritiene che l'operatore che fornisce servizi *wholesale* dovrebbe semplicemente essere in grado, su richiesta di una Autorità competente, di fornire il nome e tutte le informazioni rilevanti relative al *reseller* che assegna in uso risorse di numerazione di un *wholesaler* ai propri clienti finali.

Un rispondente ritiene che non si tratti di passaggi di titolarità di numerazioni ma di cessione in uso delle stesse nell'ambito di accordi commerciali specifici con *partner* terzi, anche eventualmente dotati di autorizzazione ai sensi dell'art. 25 del Codice, di conseguenza l'assegnatario della numerazione rimane l'operatore originario ed è corretto

³⁵ Nella delibera n. 78/08/CIR è stato richiesto agli operatori di concordare le “modalità di costituzione, aggiornamento, sincronizzazione e messa a disposizione a titolo gratuito ai soggetti interessati delle banche dati per la trasparenza tariffaria, recanti l'associazione tra il numero del cliente e l'operatore fornitore del servizio al cliente stesso”.

³⁶ In queste casistiche non è prevista l'assegnazione diretta di risorse di numerazione, ma l'operatore deve, in seguito ad un accordo commerciale con un operatore di rete, richiedere l'uso di tali numerazioni e un supporto tecnico per l'erogazione di servizi.

che ne risponda negli utilizzi anche da parte di partner terzi con cui sussistono specifici accordi commerciali. Questo è anche il motivo per cui non ritiene necessaria una informativa al Ministero per l'aggiornamento del database delle numerazioni assegnate. In effetti, il *framework* regolamentare europeo, e quindi nazionale, non consente il *trading* di numerazioni tra operatori, proprio allo scopo di evitare le problematiche che Autorità sembra prefigurare. Ritiene invece necessaria una attenta azione di vigilanza e controllo da parte dell'Autorità, qualora sussistano casi di effettivo passaggio della titolarità di parte delle numerazioni assegnate ad un operatore dato che creerebbe casi anomali e molta confusione nel mercato.

Un rispondente segnala di non aver mai riscontrato frodi/abusi correlati a tale forma di utilizzo. Conseguentemente, ritiene che la proposta rischi di essere eccessivamente onerosa in termini procedurali rispetto all'obiettivo che si prefigge di raggiungere. Ad ogni modo, laddove si decida di procedere nel senso indicato, chiede che sia l'utilizzatore della numerazione a provvedere alla compilazione di un eventuale database in tal senso, informandone l'operatore che ha concesso in uso il numero stesso.

Cinque rispondenti concordano con l'esigenza prospettata dall'Autorità di rendere esplicito il passaggio di numerazione tra soggetti autorizzati e sarà cura dei soggetti autorizzati assegnatari della numerazione dare comunicazione dei passaggi della stessa ad altri soggetti affinché sia sempre disponibile il quadro aggiornato riguardo agli effettivi soggetti autorizzati che utilizzano le numerazioni per l'offerta dei propri servizi alla clientela.

Un rispondente, che ritiene sia opportuna una regolamentazione in tal senso, segnala questo già è in essere in molti Paesi europei dove opera. Ferma restando la responsabilità dell'assegnatario della numerazione, a parere del rispondente sarebbe tuttavia sufficiente nel Piano indicare la possibilità dell'assegnatario di consentire ad un altro operatore di utilizzare la propria numerazione.

Poiché nel recente passato sono state effettuate analisi approfondite e importanti investimenti infrastrutturali per l'implementazione del registro degli *alias* ai sensi della delibera n. 42/13/CIR³⁷, un rispondente propone di utilizzare dette infrastrutture per la realizzazione di un data-base idoneo a fornire traccia dei trasferimenti di numerazioni.

Due rispondenti ritengono che sia necessario definire con maggior puntualità l'ambito di intervento, definendo la tipologia di numerazione alla quale la prescrizione in oggetto farà riferimento.

Ad avviso di uno dei due rispondenti è auspicabile che ci si riferisca esclusivamente alla numerazione geografica. Richiede, inoltre, di specificare a quali tipologie di autorizzazioni ci si riferisce³⁸ visto che, di fatto, la modifica normativa abbatte la barriera

³⁷ Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l'identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale.

³⁸ Ovvero alla "tradizionale" autorizzazione per svolgere l'attività di (mero) *reseller* oppure a quella per la fornitura del servizio vocale accessibile al pubblico, che, tra l'altro, in base alle recenti evoluzioni normative

dell'elevato costo da sostenere per l'ottenimento dell'autorizzazione e, quindi, degli archi di numerazione per i piccoli operatori e/o nuovi entranti. Ritiene che non debba essere più tollerata la pratica riscontrata nel recente passato di utilizzo del numero da parte di un soggetto (mero *reseller*) diverso dall'assegnatario che ne dispone a tutti gli effetti (non solo quindi in termini di solo rivendita per conto del titolare del numero), senza garantire tutte le necessarie prestazioni prescritte dalla regolamentazione in termini di: i) certezza nell'attribuzione delle responsabilità sul corretto uso delle numerazioni; ii) chiarezza circa la *ownership* della gestione del processo di fornitura del servizio per eventuali successive migrazioni; iii) rispetto delle prestazioni obbligatorie di cui all'art. 96 del Codice; iv) massima tutela e trasparenza nei confronti del cliente. Deve essere infatti chiaro e trasparente per l'utente finale che sta acquistando un servizio da un soggetto intermedio che ha dei limiti di responsabilità.

Per l'altro rispondente, invece, si dovrebbe fare esclusivo riferimento al caso dei *reseller* di rete fissa, visto che i dati relativi all'operatore reale utilizzatore di una determinata numerazione mobile sono già reperibili dalla banca dati sulla trasparenza tariffaria che ciascun operatore provvede ad alimentare. Tale secondo rispondente, nel caso in cui si realizzi un database per tracciare i trasferimenti di utilizzo delle numerazioni per i *reseller* di rete fissa, auspica che ciò non gravi sugli operatori in termini economici. Con riferimento, infine, alle responsabilità sul corretto utilizzo delle numerazioni, a parere del rispondente non dovrebbero esserci incertezze sul tema, in quanto l'unico responsabile del corretto utilizzo resta sempre l'operatore assegnatario, pur avendo lo stesso concesso in uso la numerazione a terzi. Altro è lo scenario relativo alle prestazioni obbligatorie di giustizia, ed in particolare alle richieste di anagrafica cliente, per le quali il *reseller* risulta responsabile dell'erogazione della suddetta prestazione in quanto titolare del rapporto giuridico con il cliente finale e conseguentemente unico soggetto in grado di assolvere alla richiesta.

9.2 Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, si richiama quanto stabilito dal Codice, allegato, 1, Parte C, punto 6, il quale prevede tra le condizioni che possono corredare i diritti di uso delle numerazioni, come precisato agli articoli 28, comma 1, e 33, comma 1, il "*trasferimento dei diritti su iniziativa del titolare e relative condizioni in conformità al Capo II del Titolo I del Codice*". Si evidenzia inoltre che il Capo II del Titolo I del Codice, relativo alle "*funzioni del Ministero e dell'Autorità ed altre disposizioni comuni*" include gli articoli dal n. 7 al 16-ter e, tra l'altro, gli artt. 10 e 15, relativi rispettivamente alla "*Comunicazione di informazioni*" e "*Numerazione, assegnazione dei nomi a dominio e indirizzamento*".

(Decreto legge "Destinazione Italia" Art.6 par. 4.d) ha definito una soglia di utenti (50.000), reali e non più potenziali, sotto la quale i contributi sono sostanzialmente ridotti e soprattutto scaglionati (ogni 1.000 utenti), sia per la realizzazione di reti pubbliche di comunicazioni, sia per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico.

Pertanto un intervento regolamentare sul punto appare coerente con la disciplina primaria di riferimento.

L'Autorità non condivide la posizione di alcuni rispondenti che, stante la prassi comunemente riscontrabile nel mercato, ritengono che l'attribuzione di responsabilità sia già sufficientemente delineata all'art. 3 del Piano e che, su richiesta di una Autorità competente, l'assegnatario possa fornire le informazioni rilevanti relative ai soggetti non utenti finali a cui ha consentito l'uso del blocco di numerazione avuto in assegnazione o di sotto-archi dello stesso. Infatti, dalle risposte emergono posizioni diverse e comportamenti non ammissibili, quali, ad esempio, la possibilità di trasferire numerazione verso soggetti che non sono fornitori di servizi o di reti di comunicazione elettronica, ipotesi, questa, che sarebbe in contrasto con le regole di assegnazione da parte del Ministero stabilite dal Piano.

L'Autorità non condivide altresì proposte che si basino su sotto-classificazioni non previste nell'ambito dei soggetti autorizzati ex art. 25 del Codice, né ritiene che possano essere riconosciuti come soggetti destinatari della disciplina di settore le figure che alcuni rispondenti definiscono "reseller" in quanto svolgono una mera funzione di rivendita di servizi offerti da soggetti autorizzati.

Infatti, i diritti e doveri dei soggetti, ai sensi del Codice, sono indipendenti da qualsiasi classificazione. Il Codice esprime i diritti e obblighi facendo riferimento esclusivamente ai fornitori di servizi di comunicazione elettronica e ai fornitori di reti di comunicazione elettronica, oltre agli utenti finali/consumatori che non possono cedere la numerazione avuta in uso (altrimenti sarebbero essi stessi fornitori di servizi di comunicazione elettronica, contraddicendo la stessa definizione³⁹).

Va quindi assicurato che i soggetti titolari di diritti individuali di uso di numeri possano trasferire diritti d'uso esclusivamente ad altri fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche, tenendo conto di eventuali condizioni legate ai diritti stessi. Il trasferimento può essere dell'intero blocco di numerazione avuto in assegnazione o di suoi sotto-archi. Non è altrettanto condivisibile la proposta avanzata che, ove si dia in uso ad altri soggetti la numerazione per offrire servizi, siano trasferite al nuovo gestore della numerazione solo le responsabilità relative alle prestazioni obbligatorie. Infatti l'Autorità e il Ministero hanno il compito di vigilanza anche in termini di verifica che le condizioni con cui sono stati concessi i diritti individuali d'uso siano rispettate anche dopo il trasferimento. Tali azioni sarebbero rallentate nell'ipotesi in cui non vi sia una comunicazione del passaggio, cioè che il passaggio non sia tracciato dalle istituzioni.

Nell'accogliere il suggerimento di stabilire con precisione la tipologia di numerazione alla quale la prescrizione in oggetto fa riferimento e dare certezza delle responsabilità anche rispetto alla clientela, l'Autorità ritiene di estendere la possibilità di trasferimento in uso dei numeri non solo ai numeri geografici, ma anche ai numeri mobili, ai numeri nomadici e ai numeri IMSI generabili con il codice MNC assegnato, da utilizzare non

³⁹ Il Codice, art. 1, comma 1, lettera qq) definisce "utente finale: un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico".

solo per darli in uso alla utenza finale, ma anche per scopi di identificazione di apparati e di segnalazione, mentre ritiene, allo stato, che maggiori analisi dovrebbero essere condotte per consentire il trasferimento per altri tipi di numerazione e comunque esclude il trasferimento dei numeri a sovrapprezzo. Inoltre, l'Autorità ritiene che il trasferimento non possa avvenire nel caso in cui nel singolo arco trasferito sia presente utenza finale attiva. Infatti, in quest'ultimo caso si avrebbe una variazione del soggetto che fornisce il servizio alla clientela e pertanto occorre riferirsi a casi di natura completamente diversa, quali la cessione di rami di azienda.

In definitiva, l'intenzione di un operatore di trasferire i diritti di uso delle numerazioni deve essere notificata al Ministero ed il trasferimento di tali diritti è efficace previo assenso del Ministero ed è reso pubblico negli elenchi delle assegnazioni sul sito *web* del Ministero. Il Ministero, entro 21 giorni dalla notifica della relativa istanza da parte dell'impresa cedente, concede il nulla osta alla cessione dei diritti, sulla base del principio del silenzio-assenso, ovvero espone i motivi che ne giustifichino il diniego.

Il trasferimento così formalizzato comporterà necessariamente il passaggio di responsabilità dell'uso di numerazione in capo al soggetto autorizzato effettivo utilizzatore della numerazione stessa, mentre resterà in capo al soggetto assegnatario, titolare dell'atto di concessione, la responsabilità del pagamento dei contributi previsti per i diritti d'uso.

Occorre considerare che le informazioni riguardanti l'effettivo soggetto utilizzatore della numerazione dovrebbero essere rese pubbliche in "tempo reale", vale a dire in tempo comunque ritenuto utile ai fini che la stessa informazione persegue, e che, inoltre, sarebbe opportuno ridurre per quanto possibile il carico di attività, acquisendo e gestendo in automatico le informazioni.

In sostanza, occorre prevedere la costituzione di una banca dati che interagisca tramite sistemi *web* con i soggetti autorizzati, in analogia con quanto realizzato dall'Autorità nel caso della delibera n. 42/13/CIR, senza oneri aggiuntivi per i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche.

L'Autorità, pertanto, si relazionerà con il Ministero al fine di concordare la modalità di realizzazione della banca dati in questione tenendo conto, come evidenziato da uno dei rispondenti, della banca dati della trasparenza tariffaria prevista per le numerazioni mobili.

Per tale motivo, al fine di consentire i tempi tecnici di adeguamento del data base delle assegnazioni gestito dal Ministero, viene riconosciuta l'opportunità di proporre di almeno un semestre rispetto alla data di adozione del presente provvedimento l'entrata in vigore delle suddette disposizioni. La pubblicazione delle informazioni, che comunque saranno ovviamente disponibili presso il Ministero a fronte di motivata richiesta dei soggetti autorizzati, avverrà con l'attivazione della banca dati di cui sopra.

Si modifica, pertanto, l'articolo 4 del Piano di Numerazione.

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

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

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

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

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

10.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Sei rispondenti non ritengono necessario intervenire prevedendo specifici strumenti regolamentari, tanto meno se ispirati a modalità di rimborso automatico da parte degli operatori sulla sola base di richiesta da parte dei clienti (a prescindere cioè dalla verifica se la contestazione sia o meno fondata). I rispondenti, nel precisare che i propri processi aziendali prevedono la restituzione delle somme contestate dal cliente ove ne ricorrano i presupposti, ovvero a valle di opportune verifiche del meccanismo di raccolta, ritengono che in presenza del Codice di autoregolamentazione concordato a cui hanno deciso di aderire su base volontaria e già applicato tra gli operatori, sia inopportuno e sproporzionato procedere alla definizione di una prescrizione regolamentare nella normativa del Piano. Ciò anche considerando che il servizio di raccolta fondi nel mercato funziona in modo sostanzialmente corretto, non ha presentato particolari criticità relativamente ai meccanismi tecnico-gestionali adottati ed ha raggiunto un livello di conoscenza ed utilizzo così elevato da essere previsto anche nel decreto-legge n.149/2013, convertito con la legge n.13/2014.

Un rispondente rappresenta che un Codice di autoregolamentazione, per sua natura, offre maggiore flessibilità in presenza di evoluzioni del mercato di riferimento ed è quindi uno strumento che deve recepire i necessari cambiamenti, anche alla luce dell'esperienza maturata sull'effettiva portata delle attività correlate. Rappresenta inoltre la necessità di rivedere il vincolo dell'assenza di remunerazione per gli effettivi costi sostenuti, inizialmente concordato tra gli operatori ma ad oggi difficilmente sostenibile anche in considerazione delle novità legislative che prevedono l'utilizzo del servizio di raccolta fondi telefoniche per altre fattispecie. Ciò prescinde dall'opportunità che Autorità, qualora rilevi la mancata applicazione del Codice di autoregolamentazione o problematiche effettive nel mercato, proceda con adeguate azioni di vigilanza e controllo per il rispetto delle normative di riferimento e del Codice di autoregolamentazione.

Un secondo rispondente rappresenta che allo stato non si sono verificate situazioni di richieste di risarcimenti da parte dei clienti per donazioni asseritamente non effettuate e che, nell'eventualità si presentassero tali fattispecie, la *policy* che verrebbe applicata sarebbe improntata alla tutela della clientela prevedendo di norma la restituzione degli importi contestati. Pur se nel rispetto dei principi generali di tutela dei clienti, ritiene che ciascun operatore debba avere la facoltà di assumere le proprie autonome politiche e procedure cui assoggettare la gestione dei reclami dei clienti in caso di contestazione di addebiti non riconosciuti. Infatti, in analogia ad altre tipologie di contestazioni in cui i clienti sostengono di non aver effettuato delle comunicazioni loro addebitate chiedendone lo storno/rimborso/accredito (a seconda del rapporto contrattuale post e/o pre-pagato), anche nel caso delle donazioni a fini benefici gli operatori dispongono degli strumenti adeguati per inquadrare e gestire correttamente le contestazioni avanzate dai clienti e,

laddove esse siano da ascrivere ad errori da parte dell'operatore, procedere al rimborso degli importi contestati.

Due rispondenti non ritengono che sia la normativa del Piano a dover regolamentare questioni legate al corretto funzionamento della catena di fornitura nel mercato di tale tipologia di servizi, soprattutto per aspetti svincolati dall'utilizzo delle numerazioni e correlati al rapporto contrattuale con la clientela come quelli inerenti l'eventuale gestione di reclami (del tutto eccezionali, peraltro) per l'esercizio delle procedure di raccolta di fondi per attività benefiche.

Per un rispondente, allo stato, il fenomeno non sembrerebbe aver interessato la propria clientela, avendo registrato un numero esiguo di reclami aventi ad oggetto il disconoscimento delle donazioni fatte dai clienti. I processi messi in campo mirano ad evitare contestazioni dei clienti con riguardo alle donazioni effettuate destinate ad iniziative benefiche. In ogni caso, qualora pervengano al rispondente dei reclami, questi sono gestiti in base al criterio della fondatezza degli stessi. La contestazione viene gestita dal gruppo dedicato di *customer care* che, dopo una attenta analisi delle argomentazioni presentate dal cliente ed una verifica di quanto risulta nei sistemi di tariffazione, fornisce il riscontro al cliente stesso.

Infine un rispondente rappresenta che al momento non risultano, sul Codice di autoregolamentazione per la gestione delle numerazioni utilizzate per le raccolte fondi telefoniche non profit, riferimenti specifici ai rimborsi dei clienti. Ciononostante il rispondente prevede di rimborsare i clienti laddove vi sia stato un errore tecnico o umano da parte dell'azienda (es. donazione multipla accidentale; importo donazione errato). Al momento non risulta che sia mai stato chiesto o effettuato dal rispondente un rimborso al di fuori di tali tipologie, e non è mai stato richiesto un rimborso da parte del cliente disconoscendo una donazione già effettuata nonostante le centinaia di campagne sostenute ogni anno. Il rispondente attualmente effettua il bonifico a favore delle associazioni beneficiarie del numero entro 2 mesi dalla fine della campagna stessa, tale prassi è pertanto migliorativa rispetto alla definizione del Codice di autoregolamentazione per le associazioni⁴⁰: l'azienda infatti paga prima di aver incassato l'importo dei clienti post pagati. Il rispondente non ritiene opportuno definire ulteriori casistiche di rimborso basate su una mera contestazione degli addebiti (es. decisione del cliente di non riconoscere la donazione già effettuata) che non sia legata ad errore da parte dell'azienda, in base al fatto che per effettuare una donazione al numero solidale occorre tecnicamente effettuare una serie di passaggi che presuppongono una donazione effettuata con coscienza.

⁴⁰ La frase indicata nel codice di autoregolamentazione “*Il rendiconto delle somme effettivamente incassate sarà effettuato dai singoli Gestori nei tempi e nei modi concordati singolarmente con le Organizzazioni destinatarie della numerazione nel Mandato di Rappresentanza, perché legato a differenti sistemi e procedure aziendali*” era stata formulata per le Associazioni/Fondazioni/Onlus che avrebbero usufruito del numero solidale per dar loro indicazioni di quando avrebbero potuto fruire dei fondi da loro raccolti. Infatti, alcuni operatori effettuano i versamenti solo dopo aver effettivamente incassato gli importi da servizi post-pagati, e ciò allo scopo di garantirsi in caso di insolvenza dei clienti.

Qualora però l’Autorità intenda disporre l’obbligo di rimborso anche nel caso di reclamo o contestazione non legata ad errore da parte dell’azienda ma a semplice disconoscimento da parte del cliente, il rispondente ritiene:

- che la gestione di tale tipo di reclami non debba essere oggetto del Piano bensì debba essere introdotta nel codice di autoregolamentazione;
- che in questo specifico caso la comunicazione del cliente debba essere fatta attraverso una modalità provabile per verificare l’effettiva avvenuta richiesta e l’effettiva data di spedizione,;
- inoltre in caso di disconoscimento del versamento, si potrebbe applicare la procedura aziendale già in essere per tale casistica; il cliente ha 45 gg dalla data di ricezione della fattura per i post-pagati e 45 gg di tempo dalla donazione per i prepagati.

Un altro rispondente rappresenta che il servizio di raccolta fondi tramite i codici 455 è in vigore da diversi anni. Sebbene le iniziative promosse dalle ONLUS siano state numerose, il rispondente non ha mai riscontrato da parte dei propri clienti un disconoscimento del versamento effettuato, né tanto meno ha ricevuto reclami al *customer care*. La totale assenza di segnalazioni da parte dei clienti è di per sé idoneo a garantire una completa informazione al cliente sulla tipologia di servizi erogati e una corretta modalità di erogazione applicata dagli operatori. Vista la finalità filantropica del servizio e l’assenza di qualsivoglia remunerazione per l’operatore d’accesso, ritiene sproporzionata la previsione di introdurre un obbligo in capo agli operatori del settore, ovviamente non c’è alcun interesse né da parte dell’operatore né tanto meno da parte della ONLUS destinataria del contributo di ridurre il gradimento dei clienti per tali servizi in seguito ad un eventuale disconoscimento. Pertanto nel caso in cui si dovesse presentare l’eventualità di stornare gli importi, resta intesa, la volontà delle parti su indicate di rimborsare gli importi ai clienti, se richiesto anche tramite *customer care*, senza per questo dover prevedere un’ulteriore regolamentazione del settore che già soffre, a differenza di altri paesi europei di un’ipertrofia normativa del settore. Vale, infatti, la pena osservare, che il servizio è erogato in modalità del tutto gratuita da parte degli operatori, sebbene impieghi risorse e sistemi per la sua gestione. L’introduzione di eventuali obblighi implementativi sarebbe ingiustificata e non proporzionata e potrebbe avere l’effetto di spingere gli operatori ad abbondare tale attività. Per concludere, ritiene del tutto sufficiente quanto già definito all’interno del Codice di Autoregolamentazione per la fornitura di servizi tramite codice 455, ove è previsto il rendiconto alle associazioni beneficiarie esclusivamente delle somme effettivamente incassate dai clienti, presupponendo quindi la possibilità per il cliente di disconoscere il versamento effettuato e ad aver quindi diritto ad un rimborso.

10.2 Valutazioni dell’Autorità

Secondo quanto rappresentato dai rispondenti, l’Autorità osserva che alcuni di essi, contrariamente a quanto convenuto in modo tacito durante il procedimento relativo

all'introduzione della numerazione con codice 455, ora sostengono che il cliente ha diritto al rimborso solo dopo una verifica dei loro sistemi.

Ciò implica che possano esserci situazioni di conflitto in cui il cliente ritenga di aver diritto a disconoscere la donazione ed il fornitore ritenga il contrario.

Valutati gli interessi contrapposti, per le motivazioni già espresse nel documento di consultazione, l'Autorità conferma la propria previsione e ritiene che debbano essere automaticamente stornate le donazioni contestate per iscritto (con semplice comunicazione, anche elettronica, escludendo l'obbligo della raccomandata) entro 30 giorni dall'effettivo addebito, con riferimento alla data del messaggio nel caso di SMS pre-pagati o della scadenza del pagamento riportato nel caso di bolletta.

Peraltro, una disposizione regolamentare in tal senso ha un impatto pressoché nullo sui fornitori di servizi poiché corrisponde alla prassi largamente adottata dai sottoscrittori del Codice di autoregolamentazione, ed inoltre riduce il carico lavorativo in capo ai fornitori di servizi che non necessitano di fare complessi controlli o gestione di contenziosi e, per contro, previene richieste di rimborso tardive.

Si modifica, pertanto, l'articolo 22 del Piano di Numerazione.

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

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

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

Si osserva inoltre, sempre da un punto di vista letterale e seguendo un diverso approccio, che la dizione utilizzata per l'individuazione dei servizi che possono essere svolti con le numerazioni con codice 899⁴¹ potrebbe anche essere letta come includente un qualsiasi "servizio" a sovrapprezzo. Tale infatti l'intenzione della norma.

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

11.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Tre rispondenti ritengono che le attuali previsioni del Piano siano adeguate a regolare il corretto utilizzo delle numerazioni in oggetto senza quindi dover prevedere, in linea di principio, ulteriori modifiche.

Un rispondente ritiene di non siano fornite adeguate motivazioni dell'estensione del codice 899 a qualunque servizio in dissonanza anche con gli altri Paesi Europei. A suo parere, il codice "deve" distinguere il servizio quindi il codice 899 ben significa intrattenimento, mentre andrebbero meglio precisati i codici 892 e 895. In particolare, l'895 è chiaramente destinato a informazioni di tipo professionale, specialistico e di

⁴¹Il Piano, art. 1 comma 20, lettera e) prevede che con numerazioni aventi codice 899 possano anche essere svolti "servizi a sovrapprezzo di vendita di prodotti e servizi trasmessi direttamente ed esclusivamente attraverso la rete di comunicazione elettronica".

assistenza tecnica: al servizio quindi di professionisti, tecnici, artigiani, ecc. Dovrebbe tale codice consentire da fisso l'accesso ed in estensione di cifra a lenimento degli effetti della crisi economica in atto e consentire un diverso tetto di spesa sino ad un importo riconducendolo ad un "diritto di chiamata" medio. Utilizzo di una o due chiamate al giorno per chiamante, 5-10 chiamate mese massimo. Il codice 892, oggi ampiamente utilizzato dai portali, discrimina la concorrenza ed andrebbe meglio puntualizzato.

Il secondo rispondente considera cardine essenziale del Piano la conferma ed il mantenimento di una chiara distinzione tra i diversi tipi di servizi a sovrapprezzo che possono essere forniti tramite le varie numerazioni disponibili al fine di assicurare la completa trasparenza e chiarezza finora garantita agli utilizzatori. Per quanto attiene ai servizi a carattere sociale informativo, questi sono forniti dalle numerazioni a codice 892 ampiamente pubblicizzate dai fornitori dei servizi medesimi su tutti i media da circa quindici anni; pertanto sono numerazioni entrate nel sentire comune e vengono riconosciute dagli utenti sia per i contenuti, sia per l'utilità, sia per la serietà e qualità del servizio. Estendere alle numerazioni con codice 899 i servizi a carattere sociale informativo offerti tramite le numerazioni con codice 892, la cui finalità appare diametralmente opposta rispetto ai servizi di intrattenimento, potrebbe introdurre un fattore di disorientamento per gli utenti perché verrebbe ad incidere negativamente sulla chiara correlazione tra numerazioni, contenuti e prezzi relativi. In tale prospettiva evidenzia come il d.m. 145/2006 descriva le diverse tipologie di servizi a sovrapprezzo distinguendo in maniera netta i contenuti di carattere sociale-informativo forniti dalle numerazioni 892 dai servizi di intrattenimento erogati dalle numerazioni a codice 899. Esprime inoltre le proprie perplessità anche riguardo ai profili di tutela dell'utenza in relazione al tetto di prezzo massimo dei servizi a sovrapprezzo: in sostanza, ritiene, il fatto che diverse tipologie di servizi a sovrapprezzo abbiano il medesimo tetto di prezzo non fa venire meno gli obblighi prescritti per la tutela dell'utente in relazione al tipo di servizio fornito. A conferma di ciò richiama che tra i vari obblighi, nell'Art.12, comma 6 e comma 13, del d.m. 145/2006, vengono elencate le informazioni che devono precedere le prestazioni dei servizi a sovrapprezzo:

- per i soli servizi a carattere sociale-informativo (forniti dalle numerazioni con codice 892) non è previsto l'obbligo del "*consenso espresso quale accettazione del servizio*";
- per i soli servizi a carattere sociale-informativo (forniti dalle numerazioni con codice 892) e di consulenza tecnico professionale (forniti dalle numerazioni con codice 895) non è previsto l'obbligo di indicare informazioni quali: "*l'eventuale destinazione del servizio ai maggiorenni*", "*il limite massimo dell'importo addebitabile*", "*la modalità di pagamento della quota eccedente il limite massimo*" ecc.

Tali informazioni sono obbligatorie per tutti gli altri servizi a sovrapprezzo, compresi quelli forniti dalle numerazioni a codice 899, ai fini di tutela dell'utenza.

In definitiva, il rispondente ritiene inopportuno che i servizi resi con codice 899 possano qualificarsi come includenti qualsiasi servizio a sovrapprezzo.

Per il terzo rispondente, tuttavia, qualora l’Autorità abbia rilevato esigenze preminenti provenienti dal mercato (sia dagli operatori che dai clienti utilizzatori finali dei servizi) che suggeriscano la modifica se non l’eliminazione delle attuali categorie individuate dal Piano, valgono le considerazioni riportate nel documento in consultazione riguardo alla effettiva scambiabilità tra i servizi sottostanti alle numerazioni 899 ed 895, anche in considerazione di medesimi tetti dei prezzi massimi. In tale situazione sarebbe dunque possibile modificare le previsioni del Piano in linea con quanto prospettato dall’Autorità.

Sei rispondenti esprimono il proprio apprezzamento per la proposta dell’Autorità di prevedere una maggiore flessibilità nell’uso della numerazione con codice 899 a parità di condizioni tariffarie.

Un rispondente ritiene coerente la proposta di Autorità di aggiungere alle categorie di servizi a sovrapprezzo fornibili anche con il codice 899, i servizi di assistenza e consulenza tecnico-professionale, lasciando all’operatore la scelta della numerazione più appropriata tra i codici 895 e 899, anche considerando la pluralità di servizi a sovrapprezzo che sono forniti sulla numerazione con codice 899 e che non sono erogabili sulla numerazione con codice 895.

Due rispondenti, favorevoli alla modifica delle definizioni dei servizi espletabili su archi di numerazione con codice 899, sollevano il tema delle disposizioni sul blocco selettivo. Viene infatti sentita la necessità di rivedere come presupposto di ogni altra misura migliorativa del Piano in esame per quanto riguarda il settore dei servizi fissi, anche le disposizioni sul blocco selettivo di chiamata per le numerazioni a sovrapprezzo con codice 894, 895 ed 899, per i seguenti motivi:

- Per ciò che riguarda i servizi su rete fissa, la ingiustificata e oramai non più tollerabile disparità di trattamento delle numerazioni con codice 894, 895 ed 899, sfavorite rispetto a quelle in codice 892⁴². Tale disparità di trattamento era originariamente giustificata da comportamenti non corretti di alcuni operatori del settore che da molti anni sono quasi del tutto cessati, mentre l’Autorità ha più volte avuto occasione di sanzionare gestori di numeri con codice 892, a riprova della ingiustificata esclusione di tali numeri dal blocco selettivo⁴³. Tale ingiustificata discriminazione in punto di utilità e/o contenuto dei servizi in questione, ha sostanzialmente finora permesso l’accesso al mercato dei servizi a sovrapprezzo su rete fissa solo ai soggetti titolari di numerazioni con codice 892, ponendoli in posizione privilegiata rispetto a fornitori di servizi su codice 894 e 895 a più di sei cifre e su codice 899 mai sanzionati.
- Per ciò che riguarda i servizi offerti su rete mobile, la situazione presenta criticità molto simili a quelle sinora elencate: per prassi, infatti, tutti gli operatori mobili

⁴² Solo le numerazioni con codice 892 (e quelle in codice 894 ed 895 a sei cifre, che solitamente gli operatori titolari riservano a propri servizi) sono escluse dall’applicazione del blocco selettivo di chiamata di cui alla delibera n. 418/07/CONS, il cui paniere di numerazione è stato da ultimo modificato dall’Allegato 1 alla delibera n. 600/09/CONS.

⁴³ Si veda ad esempio delibera n. 289/12/CSP.

attivano automaticamente ai propri clienti abbonati e/o titolari di utenza business il blocco selettivo delle numerazioni a sovrapprezzo, escludendo così tali tipologie di utenza dal pubblico che potrebbe fruirne. Sono escluse dall'applicazione di tale blocco "automatico" solo le utenze ricaricabili, in ragione dei contenuti effetti economici dei servizi a sovrapprezzo sulle stesse. Sono richiamate, sul punto, le prescrizioni dell'art. 60, comma 2 del Codice e della delibera n. 418/07/CONS stessa, in base alle quali il blocco delle numerazioni a sovrapprezzo su rete mobile non è automatico, come quello per la rete fissa, ma consegue a specifica richiesta dei singoli utenti, sempre revocabile per il futuro (mentre i gestori mobili propongono ormai offerte caratterizzate dal blocco automatico ed irrevocabile).

- Ai punti precedenti deve essere aggiunta anche la problematica dello scarso ritorno economico dei servizi premium; allo stato, i centri servizi editori dei contenuti pagano agli operatori ospitanti cospicue percentuali di *revenues* per il trasporto delle telefonate. Considerando inoltre le previsioni di legge sul costo massimo per i servizi a valore aggiunto⁴⁴, il margine di guadagno per i centri servizi, al netto dei costi di trasporto corrisposti agli operatori e dei costi di licenza per i contenuti veicolati, è assai esiguo. Questo stato dei fatti impoverisce il mercato e non attrae nuovi utenti.

Un rispondente non rileva controindicazioni, allo stato, a procedere ad emendare l'attuale Piano in modo da rendere esplicita la possibilità di impiegare le numerazioni 899 per la fornitura di servizi di assistenza e consulenza tecnico-professionale (attualmente previste sul codice 895). Tuttavia, per la tipologia di servizi che si sono sviluppati nel corso del tempo sulle numerazioni con codici 892, 895, e 899 anche a seguito della normativa, non concorda con la possibilità di estendere alle numerazioni con codice 899 i servizi di informazione sociale attualmente erogati sulle numerazioni con codice 892 anche al fine di evitare confusioni e riduzioni di tutela nei confronti dei clienti finali. Inoltre evidenzia che è necessario evitare di estendere alle numerazioni con codici 895 e 892 la possibilità di erogare servizi attualmente erogati su numerazioni con codice 899. Tale situazione non risulterebbe gestibile e sarebbe foriera di confusione anche nei confronti della clientela finale.

Un rispondente, condividendo pienamente la proposta per i codici 899/895, rileva che tale principio deve avere necessariamente una valenza di carattere generale e va inteso come applicabile alla totalità delle numerazioni non geografiche, nel rispetto dei tetti di spesa previsti per determinate categorie di servizi, Il rispondente, in particolare, intende riferirsi alla disciplina delle numerazioni a "tariffa base" dettata dalla delibera n. 55/14/CIR (al successivo paragrafo 20 la posizione espressa viene riportata in maniera più dettagliata).

⁴⁴ Tabella 1 al vigente Piano, nonché artt. 14 e 15 del d.m. 145/2006

11.2 Valutazioni dell'Autorità

Con riferimento all'auspicio che concetti di flessibilità siano anche perseguiti nell'uso delle numerazioni per servizi di comunicazione elettronica a tariffa base, di cui alla delibera n. 55/14/CIR, si veda il successivo paragrafo 20.

Per quanto concerne le richieste di modifica delle regole poste dalla delibera n. 418/07/CONS, l'Autorità ritiene che queste non possano essere oggetto della revisione del Piano, bensì debbano eventualmente far parte di richieste di revisione della delibera citata.

Per quanto concerne le perplessità espresse riguardo all'inclusione di servizi a carattere sociale-informativo, a seguito di quanto previsto dal d.m. 145/2006, l'Autorità fa presente che qualora un soggetto intenda fornire un servizio che potrebbe rientrare tra quelli a carattere sociale-informativo e, per sue motivazioni, quale la possibilità di offrire con lo stesso numero anche immediatamente o successivamente altri servizi non rientranti in questa categoria, scelga di offrirlo con una numerazione con codice 899, il servizio svolto non sarà indicato come servizio a carattere sociale-informativo e non potrà beneficiare dei relativi minori oneri regolamentari (ad esempio, la disciplina applicabile sul blocco delle chiamate sarà quella pertinente al codice 899).

In conclusione, l'Autorità ritiene che si possa associare alle numerazioni con codice 899 un qualsiasi servizio a sovrapprezzo, ad esempio anche quelli che nella definizione recata dall'art.1 del Piano sono identificati come "Servizi a carattere sociale e informativo" e "Servizi di consulenza tecnica e professionale", ferma restando l'obbligatorietà di offrire in tali numerazioni i servizi ricadenti nell'ambito delle tipologie descritte ai punti 4) e 5) della definizione dei servizi a sovrapprezzo recata dall'art.1, comma 1, lettera n), del Piano. Naturalmente non è consentito il contrario, cioè i servizi di intrattenimento, i pronostici, ecc. previsti per le numerazioni a codice 899 non possono in alcun modo essere offerti sulle numerazioni diverse da quest'ultima e riservati alle altre tipologie di servizi a sovrapprezzo.

Conseguentemente, qualora si utilizzi la numerazione con codice 899 non ci si potrà avvalere di eventuali benefici concessi ad altre numerazioni per servizi a sovrapprezzo, né, come detto, delle disposizioni sul blocco selettivo attinenti ad altre numerazioni, ma rimane applicabile la disciplina pertinente alla numerazione con codice 899, indipendentemente dal servizio offerto e qualunque sia il contenuto veicolato.

Si modifica, pertanto, l'articolo 20 del Piano di Numerazione.

12. Lunghezza delle numerazioni con codici 892 e 895

E' stata proposta la tematica relativa alla lunghezza delle numerazioni con codici 892 e 895, in particolare, in relazione alla possibilità di aumentare le cifre delle suddette numerazioni da 6 a 7, potendo utilizzare la 7-ma cifra come indicatore di scelta diretta del tipo di servizio a cui accedere. Oggi molte applicazioni accessibili da numerazioni con codici 892 o 895 a 6 cifre prevedono alla connessione una ulteriore selezione per la scelta del particolare tipo di servizio offerto al chiamante. Dare la possibilità in selezione di scegliere direttamente il tipo di servizio offerto, risulterebbe più efficiente per le aziende che potrebbero pubblicare direttamente il numero associato al servizio offerto, e, al tempo stesso, diverrebbe meno costoso per il chiamante in quanto accederebbe al servizio desiderato senza dover passare attraverso un processo di scelta del servizio nell'ambito della chiamata, cioè con tariffazione già avviata.

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

In particolare, sino al 7 febbraio 2014⁴⁵ sono stati assegnati un totale di 7 numeri con codice 895 distribuiti tra i codici 8950, 8951 e 8952. Tanto premesso si propone di prevedere numerazioni di lunghezza pari a 7 cifre per gli archi che iniziano con codici 8953 e 8954, di lunghezza pari a 8 cifre per gli archi che iniziano con codici 8956 e 8957 e di lunghezza pari a 9 cifre per gli archi che iniziano con codici 8959, lasciando gli altri archi a disposizione per esigenze future.

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

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

⁴⁵ Come risulta da quanto pubblicato in tale data sul sito del Ministero.

12.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Quattro rispondenti non ravvedono criticità da un punto di vista dell'instradamento in rete in quanto si tratta di un tema di configurazione sui sistemi di tariffazione che non comporta impatti di rete e convengono con quanto proposto dall'Autorità in relazione alle modalità con cui affrontare il tema della disponibilità di numerazioni con un maggior numero di cifre rispetto a quanto attualmente previsto. Analogamente concordano sull'adozione di un criterio di proporzionalità nella determinazione dei canoni che verranno applicati per l'assegnazione delle numerazioni con lunghezza di cifre estesa.

Un rispondente, in particolare, non ravvisa controindicazioni di natura tecnica ad incrementare la lunghezza di determinate numerazioni nell'ambito dei codici 893 e 895, purché ciò avvenga in maniera tale che sia individuabile la lunghezza della numerazione analizzando le prime quattro cifre. Quindi nell'ambito dei sotto-archi individuati dalle prime quattro cifre, tutte le numerazioni dovranno avere la stessa lunghezza. La rete è infatti capace di riconoscere la lunghezza della numerazione in base alle prime cifre, posto che sia fissa la lunghezza delle numerazioni di un determinato arco. Passando ai criteri per i diritti amministrativi, reputa condivisibili entrambi i criteri proposti dall'Autorità: proporzionalità e non discriminazione rispetto a numerazioni con analoghi codici, come quella con codice 899.

Tre rispondenti non concordano con la proposta dell'Autorità.

In linea teorica il primo rispondente non vedrebbe particolari criticità rispetto alla proposta di dare agli utenti la possibilità, in fase di selezione del numero, di scegliere direttamente il servizio desiderato, se ciò fosse possibile, aumentando le cifre delle numerazioni a codice 892 da 6 a 7 potendo utilizzare la settima cifra come indicatore di scelta del tipo di servizio a cui accedere. Tuttavia tale soluzione risulterebbe non percorribile poiché non parrebbe superabile il principio della rigidità della lunghezza delle diverse numerazioni fissato dal Piano. Inoltre, esprime la propria perplessità circa l'utilizzo di nuovi archi di numerazione con lunghezza maggiore da assegnare a blocchi (ad esempio numerazioni a codice 893 a lunghezza 7, 8 e 9 cifre) perché non agevolerebbe la fruizione del servizio da parte dell'utente, ma, al contrario, rischierebbe di generare maggiore confusione: l'utente dovrebbe digitare una numerazione completamente diversa dall'originario 892UUU (in ipotesi una numerazione con codice 893), per fruire di uno specifico servizio che non è altro che la declinazione di una parte del servizio fornito dall'originario 892UUU; così facendo si creerebbe nell'utenza il rischio di confusione circa la riconducibilità dei due numeri diversi al medesimo servizio e operatore. Inoltre una tale soluzione vanificherebbe l'impegno costante nel garantire, da anni, trasparenza, qualità ed efficienza nella resa dei servizi a carattere sociale e informativo.

Il secondo rispondente chiede di limitare la proposta ai codici 8953 e 8954 in quanto sono gli unici a non essere stati assegnati nemmeno parzialmente. Per quanto concerne gli altri archi, essendo già stati assegnati, sia pur parzialmente, con lunghezze inferiori e già impiegati secondo il formato di assegnazione, modificarne ora il formato implicherebbe

pesanti impatti sulle logiche e conseguentemente sui sistemi di gestione di tali numerazioni.

Il terzo rispondente, infine, evidenzia la necessità che nella ipotesi di evoluzioni future delle lunghezze dei codici 89x esistenti sia comunque garantita la “*backward compatibility*”, cioè non si debba impattare in alcun modo sulle numerazioni già assegnate/utilizzate. Ritiene che non sia efficiente ed appropriato prevedere una eccessiva numerosità di possibili lunghezze alternative anche considerando che il valore di tali codici è legato proprio alla brevità delle numerazioni associate. Considerando il DB del Ministero dei numeri assegnati ad aprile 2014, la situazione è la seguente:

- 895 Y con lunghezza pari a 10 cifre risulta con numerazioni già assegnate per Y =5, 6, 7, 8 e 9. Di conseguenza non si ritiene percorribile la modifica della lunghezza delle numerazioni appartenenti a tali sotto codici con lunghezza pari a 10 cifre.
- 895 Y con lunghezza pari a 6 cifre risulta con numerazioni già assegnate per Y = 0, 1 e 2, come anche indicato nel documento di consultazione di Autorità.

Ne consegue che solo i blocchi 8953 e 8954 risulterebbero al momento non assegnati e la proposta di assegnare numeri di lunghezza 8 per gli archi che iniziano con codici 8956 e 8957 e di lunghezza 9 per gli archi che iniziano con codici 8959, non è in effetti realizzabile considerando la necessità evidenziata di preservare l’assegnato sui blocchi 895X con lunghezza pari a 10 cifre. Propone di limitarsi a definire la numerazione 8953ABU con lunghezza pari a 7 cifre⁴⁶ e la numerazione 8954ABUU con lunghezza pari a 8 cifre⁴⁷, assicurando in tal modo un’appropriata disponibilità di numerazioni brevi a 6 cifre per nuove assegnazioni sui codici 8950, 8951 e 8952⁴⁸. L’introduzione di un codice nuovo 893, equivalente al codice 892 come categoria di servizi fornibili, di lunghezza superiore a 6 cifre appare di maggiore impatto a livello di apertura nelle reti e tra reti e quindi non rappresenta un evidente opportunità commerciale.

12.2 Valutazioni dell’Autorità

L’Autorità conferma innanzitutto il criterio generale secondo il quale la struttura delle numerazioni nel Piano è a lunghezza prefissata. La richiesta di renderla variabile creerebbe confusione e non può trovare giustificazione nei presunti eccessivi valori dei contributi.

Con riferimento alle perplessità espresse da alcuni rispondenti riguardo all’introduzione di un nuovo codice in quanto potrebbe da un lato non trovare il favore del mercato e/o ingenerare confusione nella clientela, l’Autorità viste le risposte, ritiene che si possa assegnare un numero ridotto di blocchi di numerazione e monitorare le reazioni del mercato prima di allocare altri codici. In relazione alla confusione per la clientela è prima

⁴⁶ Potenziale di 100 numeri assegnabili in blocchi da 10 numeri.

⁴⁷ Potenziale di 100 numerazioni assegnabili in blocchi da 100 numeri.

⁴⁸ Potenziale di 300 numerazioni.

di tutto da evidenziare che non tutte le Società aventi in uso tali numerazione pubblicizzano la stessa evidenziano che inizi con 892, ma utilizzando tecniche mnemoniche basate su coppie di numeri. Considerando che per i numeri con codice 893 valgono tutte le norme regolamentari stabilite per i numeri 892 e che alcuna discriminazione può essere adottata, l'Autorità ritiene che con l'uso la clientela finale non potrà che comprendere che si tratta della stessa tipologia di numerazione.

L'Autorità accoglie la proposta di definire nuove lunghezze limitatamente ai codici 8953 e 8954 (cioè sottoarchi della numerazione a codice 895 già prevista dal Piano e non ancora assegnati), dedicando il codice 8953 per i numeri a lunghezza pari a 7 cifre da assegnare in blocchi da 10 numeri ed il codice 8954 con lunghezza pari a 8 cifre (potenziale di 100 numerazioni assegnabili in blocchi da 100 numeri).

Per quanto concerne le numerazione per servizi di carattere sociale-informativo, l'Autorità ritiene di prevedere al momento le seguenti nuove numerazioni, da affiancare alle numerazioni a codice 892 con lunghezza pari a 6 cifre: numerazione con codice 8930 con lunghezza pari a 7 cifre su base singolo numero, con codice 8934 con lunghezza pari a 8 cifre con blocchi da 10 numeri e con codice 8938 con lunghezza pari a 9 cifre con blocchi da 10 numeri, lasciando gli altri archi a disposizione per esigenze future.

Tenuto conto della necessità da parte degli operatori di predisporre i processi aziendali per l'introduzione nelle proprie reti degli archi di numerazione costituiti come sopra detti, l'Autorità ritiene congruo rinviarne di non meno di sei mesi la possibilità di effettivo utilizzo. Trascorso tale periodo la configurazione delle nuove numerazioni avviene senza alcuna discriminazione rispetto a quelle già in uso. A titolo di esempio, ciò implica che i tempi per attivare una numerazione con codice 893 non possono essere superiori a quelli per attivare una numerazione con codice 892.

Si modifica, pertanto, l'articolo 20 del Piano di Numerazione.

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

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

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

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

Occorre stabilire quali numerazioni potrebbero essere utilizzate allo scopo, ritenendo che, escluso il caso già previsto di consultazione elenco telefonico generale, sia comunque opportuno, in particolare in assenza di un concreto supporto dell'operatore, come in questo caso, l'uso di numerazioni non a sovrapprezzo.

13.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Tre rispondenti sono favorevoli alla proposta dell'Autorità.

In particolare un rispondente è favorevole alla introduzione di una specifica numerazione per i servizi in oggetto.

Per un rispondente non sono note le casistiche indicate di utilizzo di numerazioni attraverso cui effettuare la *call completion* verso specifiche destinazioni nazionali e/o internazionali; appare però chiaro che ciò costituisca una deroga rispetto alle modalità di impiego delle numerazioni e dei relativi instradamenti delle chiamate così come sotteso dal Piano. Qualora vi fosse effettivamente una chiara e significativa domanda emergente dal mercato con riflessi positivi per la clientela finale, al fine di valutare la percorribilità di quanto proposto, nonché i profili regolamentari idonei a determinare un perimetro certo per questa particolare modalità di utilizzo delle numerazioni, ritiene necessaria l'apertura di un tavolo di confronto presso l'Autorità.

Tra i servizi che emergono dal mercato un altro rispondente ha individuato il cosiddetto servizio di *calling card*, che prevede da parte dell'utente la composizione di un numero e successivamente, interagendo con un IVR, la composizione del numero dell'utente

chiamato⁴⁹. Tale servizio ovviamente deve essere fornito solo da soggetto con licenza di operatore. Condivide in linea generale l'utilizzo di numerazione non a sovrapprezzo, ma non condivide che la tassazione per l'intera chiamata si conformi “*comunque alle regole vigenti per il primo numero composto*”, si deve tenere conto anche del costo che l'operatore sostiene per la tratta che inizia dal punto di raccolta e termina sull'utente chiamato consentendo di raggiungere la destinazione, nazionale o internazionale. Infatti l'utente compone due numeri:

- il primo è la numerazione non a sovrapprezzo per la *call completion*; il secondo è una numerazione verso la destinazione, nazionale o internazionale.

Pertanto l'utente è consapevole della destinazione della chiamata e ad esso può essere applicata una tariffa che remunererà l'intera tratta. Nel caso delle *calling card* quindi non ritiene percorribile quanto indicato dall'Autorità, anche perché non sarebbe corretta la tariffazione che ne deriverebbe per l'utente finale e che non consentirebbe all'operatore la giusta remunerazione.

Otto rispondenti non sono favorevoli alla proposta dell'Autorità.

In particolare quattro rispondenti non concordano in quanto lo scenario descritto sembrerebbe prefigurare servizi già in campo ad oggi nel contesto della fornitura del servizio di segreteria telefonica o di trattamento differenziato in consegna delle chiamate in caso, ad esempio, di non risposta del cliente finale (es. chiamata trasferita)⁵⁰. Pertanto, non ritengono si debbano prevedere specifiche numerazioni a tal fine, anche considerando che si tratterebbe di una concatenazione di numerazioni molto lunga e tipicamente superiore ai limiti imposti dalla Raccomandazione ITU-T E.164 che prevede una numerazione massima di 15 cifre: l'invio di un numero chiamato “concatenato” composto da una numerazione (geografica o no) tipicamente di 6-10 cifre più una successiva numerazione geografica (di 10-15 cifre) supererebbe in ogni caso tale limite. Nell'interconnessione VoIP, inoltre, attualmente in diffusione in rete italiana⁵¹, non sarebbero inviabili su protocollo SIP-I⁵², in quanto non sarebbero includibili nel messaggio ISUP IAM incluso nel primo INVITE SIP-I di chiamata. In ogni caso in assenza di selezione in *overlap*⁵³ la lunghezza di numerazione “aperta” e potenzialmente indefinita, ritarderebbe i tempi di *call setup* verso la tipologia di numerazione usata per tali servizi: se per esempio si effettuasse tale servizio concatenando un numero verde più un numero geografico, si allungherebbe il *call setup* in generale verso tutti i numeri verdi.

⁴⁹ È solo una delle possibili implementazioni tecniche del servizio che potrebbe avere numerose varianti affini.

⁵⁰ Tale prestazione è tipicamente realizzata nelle reti pubbliche attraverso specifici servizi supplementari (es. chiamata trasferita).

⁵¹ Soggetta a specifica nazionale ST 769 le numerazioni tipicamente di lunghezza superiore al massimo permesso (e gestito) per *Called Party Number* ISUP.

⁵² Previsto da ST 769B.

⁵³ Esclusa da ST 769

Si avrebbero, inoltre, ripercussioni su tutte le prestazioni afferenti alla telefonia, come la fatturazione (reportizzazione sui CDR di numerazioni di lunghezza anomala), le prestazioni d'intercettazione e tracciamento, etc.

A parere di tre rispondenti, infine, al fine di comprendere meglio le criticità riscontrate dall'Autorità, sarebbe opportuno partire da una definizione nota e condivisa di "servizi di *call completion*". Inoltre la tassazione al cliente chiamante è sempre realizzata entro il tetto massimo di prezzo stabilito per la numerazione utilizzata dal chiamante per accedere alla piattaforma che lo collega al numero chiamato. Pertanto, tenuto conto delle informazioni rese disponibili nel documento oggetto di consultazione pubblica, non ravvisano la necessità di escludere l'utilizzo di determinati numeri. Anche qualora il servizio venisse offerto tramite una numerazione a sovrapprezzo il cliente chiamante è tutelato appieno ed il servizio offertogli è pienamente trasparente, pagando per l'intera chiamata quanto dovuto per il primo numero composto. Sicuramente non ravvisano motivazioni per identificare una nuova numerazione per il servizio di *call completion* già ad oggi completamente trasparente verso il cliente che è perfettamente a conoscenza della tassazione a cui è soggetto. A parere dei rispondenti andrebbero evitati interventi particolaristici e di micro-regolamentazione in quanto rischiano di non incontrare le reali esigenze del mercato creando barriere allo sviluppo di nuovi servizi oppure imponendo investimenti per la modifica di servizi attualmente commercializzati che rispondono alle esigenze dei clienti finali garantendo una piena tutela degli stessi.

13.2 Valutazioni dell'Autorità

Con riferimento alle risposte riportanti considerazioni riguardo ad eventuali nuovi archi di numerazione, l'Autorità ribadisce, a titolo di chiarimento; l'intenzione di non introdurre apposite numerazioni, bensì di utilizzare numerazioni esistenti per effettuare la *call completion* verso altre destinazioni, nazionali e/o internazionali, con il supporto dell'operatore o con selezione della numerazione di destinazione da parte del chiamante successivamente alla connessione, comunque entro il tetto massimo di prezzo stabilito per la prima numerazione composta dal cliente.

Si conferma altresì il divieto di utilizzare la *call completion* nel caso di servizi a sovrapprezzo, con esclusione dei casi espressamente previsti dalle norme quale il servizio di consultazione elenco telefonico generale. Considerando che tale pratica è già in uso per talune numerazioni (quali le numerazioni per servizi ad addebito al chiamato), appare utile esplicitare nel Piano che il servizio sopra descritto può essere fornito componendo le seguenti numerazioni: geografica, per servizi di addebito al chiamato, per servizi ad addebito ripartito e per servizi di numero unico o personale, fermo restando che il prezzo applicato al chiamante permane quello della prima numerazione composta dal chiamante.

Si modifica, pertanto, l'articolo 32 del Piano di Numerazione.

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

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

L’Autorità deve pertanto definire quanto di propria competenza al fine di consentire la compiuta attuazione della suddetta previsione di legge. Nelle more del completamento di tale disciplina è stato già comunicato agli operatori che per tali servizi è comunque possibile utilizzare archi di numerazione attualmente presenti nel Piano per i servizi SMS e voce (rispettivamente codici 47 e 894) e che non risulta che gli operatori abbiano già predisposto il previsto codice di autoregolamentazione. Scopo della consultazione è quello approfondire gli aspetti regolamentari da prevedersi ed individuare le numerazioni che dovrebbero essere utilizzate. La consultazione ha inteso proporre l’adozione di una disciplina complessiva della materia che, a partire dalla definizione di un numero unico per le donazioni attraverso SMS/dati e fonia, approfondisse tutti i pertinenti aspetti regolamentari, nonché le ulteriori questioni che, a parere dello scrivente, devono essere risolte in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo economico ed, eventualmente, con il Parlamento, in particolare per quanto riguarda le procedure di concessione dei diritti d’uso dei numeri e l’associazione dei numeri con i soggetti beneficiari.

Con riguardo a questi aspetti, si deve verificare l’opportunità di prevedere per questo servizio l’utilizzo di una numerazione simile a quella prevista nel caso del servizio di raccolta fondi per fini benefici di utilità sociale da parte di enti, organizzazioni e associazioni senza fini di lucro e di amministrazioni pubbliche, già prevista dal Piano (codice 455) mutuando da quest’ultimo servizio, per quanto possibile, le regole applicabili al caso di specie.

14.1. Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Sedici rispondenti sono favorevoli alla proposta dell’Autorità.

Quattordici rispondenti ritengono che possano essere utilizzate numerazioni uniche per mobile e per fisso, in particolare le numerazioni appartenenti al codice 45x (ad esempio il codice 454) con lunghezza pari a 6 cifre associabili a servizi sia in fonia sia di messaggistica SMS/MMS. In particolare prevedono di gestire la numerazione con codice 454 in analogia al modello tecnico-gestionale messo in atto per le numerazioni con codice 455 già in essere per le raccolte fondi telefoniche *non profit*. Pertanto, anche tale tipologia di numerazione si configurerebbe come una “numerazione pubblica a regime speciale” non soggetta a contributi per i diritti d’uso e per la quale non è obbligatoria l’interconnessione. Il soggetto destinatario delle raccolte fondi, che ne ha titolo in aderenza a quanto stabilito dalla legislazione vigente in materia, richiederà la messa a disposizione di un singolo numero appartenente al blocco di numerazione sopra indicato. Tali rispondenti ritengono che l’associazione tra detta numerazione a regime speciale e il soggetto beneficiario possa essere stabilita dall’Autorità. Il beneficiario, riconosciuto ai sensi degli artt. 3 e 4 del Decreto Legge 28 dicembre 2013, n. 149, convertito nella legge n. 13/2014, richiederà agli operatori interessati l’apertura del numero a lui associato, che potrà utilizzare in virtù di un accordo tecnico-economico e secondo le modalità che saranno disciplinate nell’apposito Codice di autoregolamentazione. In tale Codice, peraltro previsto dall’art. 13 della stessa legge, saranno disciplinate misure atte a garantire il corretto utilizzo del servizio e un’adeguata tutela della clientela che effettuerà la donazione, in coerenza alla regolamentazione di riferimento e alle finalità della medesima legge n. 13/2014, anche al fine di arginare fenomeni di natura fraudolenta e usi illeciti. Con riferimento a quest’ultimo aspetto e richiamando quanto espressamente previsto all’art. 10, commi 7 e 7 bis, della predetta legge, ritengono necessario segnalare l’esigenza di una regolamentazione di settore che disciplini nello specifico le soglie da attribuire alle singole donazioni, le soglie di donazione mensile e coerentemente le soglie di donazione annuali consentite per persona fisica, tenuto conto che esistono canali concorrenti per l’effettuazione delle erogazioni liberali. Sottolineano da ultimo gli stessi rispondenti che occorre considerare che il servizio di raccolta fondi ha raggiunto un livello di conoscenza ed utilizzo così elevato proprio da essere previsto nella legge n. 13/2014 e quindi, anche alla luce dell’esperienza maturata sull’effettiva portata delle attività correlate al servizio già in essere e degli ulteriori sviluppi necessari all’esecuzione di tale normativa, è necessario che gli operatori possano vedersi riconosciuti gli effettivi costi sostenuti per l’erogazione del servizio.

Un rispondente ritiene che il Ministero sia il soggetto che determini in modo univoco l’associazione tra la singola numerazione e il partito politico beneficiario. Propone inoltre l’avvio di un tavolo con gli operatori per la definizione delle problematiche generali e strategiche dell’offerta del servizio che sono a valle delle scelte di numerazione quali la modalità di identificazione del donante.

Uno dei rispondenti, favorevole ad estendere alle raccolte in esame la disciplina già prevista per la numerazione con codice 455 chiede di stabilire esplicitamente che l’erogazione del servizio di raccolta fondi non deve rappresentare un obbligo per gli operatori ma è una prestazione facoltativa. Propone inoltre che sia l’Autorità a mettere direttamente a disposizione degli operatori la lista dei soggetti certificati a cui corrisponda un’associazione *ex ante* da parte dell’Autorità stessa, con le numerazioni disponibili.

Un rispondente propone che l'arco di numerazioni identificato sia sufficientemente ampio da poter consentire una associazione statica uno ad uno tra numerazione e partito politico, in modo da assegnare una volta per tutte il numero al partito politico (per tutta la durata di mantenimento da parte del partito politico dello status che la legge impone per consentire allo stesso le raccolte fondi telefoniche). Tale proposta coniuga i due obiettivi complementari di massimizzare la riconoscibilità di un partito e minimizzare la confusione dei donatori (nel periodo che va dall'istante in cui il partito decida di avvalersi di questa forma di finanziamento e all'istante in cui esso decida di non avvalersene più o, in alternativa, l'istante in cui si sciogla o confluisca in altra formazione politica). Ritiene che tali numerazioni possano essere utilizzate: i) senza che si applichi il comma 2 dell'art. 24 del Piano vigente; ii) senza obbligo di interconnessione, iii) con un arco di numerazioni adeguato.

Il tempo di latenza che il rispondente propone è pari a 30 gg, nel tentativo di trovare un compromesso tra due esigenze contrapposte: cercare da un lato di far passare un tempo sufficientemente lungo a che i donatori possano dimenticare che una data numerazione era associata a un dato partito politico, dall'altro non far passare troppo tempo nell'eventualità che un partito politico desideri farsi riassegnare la numerazione alla quale aveva rinunciato.

Un altro rispondente propone che la numerazione possa essere assegnata in modalità statica ad un partito politico ma "attivata" in prossimità delle campagne di raccolta fondi previste.

Per un rispondente la numerazione da utilizzare per gli SMS/MMS destinati alla raccolta fondi per campagne che promuovono la partecipazione alla vita politica dovrebbe essere quella con codice 47 (o sue sotto-decadi appositamente impiegate), destinato a servizi di chiamate di massa, ai sensi dell'articolo 22 del Piano.

Infine un rispondente, ritenendo necessaria l'adozione di diverse misure *ad hoc* per tenere conto della peculiarità del servizio, propone che tali misure siano definite nell'ambito di un tavolo di lavoro che auspica venga istituito in seno agli organismi istituzionali competenti con la partecipazione degli operatori dei servizi di comunicazioni elettroniche. A titolo esemplificativo, e non esaustivo, il rispondente cita gli ambiti che richiedono la definizione di regole specifiche, alcune delle quali potrebbero essere ricomprese in seno al Piano stesso:

- attribuzione temporanea o permanente delle numerazioni per l'utilizzo da parte dei movimenti politici: sarebbe opportuna un'assegnazione permanente, in particolare laddove si dimostrasse elevato il numero dei soggetti aventi diritto;
- modalità di assegnazione della numerazioni data in uso ai movimenti politici: effettuata dagli organismi istituzionali competenti e non delegata agli operatori;
- onerosità e non gratuità della prestazione resa dagli operatori con riferimento ai costi da questi sostenuti;
- durata e frequenza delle singole campagne di raccolta fondi per i movimenti politici;
- conoscibilità dei soggetti donatori e modalità di rendicontazione dei fondi raccolti ai fini della trasparenza.

14.2 Valutazioni dell'Autorità

Fermo restando che risulta già possibile utilizzare per tale servizio numerazioni attualmente presenti nel Piano (codici 47 e 894) e che non risulta che gli operatori abbiano già predisposto il previsto codice di autoregolamentazione, dalle risposte pervenute l'Autorità ritiene di dedicare le numerazioni con codice 499 con lunghezza di 6 cifre, utilizzabile sia per SMS/MMS che in fonia. Il codice 499 appare infatti sufficientemente distinto da quello dedicato alle raccolte fondi solidali, in maniera tale da prevenire il rischio di confusione per i donatori. La lunghezza di 6 cifre (le ultime 3 dedicate ai diversi soggetti), da un lato assicura un quantitativo sufficiente di risorse (1000 numeri), dall'altro facilita l'associazione mnemonica tra il numero di sole tre cifre e il soggetto cui si intende effettuare la donazione. Nel caso di numero ridotto di richieste, ciò consentirà peraltro di differenziare le numerazioni assegnate di almeno due cifre, per evitare similitudini e/o errori da parte dell'utenza.

Con riferimento alle regole applicabili a tale numerazione, aspetto non citato dalla predetta Legge ma che si ritiene debba essere affrontato dall'Autorità nell'ambito delle proprie competenze in tema di numerazione.

Per poter determinare se sia possibile prevedere per le numerazioni in parola il medesimo regime applicato per le numerazioni destinate ai 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, occorre approfondire alcuni aspetti.

Una prima differenza tra le due fattispecie riguarda le modalità con cui queste numerazioni saranno associate agli utenti finali. Le risposte pervenute confermano l'opportunità, diversamente dal codice 455, di un'associazione stabile tra una organizzazione politica e la relativa numerazione. Tale ipotesi fa nascere, ovviamente, il problema dei criteri da seguire per addivenire all'associazione, nonché dell'organismo che provvede all'assegnazione stessa, dal momento che apparirebbe improprio lasciare al Ministero la gestione di procedure dalle implicazioni politiche particolarmente critiche e sulle quali non si deve disconoscere una preminenza dei poteri degli organi costituzionali. L'Autorità concorda con la posizione dei rispondenti che il servizio svolto debba essere a titolo oneroso. Ciò, conseguentemente, induce a considerare l'opportunità che sia stabilito un contributo amministrativo per il diritto d'uso della numerazione.

Tenuto conto delle risposte e considerata la specificità del tipo di servizio, al fine di garantire adeguata tutela all'utenza quanto meno in fase di avvio del servizio stesso, fermo restando che sulla base di ulteriori approfondimenti tali aspetti potrebbero trovare diversa regolazione, pare opportuno stabilire che: i) non trovi applicazione l'art. 24, comma 2, del Piano, vale a dire che siano consentite le donazioni anche con messaggi a contenuto vuoto; ii) il tempo di latenza (ossia il periodo dopo il quale il numero può essere riassegnato) tra due utilizzazioni a favore di soggetti diversi sia determinato in un anno; iii) siano applicati gli stessi importi massimi previsti per le donazioni solidali; iv) si applichi la disciplina prevista per i servizi a sovrapprezzo.

L'assetto sopra delineato fa ipotizzare ad un'assegnazione non individuale ma condivisa tra i fornitori dei servizi di comunicazione elettronica, con il solo obbligo di comunicazione preventiva e con l'eventuale pagamento degli oneri amministrativi direttamente dall'organizzazione politica a cui è associato il numero.

Inoltre, dalle osservazioni pervenute pare opportuno effettuare approfondimenti sui criteri per stabilire quali organizzazioni possano richiedere di avere in uso tale tipologia di numerazione (ad avviso dell'Autorità, i partiti iscritti al registro dei partiti politici, tenuto dalla Commissione di garanzia degli statuti e per la trasparenza e il controllo dei rendiconti dei partiti politici, prevista dall'art. 4 del decreto-legge del 28 dicembre 2013, n.149)⁵⁴. In proposito si nota che anche nel caso delle raccolte fondi solidali su codice 455, l'individuazione dei soggetti potenziali beneficiari fa riferimento agli elenchi delle organizzazioni Onlus gestiti dalla Presidenza del Consiglio dei ministri. Pare altresì opportuno effettuare approfondimenti sui criteri per stabilire se e quali aspetti devono essere ricompresi nei codici di autoregolamentazione, quali eventuali soglie da attribuire alle singole donazioni nonché soglie di donazione mensile e/o annuali consentite per persona fisica, eventuale conoscibilità dei soggetti donatori e modalità di rendicontazione dei fondi raccolti ai fini della trasparenza, l'eventuale obbligatorietà dell'interconnessione, aspetto, quest'ultimo, a cui si lega la gestione dei diritti d'uso, da valutare ulteriormente anche con gli operatori.

Infine, questione particolarmente dedicata, posto che sembrerebbe opportuno un'associazione stabile tra numero e partito politico, occorre stabilire le modalità per pervenire a tale associazione in modo trasparente ed equo. In particolare, risulta di particolare rilevanza definire le modalità assegnazione posto che i numeri più facilmente memorizzabili o i numeri c.d. "golden" potranno contestualmente essere richiesti da più soggetti.

Tali approfondimenti, come richiesto dai rispondenti, potranno essere condotti dall'Autorità con la partecipazione del Ministero dello sviluppo economico, dei fornitori dei servizi di comunicazione elettronica, della Commissione parlamentare citata e della Presidenza del Consiglio dei ministri.

Tanto premesso, l'Autorità ritiene di limitarsi allo stato a definire il codice utilizzabile e la struttura della numerazione riservandosi, qualora necessario, a stabilire ulteriori aspetti (quali il criterio per la fissazione dell'eventuale contributo amministrativo e l'eventuale obbligatorietà dell'interconnessione) a seguito dell'ulteriore attività sopra prefigurata e della valutazione, per quanto di competenza, dei codici di autoregolamentazione.

Si modifica, pertanto, l'articolo 22 del Piano di Numerazione.

⁵⁴ Art. 4 (Registro dei partiti politici che possono accedere ai benefici previsti dal presente decreto)

1. Ai fini di cui al comma 1 dell'art. 3, il legale rappresentante del partito politico è tenuto a trasmettere copia autentica dello statuto alla Commissione di cui all'art. 9, comma 3, della legge 6 luglio 2012, n. 96, la quale assume la denominazione di «Commissione di garanzia degli statuti e per la trasparenza e il controllo dei rendiconti dei partiti politici», di seguito denominata «Commissione».

2. La Commissione, verificata la presenza nello statuto degli elementi indicati all'art. 3, procede all'iscrizione del partito nel registro nazionale, da essa tenuto, dei partiti politici riconosciuti ai sensi del presente decreto.

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

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

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

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

Si potrebbe giustificare il relativo onere per l'operatore assegnatario con riferimento al diritto d'uso del numero in esclusiva limitatamente alla ricezione delle comunicazioni. Analogamente a quanto accade per gli *alias* di cui alla delibera n. 42/13/CIR, si ritiene che sarebbe necessario realizzare apposita banca dati in cui registrare gli usi, per consentire di effettuare vigilanza ed assolvere alle esigenze delle prestazioni obbligatorie di cui all'art. 96 del Codice.

Occorre comunque analizzare le diverse esigenze sia dell'operatore che acquisisce i diritti d'uso sia della clientela che può trarre vantaggio da una maggiore concorrenza e da nuove modalità di comunicazione, quali quelle OTT, cioè di quelle che utilizzano internet e

specificatamente quelle che intendono terminare le comunicazioni su numerazione E.164.

15.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Sei rispondenti si dichiarano favorevoli all'utilizzo del numero E.164 come CLI da parte di soggetti diversi dall'assegnatario, in quanto tale estensione segue l'evoluzione tecnologica e dei relativi servizi di comunicazione elettronica fruibili, in particolare nel mercato dei dispositivi mobili (*smartphone, tablet, ecc.*). Infatti la numerazione assume un ruolo crescente nel supporto dei servizi innovativi di TLC e, tendenzialmente, si connota come identificatore globale del cliente per l'insieme di servizi di tipo voce, multimediali e convergenti, perdendo l'originaria natura di strumento per l'indirizzamento in rete. Le informazioni contenute nel numero telefonico consentono lo svolgimento della generalità delle funzioni connesse con la fornitura e gestione del servizio telefonico⁵⁵, tuttavia, l'evoluzione dei servizi innovativi, multimediali e convergenti e delle tecnologie abilitanti di rete⁵⁶ ha nei fatti rivalutato i concetti e gli obiettivi di base della numerazione. Si va verso un contesto costituito da una pluralità di "identificatori" e di indirizzi di rete che, complessivamente, assicurano l'individuazione univoca della clientela per l'accesso alla generalità dei servizi di comunicazione elettronica e dei punti terminali di rete, ai fini dell'instradamento e funzionalità correlate. Parallelamente, con il progressivo emergere della NGN, le tematiche di identificazione⁵⁷ e di indirizzamento in rete sono oggetto di riconsiderazione da parte degli Enti di standardizzazione internazionale (ETSI ed ITU-T), allo scopo di individuare le opportune linee direttrici di evoluzione che, se dal un lato devono assicurare il mantenimento delle tradizionali caratteristiche di univocità, affidabilità, efficienza di gestione ed assegnazione, dall'altro devono consentire l'abilitazione progressiva di servizi/applicazioni di comunicazione elettronica innovativi e convergenti. Conclude il rispondente che non è quindi immaginabile relegare il CLI al tradizionale utilizzo, ma è da considerare sempre più "un'etichetta" che identifica il cliente in un più vasto universo di comunicazioni/applicazioni.

Per un rispondente il cliente finale che si è visto assegnare il CLI da parte di un operatore autorizzato (nell'ambito della fornitura di un determinato servizio) ha già la facoltà di fornire il proprio assenso per un utilizzo diverso da quello originariamente definito. Fermo restando che, in questa fase, auspica che la disciplina sia limitata ai numeri non a sovrapprezzo e che il_fornitore di servizi di comunicazione elettronica (diverso

⁵⁵ Identificazione amministrativa del cliente finale o del servizio associato, instradamento in rete, tariffazione e fatturazione.

⁵⁶ In particolare la progressiva introduzione delle tecnologie "IP-based" dove è sempre più frequente l'utilizzo del "naming", cioè di nomi a dominio caratteristici del mondo Internet - ad esempio gli indirizzi di posta elettronica e di siti/applicazioni Web

⁵⁷ Attraverso le numerazioni di origine telefonica o anche attraverso nomi a dominio di origine Internet.

dall'assegnatario del numero) sia anch'esso un operatore autorizzato, non intravede particolari criticità né sotto l'aspetto amministrativo né sotto l'aspetto della vigilanza⁵⁸. Per quanto riguarda il primo aspetto fa presente che, da sempre, l'attuale processo di portabilità del numero geografico (fisso e mobile) prevede che, su richiesta del cliente, il CLI passi nella disponibilità dell'operatore *recipient* (non assegnatario originario del numero) anche se quest'ultimo non corrisponde alcun contributo per il suo utilizzo (in questo caso, tra l'altro, l'uso è in esclusiva). Per quanto riguarda l'altro aspetto, il rispondente condivide pienamente la necessità di assicurare le prestazioni di cui all'art. 96 del Codice, ma ritiene che, a tal fine, non sia necessaria la creazione di uno specifico *data base*, che si andrebbe ad aggiungere ai tanti già esistenti. Ritiene che, per come strutturato il processo di richiesta da parte della AG, è già possibile individuare l'operatore che utilizza un determinato CLI a prescindere dall'utilizzo finale e quindi anche per servizi diversi e/o accessori a quello vocale tradizionale. Inoltre, la creazione di un DB *ad hoc* sarebbe un rimedio in ogni caso parziale, laddove si consideri che esiste da tempo una pluralità di soggetti commerciali (c.d. OTT), oggi attivi nella fornitura di servizi di nuova generazione, che, di fatto, operano nel mercato nazionale al di fuori delle regole fissate dal Codice. Tali soggetti, privi degli appropriati titoli autorizzatori per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, risulterebbero non assoggettabili, nel caso specifico, all'obbligo di popolamento del *data base*, né tantomeno all'obbligo di assicurare le prestazioni di cui all'art. 96 del Codice. Per concludere ritiene di grande utilità per il cliente mantenere la propria riconoscibilità come mittente nell'ambito di servizi e/o applicazioni diverse, pertanto, nell'ottica dello sviluppo di una nuova modalità di concorrenza tra i fornitori di servizi di comunicazione elettronica, è necessario non porre eccessive limitazioni/vincoli all'utilizzo dei CLI da parte di soggetti diversi dall'assegnatario.

Quattro rispondenti accolgono con favore la proposta di estendere l'attuale uso di un medesimo CLI alfanumerico da più fornitori di comunicazione elettronica anche al caso di CLI numerico E.164, in quanto ciò si può considerare in effetti come un diritto del cliente purché il soggetto risulti assegnatario di analoghi numeri E.164⁵⁹. Tuttavia è innegabile che, da un lato, la numerazione nomadica 55 dedicata all'erogazione di servizi fonia in modalità *unmanaged* da qualunque accesso e, dall'altro lato, le nuove modalità di comunicazione, quali quelle OTT che intendono utilizzare la numerazione E.164 come CLI, impongono una più ampia valutazione ed analisi sul futuro utilizzo della numerazione in generale. Pertanto, propongono di procedere per fasi, in maniera graduale e transitoria: l'utilizzo del CLI sarebbe consentito inizialmente tra soggetti abilitati alla fornitura degli stessi servizi di comunicazione elettronica sui quali gravano identici obblighi ed oneri. Tale ipotesi richiederebbe che il cliente comunicasse al nuovo fornitore del servizio il consenso all'utilizzo del suo CLI numerico. La proposta dell'Autorità di prevedere una procedura che accerti che il cliente sia l'effettivo lecito utilizzatore del numero appare non fattibile, non essendo chiari gli strumenti eventualmente a

⁵⁸ Rispettivamente oneri economici gravanti solo sull'assegnatario e prestazioni obbligatorie di cui all'art. 96 del Codice

⁵⁹ Inteso come categoria di numeri E.164 assegnati dal Ministero

disposizione del nuovo fornitore per effettuare tale accertamento. Non condividono la proposta di realizzare un apposita banca dati in cui registrare gli usi del CLI da parte di soggetti diversi dall'assegnatario perché, diversamente da quanto accade con l'utilizzo degli *alias*, il CLI numerico E.164 identifica già in maniera univoca l'utente utilizzatore e consente, pertanto, all'operatore di assolvere alle esigenze delle prestazioni obbligatorie di cui all'art. 96 del Codice.

Un rispondente concorda con l'Autorità nel caso di numerazioni non a sovrapprezzo ed in particolare per numerazioni in decade 3 e non ritiene che, al momento, un tale meccanismo sia vietato dal Piano. Tuttavia evidenzia che la tematica necessita di essere sviscerata attraverso confronti puntuali atti a comprendere come possano essere affrontate alcune tematiche legate a:

- titolarità della numerazione: occorre evitare che nascano contestazioni sulla titolarità della numerazione E.164 e sui suoi diritti d'uso;
- possibili incoerenze nell'istradamento: mentre i messaggi in uscita dal cliente possono seguire diverse strade, le comunicazioni in ingresso all'utente non potranno che pervenire allo stesso per il tramite del titolare della numerazione.

In ogni caso, prima di procedere ad una eventuale regolamentazione della tematica, una prima strada potrebbe essere quella di non regolamentare questa fattispecie all'interno del Piano, ma lasciarla alla negoziazione tra le parti coinvolte. Anche le implicazioni derivanti dalla presenza di fornitori di servizi *Over The Top* andrebbero analizzate congiuntamente in un tavolo tra operatori ed Autorità. Relativamente al tema della banca dati in cui registrare gli usi della pratica prospettata per consentire le attività di vigilanza e il rispetto delle prestazioni obbligatorie, il rispondente ritiene che sia necessario un approfondimento. Infine evidenzia che sebbene la regola ipotizzata sia applicabile in generale, nel caso di utilizzo di numerazioni diverse dalla decade 3, quali ad esempio numerazioni in decade 48 o 8, la gestione delle comunicazioni in ingresso all'utente attraverso la rete dell'operatore titolare della numerazione è molto complessa dal punto di vista tecnico e necessita di un coordinamento tra tutti gli operatori mobili.

Un altro rispondente, sulla base di quanto sperimentato con esiti positivi con riferimento alla gestione degli *alias*, ritiene che anche per il caso posto in consultazione sia opportuno avviare una sperimentazione, previa costituzione presso l'Autorità di uno specifico tavolo tecnico che veda il coinvolgimento dei soggetti interessati nella fornitura dei servizi in esame.

Per due rispondenti, il tema prefigura l'assimilazione/equiparazione degli *alias*, che sono identificatori non assegnati e non univoci, alle numerazioni E.164, che sono invece identificatori univoci e globali ed i relativi diritti d'uso associati al titolo autorizzatorio del fornitore del servizio. Ritengono che un eventuale utilizzo di numerazioni E.164 del Piano, assegnate ad un operatore, configurate come CLI anche su reti di altro operatore, possa solo avvenire tra soggetti dotati di appropriato titolo autorizzatorio per la fornitura del medesimo servizio di comunicazione elettronica e previo accordo bilaterale volontario tra gli operatori stessi, nelle modalità che questi ultimi riterranno opportune, in funzione di una analisi costi benefici guidata da logiche puramente commerciali. Non ritengono che la questione degli utilizzi spesso abusivi ed illegali delle numerazioni dell'operatore

autorizzato da parte degli OTT, che non dispongono di adeguato titolo autorizzatorio ai sensi dell'art. 25 del Codice, attraverso varie applicazioni installate negli *smartphone* o nei PC, possa essere affrontata attraverso una sorta di sanatoria di illeciti di fatto già ampiamente presenti nel mercato⁶⁰ e che dovrebbero essere rimossi. Qualora anche altri operatori autorizzati siano interessati a tale utilizzo, limitatamente come CLI del medesimo cliente finale, ritengono che la questione possa essere approfondita. Il diritto d'uso della numerazione è comunque assegnato all'operatore e non al cliente finale e, quindi, il superamento di tale profilo non è perseguibile ed applicabile, anche dal punto di vista del contesto regolamentare europeo e nazionale, sia per la notevole confusione che ne risulterebbe nel mercato e tra operatori, sia per il rispetto degli obblighi connessi all'utilizzo delle numerazioni in carico dell'operatore assegnatario previsti dal Piano ed altre regolamentazioni vigenti. Non ritengono che possa essere considerato un diritto del cliente l'utilizzo a propria discrezione delle numerazioni che ha avuto in uso attraverso la sottoscrizione di una offerta commerciale con un operatore autorizzato. La tematica presenta inoltre evidenti problematiche e complessità di tipo tecnico, operativo e commerciale, anche differenti tra i vari servizi fornibili a disposizione del pubblico, che dovrebbero essere preventivamente approfonditi alla luce degli scenari di servizio.

Un rispondente ravvisa la sussistenza di rilevanti e non occasionali criticità. Il vigente Piano prevede espressamente la possibilità di godere dei diritti d'uso delle numerazioni esclusivamente se si è in possesso di idoneo titolo autorizzatorio. Il titolare è responsabile del corretto utilizzo delle numerazioni, oltre a dover garantire ovviamente tutte le prescrizioni previste dal Codice poste a tutela della concorrenza e dei clienti finali. Inoltre, ricade in capo all'operatore di accesso l'obbligo di garantire la fornitura e correttezza del CLI all'operatore di destinazione e/o di transito. Se ne deduce, ad avviso del rispondente, che ricadono solo ed esclusivamente sull'assegnatario gli oneri e i benefici della gestione delle numerazione E.164. Su tale cardine ruotano tutti i processi regolamentati previsti nel settore, quali ad esempio: intercettazioni, tracciamento delle chiamate, portabilità, continuità del servizio, diritti amministrativi sull'uso delle numerazioni. Il richiamo alla delibera n. 42/13/CIR, quale argomento per affermare la legittimità di utilizzo del CLI da parte di altri soggetti, appare inconferente. In tale ambito, peraltro sperimentale, è stato concesso l'utilizzo di un *Alias*, alternativo al numero E.164, al fine di garantire maggior efficacia al messaggio promozionale rivolto ai propri clienti. L'estensione di tale concetto alle numerazione E.164 appare improprio anche alla luce delle complicazioni tecniche e regolamentari che ne deriverebbero. Sul tema rammenta che già ad oggi sono presenti sul mercato svariate offerte commerciali rivolte ai clienti che prevedono la possibilità di utilizzare delle applicazioni dati per effettuare e ricevere chiamate. Il traffico generato da tali applicativi può essere sia indirizzato verso altri clienti con le medesime applicazioni dati (ossia un servizio ECS, quale ad esempio il servizio dati PC to PC o App to App⁶¹)

⁶⁰ Ad es. le applicazioni Viber, Whatsapp, ecc.

⁶¹ Negli ultimi tempi, la diffusione nel mercato italiano degli *smartphone* con servizi dati, ha consentito l'estensione del servizio, passando da un utilizzo tramite PC ad un servizio erogato tramite APP, scaricabili sul proprio terminale mobile.

sia verso la rete pubblica fissa e/o mobile⁶². Nello scenario attuale quindi da un lato il cliente sottoscrive un servizio fonia e dati con l'operatore d'accesso, dall'altro gode di un servizio aggiuntivo, erogato generalmente da un soggetto distinto, per effettuare e ricevere chiamate. Generalmente le App sono gratuite per i clienti e sono principalmente erogate dai così detti *Over The Top*, quali ad esempio: Viber, Skype, Facebook, Messenger e consentono di utilizzare non solo il traffico dati della rete cellulare ma anche i collegamenti *wi-fi*. L'ampia diffusione di tali servizi si palesa come un'evidente violazione della normativa vigente sotto diversi profili. Nel caso in cui fosse autorizzato l'utilizzo del CLI da parte di soggetti diversi dal titolare della numerazione, senza alcun tipo di rapporto commerciale con quest'ultimo, l'eventuale traffico generato dal cliente con tale numerazione e instradato su rete pubblica da soggetti non identificati (magari in virtù di accordi con *reseller* internazionali) renderebbe praticamente impossibile, un corretto tracciamento della chiamata e dunque di una possibile intercettazione. Per analoga ragione, tali chiamate generalmente non supportano l'instradamento ai servizi di emergenza e non sono soggette alla disciplina specifica sulla qualità del servizio. Inoltre, tale impostazione rappresenterebbe una grave discriminazione per gli operatori di rete che sostengono direttamente i costi di implementazione e adeguamento della rete. Mentre da un lato l'Autorità stessa sta spingendo il mercato verso forme di regolamentazione sempre più stringenti a tutela dei clienti finali e a garanzia della qualità dei servizi erogati, dall'altra si consentirebbe un allargamento delle maglie regolamentari ad esclusivo vantaggio di soggetti, che oltre a non essere sottoposti ad alcun tipo di monitoraggio potrebbero lecitamente utilizzare le numerazioni degli operatori senza riconoscere alcuna remunerazione né all'operatore stesso né all'ente preposto al rilascio dei titoli abilitativi, il che appare decisamente non corretto, discriminatorio con una ingiustificata asimmetria ad esclusivo vantaggio degli OTT. Inoltre spesso tali servizi sono forniti su un accesso dati e successivamente gestiti all'interconnessione fisica. In assenza di regole specifiche la qualità del servizio è generalmente *best effort* e rischia di avere conseguenze in termini di immagine anche dell'operatore di accesso, titolare della numerazione e del rapporto contrattuale con il cliente. Sicché la proposta appare pertanto un *Trojan Horse* in grado di consentire a soggetti non autorizzati l'offerta di servizi di telecomunicazioni con numero e.164 eludendo gli obblighi normativi in capo ai soggetti autorizzati. L'utilizzo indiscriminato delle numerazioni da parte di soggetti non autorizzati pone anche il rischio di aumento delle frodi. Tale proposta avrebbe anche conseguenze sugli oneri che i soggetti titolari delle numerazioni sono chiamati a pagare per le autorizzazioni e diritti d'uso delle risorse di numerazione. La proposta implicherebbe un regime discriminatorio tra operatori autorizzati e titolari di numerazione, con tutti gli oneri che ne derivano, e soggetti che utilizzano la numerazione ed effettuano analoghi servizi in regime di totale *deregulation*. Il tema in questione è pertanto particolarmente rilevante e ritiene il rispondente che qualunque intervento regolamentare debba necessariamente essere approfondito e definito all'ambito delle analisi di mercato. Per tutte le ragioni su esposte, ritiene altresì che non sia in alcun modo necessaria la costituzione di un DB.

⁶² In questi casi generalmente per il traffico in uscita l'applicativo utilizza il numero mobile assegnato dall'operatore di accesso al cliente finale o, in alternativa, un numero geografico

Tre rispondenti non condividono la proposta dell’Autorità. Uno di essi evidenzia controindicazioni tecnico-normative insuperabili nel mondo dei servizi di fonia perché la proposta sarebbe in contrasto sotto vari profili con la normativa vigente e, in particolare, pregiudica il corretto adempimento di alcune prestazioni obbligatorie in capo ai soggetti autorizzati fra le quali quelle relative a “prestazioni di giustizia” e “identificazione del chiamante” che attualmente si basano sul presupposto che il cliente finale sia univocamente associato tramite una numerazione geografica ad un unico fornitore di servizi di fonia al pubblico. A queste si aggiungono notevoli criticità gestionali⁶³ per gli operatori che si basano sull’identificazione del CLI e la relativa univoca associazione ad un unico fornitore di servizi. In definitiva, laddove le controindicazioni tecnico-normative risultassero superabili, il rispondente è ugualmente contraria ad adottare la misura in oggetto a causa degli elevati oneri economici ed organizzativi correlati ad una simile modifica normativa. Per quanto riguarda l’ipotesi di applicare la proposta ai soli numeri non geografici, il rispondente fa presente che la maggior parte dei clienti ospitati sulla propria rete per i servizi di informazione abbonati sono usciti dal mercato o in gravissime difficoltà economiche, pertanto ritiene che una misura forse più urgente ed utile al mercato sarebbe quella di ridurre i costi relativi ai diritti d’uso dei numeri che in alcuni casi non sono oggi commisurati alla situazione del mercato.

Un secondo rispondente rappresenta che il cliente ha già la possibilità di scegliere il fornitore di comunicazioni che preferisce, mantenendo il proprio numero attraverso le ben note procedure di portabilità, non vede quindi la necessità di introdurre una ulteriore previsione, e, d’altronde, non gli risulta che una simile richiesta sia stata avanzata dai clienti. Inoltre, laddove venisse consentita questa forma di utilizzo multiplo del CLI, si dovrebbe prevedere una nuova procedura interoperatore che ne garantisca la corretta gestione sia nella fase di riconoscimento del cliente quale reale utilizzatore sia in quella di trattamento ed instradamento delle chiamate, con relativi sviluppi in capo agli operatori ed oneri economici sull’intero sistema non giustificati dai relativi benefici. Un ulteriore elemento di riflessione è dato dal riferimento che viene fatto agli OTT come dei possibili fornitori di comunicazioni che potrebbero usufruire di tale nuova misura. Osserva che gli OTT operano da anni nel settore, fornendo servizi di comunicazione senza avere alcuna autorizzazione e soprattutto senza dover sottostare ad alcun obbligo regolamentare specifico. Ritiene quindi singolare riferirsi agli OTT come possibili beneficiari di tale eventuale nuova norma.

Il terzo rispondente non condivide la proposta dell’Autorità in quanto non rappresenta un incentivo allo sviluppo di una concorrenza sostenibile nel settore delle comunicazioni elettroniche ma, al contrario, abbattendo ulteriormente le barriere all’ingresso, consente una concorrenza di breve periodo che finirebbe per rafforzare la posizione degli operatori mobili dominanti sulle proprie reti.

⁶³ Ad esempio per la valorizzazione dei servizi di interconnessione inter-operatore

15.2 Valutazioni dell'Autorità

Occorre innanzitutto chiarire che i soggetti che potrebbero utilizzare come CLI i numeri in uso alla clientela finale devono necessariamente essere autorizzati ai sensi dell'art. 25 del Codice, in quanto solo questi possono offrire servizi di comunicazione elettronica.

Visti i contributi presentati, appaiono inoltre opportune alcune precisazioni riguardo ai fornitori di servizi *Over The Top*. Questi soggetti possono essere suddivisi in due classi a seconda che offrano un servizio di comunicazione elettronica o meno.

Ai sensi del Codice, coloro che offrono un servizio di comunicazione elettronica definito all'art. 1, comma 1, lettera gg)⁶⁴ sono assoggettati ai sensi dell'art. 25, comma 3, ad un'autorizzazione generale. Inoltre, il Codice, all'art. 1, comma 1, lettera hh)⁶⁵, definisce il servizio telefonico accessibile al pubblico in relazione alla possibilità di effettuare e ricevere chiamate tramite numeri dei piani nazionali o internazionali.

I soggetti che offrono servizi OTT non classificabili nelle categorie di servizio di comunicazione elettronica e/o servizio telefonico accessibile al pubblico non possono ricevere da parte del Ministero i diritti d'uso della numerazione E.164.

Allo stato, ciò non appare però impedire a tali soggetti, in particolare in caso di offerta di servizi limitati a gruppi chiusi, di utilizzare come identificativi numeri; ad esempio letti dalla rubrica dell'apparato telefonico, avendo tali numeri semplice valenza di identificativo di accesso al servizio (*user-id*) nell'ambito del gruppo chiuso.

Evidentemente, ove il servizio offerto risulta classificabile come servizio di comunicazione elettronica, l'uso della numerazione come CLI deve invece rispondere alle norme vigenti.

A tutela della clientela e della corretta concorrenza, l'Autorità ritiene che debba essere intensificata la vigilanza al fine di identificare quali servizi OTT rientrano nella categoria dei servizi di comunicazione elettronica o e/o servizio telefonico accessibile al pubblico, in base alle definizioni sopra richiamate, imponendo il pieno rispetto delle norme.

L'Autorità ritiene che non sussistono motivi ostativi per consentire di utilizzare numeri E.164 assegnati ad un soggetto autorizzato, come CLI da parte di altro soggetto

⁶⁴ Il Codice, art. 1, comma 1, lettera gg), definisce “*servizio di comunicazione elettronica: i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica*”.

⁶⁵ Il Codice, all'art. 1, comma 1, lettera hh), definisce “*servizio telefonico accessibile al pubblico: un servizio reso accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente, chiamate nazionali o internazionali e internazionali tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione dei servizi di comunicazione elettronica nazionale o internazionale*”.

autorizzato, posto che siano fatte salve le esigenze delle prestazioni obbligatorie di giustizia e che si possa individuare quali soggetti autorizzati utilizzano tali numerazioni. Allo scopo, l'Autorità conferma di conseguenza la necessità di realizzare un'apposita banca dati in cui registrare gli usi, per consentire di effettuare vigilanza ed assolvere alle esigenze delle prestazioni obbligatorie di cui all'art. 96 del Codice. Pertanto, solo a valle dell'effettiva realizzazione di tale banca dati si potrà dar seguito a tale opportunità da parte dei soggetti autorizzati ex art. 25 del Codice.

Non viene, pertanto, apportata nessuna modifica.

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

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

Viene pertanto fatta un'eccezione al generale divieto di utilizzo come CLI di numerazione per servizi a sovrapprezzo, divieto ascrivibile all'esigenza che un cliente non venga inconsapevolmente indotto a richiamare tali numerazioni, con i conseguenti addebiti, perché nel caso di SMS/MMS che erogano servizi a sovrapprezzo la ricezione del CLI offre un'utile indicazione che si è ricevuto un servizio effettivamente richiesto.

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

Tuttavia, alla luce dell'esperienza maturata nell'attività di vigilanza e di tutela dell'utenza, dall'esame combinato delle diverse disposizioni parrebbe invece che tale possibilità in realtà costituisca un obbligo, valevole per l'erogazione di servizi a sovrapprezzo mediante SMS/MMS, qualunque sia la modalità con cui gli stessi servizi sono stati attivati. Tale interpretazione è coerente con le disposizioni generali, che impediscono di addebitare al cliente sovrapprezzi con comunicazioni che non coinvolgano numeri a sovrapprezzo, come chiaramente sancito dall'art. 24, comma 3⁶⁶, del Piano e tenendo altresì conto che il Codice di condotta sui servizi a sovrapprezzo adottato dai fornitori prevede la possibilità di cessare abbonamenti a servizi a sovrapprezzo mediante il semplice invio di un messaggio alla stessa numerazione con la quale è erogato ed una sintassi semplificata e unificata al massimo possibile.

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

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

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

⁶⁶L'art. 24, comma 3, prevede che *“Non è ammessa l'offerta di servizi a sovrapprezzo su numerazioni differenti da quelle riportate nei precedenti articoli 20, 21, 22 e 23.”*

16.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Cinque rispondenti convergono con le considerazioni dell’Autorità e sull’opportunità di esplicitare meglio il Piano sullo specifico punto attraverso l’adozione dell’emendamento proposto.

Un rispondente osserva che il testo proposto potrebbe essere frainteso: un SMS è a sovrapprezzo unicamente quando viene addebitato un costo al ricevente dal suo fornitore di servizi di comunicazione elettronica e non anche se l’invio implica una tariffazione a carico del mittente da parte del suo fornitore di servizi di messaggistica.

Quattro rispondenti condividono i benefici in termini di tutela dell’utenza relativamente ed esclusivamente ai servizi a sovrapprezzo. Il servizio a sovrapprezzo, infatti, può essere univocamente identificabile e riconoscibile dal cliente finale solo attraverso il CLI e, quindi, l’obbligo di inserire detto CLI nell’erogazione di tale servizio via SMS/MMS garantisce al cliente la possibilità di verificare sempre che il servizio sia stato effettivamente richiesto.

Un rispondente ritiene che, passando da una disposizione a suo avviso facoltativa ad una disposizione obbligatoria, debba necessariamente essere previsto un tempo ragionevole (almeno 12 mesi) al fine di consentire agli operatori di adeguarsi alla nuova disciplina.

Un secondo rispondente ritiene che tale modifica debba essere maggiormente precisata e propone il seguente testo: *“Nel caso di servizi a sovrapprezzo che prevedano per la fornitura l’invio di ~~dati~~ contenuti anche multimediali trasportati mediante SMS/MMS, con qualsiasi metodo siano attivati, purché comportino una tariffazione da parte del fornitore dei servizi di comunicazione elettronica, è obbligatorio in tale invio l’uso come CLI delle numerazioni di cui agli artt. 22 o 23, in funzione del servizio svolto”*.

Un terzo rispondente, infine, ritiene che la modifica proposta rischi di generare fraintendimento, e propone, a tal fine, una riformulazione della proposta in consultazione: *“Nel caso di servizi a sovrapprezzo che prevedano per la fornitura l’invio di ~~dati anche multimediali~~ SMS/MMS, con qualsiasi metodo siano attivati, purché comportino una tariffazione da parte del fornitore dei servizi di comunicazione elettronica, è obbligatorio in tale invio l’uso come CLI delle numerazioni di cui agli artt. 22 o 23, in funzione del servizio svolto”*.

16.2 Valutazioni dell’Autorità

Valutate le proposte pervenute, l’Autorità conferma la propria previsione e in particolare ritiene che nel caso di servizi a sovrapprezzo che prevedano per la fornitura l’invio SMS/MMS, con qualsiasi metodo siano attivati, purché comportino una tariffazione da

parte del fornitore dei servizi di comunicazione elettronica, sia obbligatorio in tale invio l'uso come CLI delle numerazioni di cui agli artt. 22 o 23, in funzione del servizio svolto. A chiarimento, con l'invio di SMS si intende anche l'invio di SMS che notificano o danno informazioni riguardo al servizio sottoscritto dal cliente.

Più precisamente, in luogo della precedente disposizione, nel Piano si adotta la seguente formulazione: *“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.”*

Tenuto conto del suggerimento di uno dei rispondenti che lascia intendere una lettura della norma vigente non pienamente condivisa ed un'applicazione non omogenea tra i diversi soggetti e che, pertanto, in taluni casi occorra conformarsi alla normativa, ora chiarita nella nuova formulazione, l'Autorità ritiene adeguato concedere una moratoria nell'applicazione di almeno sei mesi.

Si modifica, pertanto, l'articolo 6 del Piano di Numerazione.

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

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

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

Si ritiene opportuno tenere conto dell'evoluzione dei sistemi e delle *best practice* internazionali applicate in tale caso.

17.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Sette rispondenti condividono quanto proposto dall'Autorità con riferimento ai principi generali di tutela dei clienti, laddove questi ultimi possano incorrere in forme di addebito pur in carenza di un servizio effettivo. Ritengono però che, al momento, la possibilità delineata dall'Autorità non sia sostenibile né giustificata dal punto di vista tecnico/economico e sono dunque dell'avviso che il rendere gratuiti per i clienti finali i tempi di attesa in linea non debba assolutamente divenire un obbligo regolamentare. Evidenziano inoltre che, al momento, non si ravvede nemmeno la necessità di una tale previsione e che il cliente ha informazioni ben precise sui costi sottostanti l'utilizzo di tali servizi. Evidenziano infine che la recente integrazione del Piano per tener conto delle disposizioni sulla tariffa di base riduce sensibilmente le casistiche in cui il cliente si trovi a sostenere una tariffazione di tipo a sovrapprezzo.

Quattro rispondenti considerano tecnicamente non fattibile la proposta di “sospendere” la fatturazione di un servizio a sovrapprezzo nel corso della chiamata durante il periodo di “inattività” del servizio. Dal punto di vista applicativo, tale modalità di tariffazione presenterebbe complessità realizzative per porre in atto forme di addebito attualmente non presenti sui sistemi di fatturazione. Alcuni suggeriscono, in proposito, l'avvio di un tavolo tecnico presso l'Autorità che veda il coinvolgimento dei soggetti interessati al fine di valutare le problematiche tecniche nonché la concreta fattibilità della proposta.

Un terzo rispondente evidenzia che rendere gratuiti i tempi di attesa per le chiamate verso numeri a sovrapprezzo, oltre ad essere di complessa attuazione e verifica dal lato tecnico, avrebbe l'effetto di contrarre ulteriormente il mercato e rischierebbe di incentivare

fenomeni di scorretta gestione delle numerazioni a sovrapprezzo, incidendo ulteriormente sui profitti dei centri servizi, già sottoposti ai limiti di cui al d.m. n.145/2006⁶⁷: in virtù di tale previsione, le telefonate in questione sono naturalmente concepite per avere breve durata⁶⁸ e, dunque, l'utenza non corre alcun rischio di *bill shock*.

Un quarto rispondente osserva che, spesso, nelle chiamate di assistenza, l'attesa in cui viene messo il chiamante trova giustificazione nelle necessarie verifiche che l'addetto che risponde deve effettuare per poter dare seguito alla richiesta del cliente. La messa in attesa non delinea sempre e comunque la fattispecie di un comportamento fraudolento a danni del cliente né rappresenta un indicatore di un eventuale cattiva o inefficiente gestione nell'erogazione della prestazione di *customer care*. Tra l'altro spesso si tratta di servizi in concorrenza (direttamente oppure in via accessoria ad una fornitura di altra natura), e quindi eventuali "cattive" prestazioni e condotte dell'operatore di *Call Center* possono essere giudicate (e penalizzate) direttamente dai clienti che possono altresì denunciare comportamenti palesemente fraudolenti.

Altri tre rispondenti rappresentano, in qualità di fornitori del servizio di comunicazioni al cliente finale, di non avere evidenza del tempo di attesa che interessa la chiamata a numeri a sovrapprezzo e quindi la modifica normativa proposta risulterebbe inattuabile non avendone alcun controllo e limitandosi a tariffare il cliente finale non appena si riceve il c.d. "segnale di risposta" emesso dal centralino dell'azienda chiamata dopo il messaggio fonico di pre-connesione che, per definizione, è gratuito. Nelle reti telefoniche attuali, una volta avviata la tassazione, non è possibile in alcun modo interromperla temporaneamente, ed eventualmente, a più riprese⁶⁹: essa prosegue fino a quando la rete non riceva il messaggio "rilascio", emesso dal centralino dell'azienda chiamata o dal cliente, per sancire la fine della chiamata⁷⁰. Inoltre evidenziano che i centralini spesso non inviano nessun tipo di segnalazione per informare la rete della messa in attesa della chiamata. La modifica proposta avrebbe, quindi, impatti non sostenibili, implicando una

⁶⁷ In base all'art. 15, comma 6 del d.m. n.145/06, l'importo massimo addebitabile per ciascuna telefonata a sovrapprezzo è di Euro 12,50 + IVA.

⁶⁸ L'interruzione prima di aver fornito le informazioni richieste è spesso valutata come illecita, dunque i centri servizi che agiscono nel rispetto della vigente normativa di settore predispongono i propri servizi per evitare attese in linea, da parte del consumatore.

⁶⁹ I nodi di rete che attuano la fatturazione dovrebbero prevedere interruzioni di tariffazione durante la stessa chiamata, sulla base di criteri nuovi ed in genere non sempre rilevabili in segnalazione, ma talora sul flusso fonico. I processi che la gestiscono dovrebbero gestire, per ogni chiamata, più CDR per le varie fasi di tariffazione, e dei criteri di sequenzializzazione e correlazione degli stessi.

⁷⁰ Ad oggi, sulle specifiche tecniche, nella regolamentazione e nella "*customer experience*", qualunque chiamata è suddivisa in successione temporale in una fase di realizzazione o setup (non tariffata), ed in una fase di svolgimento, detta anche "di risposta" (tariffata), separate univocamente dal criterio/messaggio di risposta (ANM in ISUP, 200 OK all'INVITE in SIP), ed infine una fase di rilascio. Questa assunzione è uno dei punti cardine su cui si basa la tecnologia telefonica, che prevede una sola fase di risposta, tariffata, fra il setup ed il rilascio.

completa modifica delle logiche di tariffazione al cliente⁷¹ che accede a tale tipologia di servizi con aggravio di costi ad esclusivo carico degli operatori di rete, in ragione di impatti a livello *hardware* e *software*⁷². Rilevano peraltro che, ad oggi, non risultano essersi registrati reclami e/o segnalazioni da parte dei clienti connessi all'eccessivo tempo di attesa nell'erogazione dei servizi a sovrapprezzo. In proposito, evidenziano come eventuali attese nel corso dell'erogazione del servizio richiesto dal cliente finale sono da considerarsi strumentali alla fornitura del servizio stesso e, in quanto tali, parte integrante della prestazione. Fanno notare inoltre che una simile previsione sarebbe facilmente aggirabile, decidendo di non mettere più in attesa il cliente mentre si consultano sistemi per l'erogazione della prestazione con inevitabile peggioramento della *customer experience*. Una soluzione alternativa potrebbe essere quella di definire *ex ante*, anche su base normativa, una durata massima dei tempi di attesa da parte dei fornitori di servizi premium.

Un rispondente invece propone, in alternativa alla proposta dell'Autorità, di applicare il criterio d'interattività lunga prima della risposta alle numerazioni per servizi interattivi in fonìa (SIF) automatici o semi-automatici. Tali servizi consentono infatti, tramite l'uso della tastiera telefonica, di interagire con il fornitore del servizio di assistenza a sovrapprezzo, in particolare quelli che applicano un costo al chiamante come:

- numero ad addebito ripartito (codici 848, 840);
- numero unico (codice 199);
- numerazioni per servizi a sovrapprezzo (codice 89X).

Il criterio di risposta, con l'avvio della tassazione, avviene al termine di ogni messaggio commerciale o tempi di navigazione o attesa dell'operatore che fornisce realmente l'assistenza. In alternativa, si potrebbe introdurre un sistema di misurazione che evidenzii i tempi di navigazione in IVR o altro sistema interattivo rispetto al tempo con cui l'utente si collega e parla con un operatore umano. Così facendo il tempo di tassazione corrisponde alla durata della comunicazione con operatore umano.

17.2 Valutazioni dell'Autorità

Tenendo in debita considerazione le risposte ricevute, le difficoltà manifestate dai soggetti che a vario titolo intervengono nella realizzazione dei servizi e allo stesso tempo

⁷¹ Si sostiene che la modifica richiederebbe una revisione integrale delle logiche di tassazione implementate nelle centrali di commutazione condivise da lungo tempo con operatori nazionali ed internazionali. A rendere ancora più complessa la situazione è la presenza di interconnessioni tra operatori diversi: all'interconnessione la segnalazione di interruzione temporanea della tassazione non è proprio prevista, né tantomeno gestita. Inoltre, al momento, non esiste uno standard universalmente accettato e da tutti condiviso per i centralini in modo da poter sospendere temporaneamente la tassazione a seguito della messa in attesa.

⁷² Una revisione radicale delle statistiche e misure di performance di rete, di cui ad oggi un indicatore principale è il rapporto fra "chiamate in risposta" e "totale dei tentativi di chiamata" (ASR, *Answer to Seizure Ratio*).

la necessità di tutelare i consumatori al riguardo, si conferma come tale questione sia di notevole interesse, ma che non possa essere compiutamente risolta nell'ambito del presente provvedimento.

Emerge infatti ancora una volta l'urgenza di avviare congiuntamente con il Ministero dello sviluppo economico, nel rispetto di quanto previsto dal Codice, art. 15, comma 2, una revisione della disciplina applicabile allo svolgimento dei servizi a sovrapprezzo, ora recata dal d.m. n. 145/2006.

In ogni caso, poiché tale d.m., art. 4, comma 3, già prevede che *“I servizi a sovrapprezzo non sono immotivatamente prolungati e non contengono pause, né tempi di attesa che non siano tecnicamente indispensabili e che siano pretestuosamente previsti al solo fine di prolungare il tempo di connessione”*, in attesa della predetta revisione, si ritiene appropriato richiamare l'attenzione sulla circostanza che, sulla base delle norme vigenti, la tassazione del cliente non potrà essere avviata prima che il cliente non abbia effettivamente iniziato ad usufruire del servizio a sovrapprezzo richiesto tramite la selezione del numero e dell'eventuale iniziale navigazione nel risponditore automatico interattivo (*Interactive Voice Responder - IVR*) prevista dal servizio stesso. Pertanto il richiamo alla suddetta norma non costituisce di fatto innovazione. Tuttavia si tratta di un enunciato di principio che richiederebbe una declinazione esplicita in occasione della suddetta revisione della disciplina dei servizi a sovrapprezzo.

Non viene, pertanto, apportata nessuna modifica.

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

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

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

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

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

18.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Cinque rispondenti esprimono parere positivo in merito a tale proposta che si ispira ad un principio di coerenza e trasparenza naturalmente condivisibile. E' auspicabile, infatti, che ogni qual volta si verifichi la circostanza di stabilire i contributi per i diritti d'uso, *a fortiori* laddove essi siano relativi a fattispecie o modalità nuove rispetto a quelle standard, debbano essere noti i criteri per la loro fissazione. In questo modo si garantisce che, il principio per cui *“i contributi sono trasparenti, obiettivamente giustificati, proporzionati allo scopo, non discriminatori”* fissato dall'articolo 35 del Codice, trovi sempre applicazione, anche in circostanze eccezionali o estemporanee. Si riducono inoltre i margini di incertezza in merito ai costi da sostenere nei casi in cui si debbano affrontare nuovi investimenti.

Un rispondente, inoltre, lamenta che il decreto-legge- 23 dicembre 2013, n. 145⁷³ non è intervenuto sui contributi per la concessione di diritti di uso delle frequenze radio e delle numerazioni, ma solo su quello delle autorizzazioni. Anche i costi ricorrenti per diritti d'uso di numeri e frequenze posti a carico dei piccoli operatori (con un numero limitato

⁷³ Il decreto “Destinazione Italia” e la sua successiva conversione in legge, con le conseguenti modifiche all'art. 1 dell'All. n. 10 al Codice, ha inteso fornire un'accelerazione allo sviluppo della banda larga e alla sua diffusione su tutto il territorio nazionale, agevolando l'accesso al mercato di piccoli operatori.

di clienti sul territorio) sono incompatibili con il piano investimenti necessari allo sviluppo di una infrastruttura di rete e/o di un servizio di comunicazione elettronica. Ritiene che lo stesso principio applicato dal suddetto d.l. alle autorizzazioni andrebbe esteso ai diritti d'uso di determinate risorse quali ad esempio le numerazioni, ed auspica pertanto che l'Autorità abbassi tali barriere di accesso al mercato. Nello specifico, chiede che siano ridotti i contributi per gli operatori aventi meno di 50.000 clienti.

Un secondo rispondente ritiene che i criteri per la fissazione dei contributi dovrebbero dipendere dal mercato dei relativi servizi. Ad esempio, visto che il mercato dei servizi informazione abbonati è in contrazione, si dovrebbe derogare al criterio della "omologa lunghezza" per i costi relativi ai diritti d'uso di alcuni codici rispetto ad altri, ma adottarne uno specifico che garantisca la sostenibilità dei costi rispetto alle dimensioni economiche del mercato.

Per altri due rispondenti l'argomento della fissazione dei contributi per i diritti d'uso della numerazione è senza dubbio un argomento delicato che deve essere affrontato con grande attenzione e ritengono opportuno modificare i criteri di fissazione dei contributi per diritti d'uso della numerazione, tenendo conto dell'andamento costantemente decrescente dei ricavi che caratterizzano il mercato delle comunicazioni elettroniche⁷⁴ e dei rilevanti investimenti necessari a sviluppare reti di nuova generazione che siano in grado di fornire al cliente servizi innovativi di qualità sempre crescente.

Considerata la tendenza alla riduzione delle tariffe al pubblico dei servizi di comunicazioni (a differenza delle tariffe dei altri servizi), anche i costi sostenuti dai fornitori dei servi, tra cui rientra il costo delle numerazioni, dovrebbero in linea con questa tendenza ridursi.

Un quinto rispondente, per la fissazione dei contributi per i diritti d'uso della numerazione, in prima analisi, ritiene che i criteri ispiratori siano quelli della non discriminazione e della proporzionalità. Reputa che non ci si possa distaccare dai noti principi in virtù dei quali i contributi debbono essere uniformati ai soli costi amministrativi sostenuti e sostenendi per gestione e vigilanza ed attività accessorie in un regime di autorizzazione generale. In ultimo, deve essere rispettato il bilanciamento tra una necessità di non istituire una barriera all'ingresso da una parte e, contestualmente, una strutturazione di contributo che permetta un incentivo all'uso della risorsa di numerazione.

Un sesto rispondente rileva che i criteri per la determinazione dei costi delle numerazioni sono sostanzialmente definiti nell'Allegato 10 del Codice e, quindi, eventuali interventi in materia richiederebbero la revisione del Codice con l'aggiornamento dell'Allegato stesso, che è direttamente richiamato negli art. 33 e 34. Altre soluzioni potrebbero comportare non auspicabili incoerenze regolamentari. Auspica invece che nell'eventuale

⁷⁴ Se si osservano i dati pubblicati dall'Autorità nella relazione annuale del 2014, essi mostrano chiaramente come le tariffe *retail* dei servizi di telefonia in Italia siano le uniche ad essere calate nel tempo, in netta controtendenza a tutti gli altri settori raffrontati

revisione del Codice la rideterminazione dei costi delle numerazioni rifletta l'andamento decrescente dei prezzi dei servizi di comunicazione registrato costantemente negli anni.

18.2 Valutazioni dell'Autorità

Tenuto conto che non sono emerse proposte concrete condivisibili, oltre alla richiesta, invero ben prevedibile, di diminuire il costo dei contributi, l'Autorità ritiene comunque opportuno introdurre nel Piano alcuni criteri di base, sostanzialmente richiamando i principi fondamentali di proporzionalità e non discriminazione enunciati dal Codice, in modo che la fissazione dei contributi si fondi da un lato su una valutazione dei costi amministrativi e di vigilanza e dall'altro sulla necessità di scoraggiare gli sprechi o gli accaparramenti di una risorsa scarsa, governando in tal modo un uso efficiente della risorsa stessa.

Si modifica, pertanto, l'articolo 3 del Piano di Numerazione.

Seguono considerazioni su ulteriori temi suggeriti dai rispondenti, non previste nell'ambito dei temi proposti nella consultazione pubblica

19. Numerazione per servizi di *mobile-payment, mobile-ticketing, mobile parking, ecc.*

19.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Alcuni rispondenti colgono l'occasione per richiedere all'Autorità la definizione di un arco di numerazioni da dedicare specificamente ai servizi di "*mobile ticketing*" e più in generale dei c.d. "micro pagamenti" o *mobile payment* ed altre tipologie di servizi di pubblica utilità effettuati attraverso l'impiego di servizi di comunicazione elettronica ed addebito su conto telefonico o credito telefonico quali, a titolo esemplificativo parcheggio, *bike sharing* ed accesso ad aree a traffico limitato, disciplinati dalla legge di stabilità 2014 (legge 27 dicembre 2013 n. 147, all'art. 1, comma 98)⁷⁵. Evidenziano come le modalità di fruizione dei servizi oggetto della richiesta vadano nella direzione del perseguimento degli obiettivi della c.d. Agenda Digitale, che il legislatore nazionale si prefigge di raggiungere attraverso la normativa sopra richiamata. Gli archi di numerazione individuati dovranno inoltre essere tali da includere le numerazioni già utilizzate per i servizi di *mobile ticketing*.

Uno dei rispondenti, in particolare, intende riproporre l'opportunità che i servizi in oggetto, aventi forte carattere sociale e di pubblica utilità, siano associati ad uno specifico blocco di numerazioni del Piano appartenente alla decade 4, ferma restando la continuità nella fornitura degli stessi anche sulle numerazioni già assegnate ed attive. Nello specifico propone di riservare un blocco di numerazioni appropriato appartenente alla sottodecade 44 con lunghezza pari a 7 cifre ed assegnato all'operatore per locchi di 10 numeri ciascuno⁷⁶. Ritiene che tale specifico blocco di numerazioni debba essere soggetto unicamente al rispetto dei generici principi di trasparenza e non discriminazione, senza prevedere l'assegnazione dei relativi diritti d'uso ad un singolo operatore. Tale modello di utilizzo condiviso ed univoco delle numerazioni in argomento dovrebbe essere applicato sia a quelle già utilizzate ed appartenenti al codice 48 sia a quelle appartenenti

⁷⁵ Al momento tale fattispecie è stata oggetto di deroghe rispetto alla normativa, di cui al DM 145/06, con la possibilità per un operatore mobile di richiedere l'assegnazione di specifiche numerazioni sul codice 48 limitatamente a tali utilizzi e di renderle raggiungibili, attraverso appropriati accordi commerciali, dalle altre reti mobili.

⁷⁶ Ad es. il sotto-blocco 449, che risulta attualmente libero nell'ultimo aggiornamento del database delle numerazioni assegnate dal Ministero del 11/4/2014

al nuovo blocco di numerazione del Piano in decade 4. In tale scenario ciascun operatore mobile che utilizza la numerazione comune è responsabile autonomamente della fornitura del relativo servizio alla propria clientela mobile finale e verso il centro servizi di pertinenza, secondo un codice di autodisciplina che definisca la modalità comune di fornitura, anche nel rispetto delle regolamentazioni associate alle numerazioni e per la tutela della clientela. Ad avviso del proponente, tali numerazioni, non essendo assegnate a nessuno specifico operatore ed associate ad utilizzi a carattere di pubblica utilità, non dovrebbero prevedere costi per il relativo uso; qualora si dovesse, invece, prevedere un costo, il codice di autodisciplina definirebbe i relativi criteri di ripartizione tra gli operatori utilizzatori ed il pagamento all'Amministrazione competente.

19.2 Valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene che il tema meriti la massima attenzione in quanto possa favorire lo sviluppo di nuovi servizi che trovino il gradimento della clientela.

La proposta di individuare una numerazione apposita è sicuramente meritevole, e pertanto, considerata la rilevanza dell'argomento, l'Autorità ritiene opportuno confermare nel Piano la possibilità di utilizzare le numerazioni per servizi a sovrapprezzo a codice 48 ed 899, già autorizzate per tale scopo in via provvisoria, adeguando coerentemente anche la parte definitoria del regolamento.

In ogni caso, tenuto conto che solo due rispondenti hanno evidenziato il tema e che quindi non via sia stato un adeguato confronto, l'Autorità ritiene di rinviare ulteriori decisioni ed una più completa disciplina al riguardo, a seguito della discussione in seno al tavolo tecnico relativo all'implementazione del Piano e nell'ambito di una revisione completa della disciplina dei servizi a sovrapprezzo, ora recata dal d.m. 145/2006.

Si modifica, pertanto, l'articolo 1 del Piano di Numerazione.

20. Revisione della disciplina delle comunicazioni a tariffa base

20.1 Posizioni espresse dai partecipanti alla consultazione

Per un rispondente, la flessibilità proposta dall’Autorità riguardo alle numerazioni con codici 899, 895 ed 892 è sicuramente in linea con le esigenze del mercato italiano e tale concetto di flessibilità auspica venga perseguito anche nell’uso delle numerazioni per servizi di comunicazione elettronica a tariffa base. La normativa comunitaria ed il relativo recepimento nazionale (il d.lgs. 21/2014 che ha recepito la direttiva 2011/83/UE - c.d. direttiva “*Consumer Rights*”), non prevedono un’associazione univoca tra concetto di tariffa base e numerazioni, come invece stabilito nella delibera n. 55/14/CIR. Inoltre, in base a tali stringenti criteri, l’unica numerazione non geografica ad oggi disponibile è la numerazione per servizi di addebito al chiamato (codice 800) che prevede l’intero addebito della chiamata al cliente azienda che eroga servizi ai propri clienti, mentre è stato inibito l’utilizzo delle altre numerazioni non geografiche, seppur caratterizzate da tariffe base, quali: le numerazioni ad addebito ripartito (codice 84x) e numero unico (codice 199) oggi ampiamente utilizzate sia dai clienti azienda sia dalla pubblica amministrazione. Molti clienti azienda, inclusa la pubblica amministrazione, hanno storicamente utilizzato tali numerazioni, creando nel tempo un’associazione univoca tra servizio e numero, ormai facilmente identificabile e memorizzata dai clienti finali. Il numero è diventato quindi nel tempo un aspetto caratterizzante e peculiare della proposta commerciale delle aziende. Inoltre sottolinea che alle numerazioni (codici 84x e 199) sono già state applicate misure tese a determinare un elevato grado di tutela per i clienti, quali il divieto di applicare sovrapprezzi e/o remunerazione del chiamato e *cap* tariffari. In particolare l’introduzione di tetti tariffari ha pressoché adeguato nel tempo le tariffe associate alle numerazioni con codici 84x e 199 alle tariffe applicate dagli operatori di accesso per le chiamate dirette a numerazioni geografiche e/o mobili, considerate invece idonee per la fornitura di servizi a “tariffa base”. In particolare si evidenzia come la numerazione con codice 84x è per sua natura simile alla numerazione 800, perché consente di distribuire il costo complessivo della telefonata tra chiamate e chiamato. La numerazione con codice 199, invece, è destinata a servizi di numero unico o personale che permettono ad un cliente di essere raggiunto, tramite uno stesso numero non geografico, ad un insieme di possibili destinazioni. Il cliente sottoscrittore del servizio può infatti stabilire le diverse destinazioni alternative a cui indirizzare le chiamate in funzione, ad es., del giorno dell’anno o dell’ora oppure di re-instradare delle chiamate su numerazioni alternative in caso di occupato o di mancata risposta. Gli operatori che erogano tali servizi, hanno sviluppato delle funzionalità di rete e investito sulle proprie infrastrutture per garantire degli instradamenti intelligenti delle chiamate dirette alle numerazioni con codice 199. L’ampia gamma di prestazioni accessorie disponibili sulla rete intelligente, attivabili singolarmente o in combinazione, rende la configurazione del numero unico altamente flessibile e in grado di rispondere anche alle esigenze più complesse e articolate di un professionista. L’eliminazione di tale strumento arreca danno

sia ai clienti azienda sia agli operatori del settore. In conclusione, fermo restando il concetto di “tariffa base” posto a tutela dei consumatori indicato dalla normativa europea, richiede di introdurre nel Piano un principio generale che consenta di fornire servizi a tariffa base anche su altre numerazioni non geografiche non a sovrapprezzo e quindi anche tramite le numerazioni con codici 84x e 199.

Due rispondenti, inoltre, richiamano l’attenzione sulla circostanza che l’Autorità con la delibera n. 55/14/CIR ha definito la suddetta “tariffa base” riconducendola ad un *range* di prezzi applicati a specifiche numerazioni del Piano (numeri verdi, numeri per servizi assistenza clienti, decade 0, decade 3, decade 5). Vi è quindi l’esigenza, ritengono tali rispondenti, di allineare la normativa di settore, tra cui il Piano, alla mutata legislazione nazionale. Nello specifico, chiedono che sia rimossa dall’art. 15, comma 1, l’attuale previsione che pone il divieto per gli operatori di far pagare le chiamate ai loro servizi di assistenza clienti. Rammentano che tale richiesta è già stata portata all’attenzione del Consiglio dell’Autorità in occasione di una audizione *ad hoc* che ha avuto ASSTEL nell’ambito di un procedimento di revisione della regolamentazione dei servizi di *call center*. La richiesta è stata poi reiterata recentemente da ASSTEL, con lettera del 5 giugno 2014, nella quale tra gli interventi richiesti all’Autorità si cita espressamente anche la necessaria revisione del Piano. Un rispondente, in particolare, tenuto conto anche del progressivo sviluppo dei canali di assistenza digitali che gli operatori mettono a disposizione dei propri clienti, chiede di modificare l’art. 15, comma 1 del Piano come segue: *“1. Il numero di assistenza clienti (customer care) consente ai clienti di un fornitore di servizi di comunicazione o di risorsa correlata di accedere, con eventuali oneri al chiamante se previsto dalla normativa applicabile senza oneri per il chiamante, allo sportello di assistenza dell’operatore medesimo adeguato alle esigenze dei clienti secondo le disposizioni della normativa applicabile, al quale è possibile, tra l’altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo, gestire il blocco selettivo delle chiamate. I numeri sono univoci a livello nazionale”*.

20.2 Valutazioni dell’Autorità

Allo stato, l’Autorità, non ravvisa motivazioni per rivedere la disciplina di recente adottata con la delibera n. 55/14/CIR. Le posizioni ora espresse da taluni dei partecipanti sono già state valutate in occasione dell’adozione di tale delibera ed, invero, appaiono sostanzialmente orientate alla tutela dei professionisti e dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica, anziché alla tutela dei consumatori, che costituisce la finalità primaria del d.lgs. 21/2014.

Peraltro, non sono pervenute all’Autorità segnalazioni di criticità nell’implementazione delle medesime disposizioni da parte dei professionisti e dei consumatori.

Per quanto riguarda la richiesta di rimuovere dal Piano il vincolo della gratuità delle chiamate al servizio assistenza clienti degli operatori e fornitori di servizi di comunicazione elettronica, l’Autorità, osservando che tale vincolo costituisce norma

speciale che prevale sulla norma generale riguardante tutti i professionisti stabilita dal d.lgs. 21/2014, non ravvisa l'opportunità di accogliere la richiesta.

Fa notare, in proposito, che la gratuità delle chiamate da parte dei clienti si riferisce alle numerazioni specificatamente dedicate allo scopo dal Piano, numerazioni peraltro brevi e caratterizzate da un alto grado di riconoscibilità per l'utente, e che il Piano stesso riferisce la gratuità ad un servizio descritto elencando, sebbene in modo non esaustivo, una serie prestazioni che sostanzialmente delineano un'assistenza clienti "di base", che deve essere offerta obbligatoriamente.

Assolto tale obbligo di assistenza gratuita, nulla impedisce agli operatori di offrire su numerazioni a pagamento ulteriori servizi di assistenza, che coprano altri profili non previsti nell'assistenza di base.

Peraltro, la disponibilità di numeri brevi (a sole tre cifre per gli operatori telefonici nazionali) in decade "1", numeri che rappresentano ormai una sorta di marchio per ciascun operatore, costituisce una indubbia situazione di favore rispetto ad altre categorie di aziende, che ha come contropartita appunto la gratuità del servizio di base.

Si modifica, pertanto, l'articolo 1 del Piano di Numerazione al fine di includere le disposizioni vigenti.