

**Valutazioni ed orientamenti dell’Autorità in merito alla revisione del piano di numerazione di cui alla delibera n. 9/03/CIR e s.m.i**

**Premessa**

La delibera 9/03/CIR costituisce la disciplina generale per la regolazione dell’uso della risorsa di numerazione per i servizi di comunicazione elettronica.

A partire dalle definizioni, il provvedimento disciplina il Piano nazionale di numerazione per servizi, propriamente detto, il quale stabilisce la struttura della numerazione, la corrispondenza tra la numerazione e la sua struttura, i servizi per i quali la numerazione stessa può essere utilizzata, le modalità e le procedure per l’assegnazione dei diritti d’uso delle numerazioni e, più in generale, tutti i criteri per l’utilizzo delle numerazioni atti a consentire un uso efficiente della risorsa scarsa di numerazione, tenendo altresì conto delle necessità di risorse per lo sviluppo dei servizi.

Il Piano nazionale di numerazione, per sua stessa natura e per la materia disciplinata, non può che essere concepito come strumento dinamico, suscettibile di tutti gli adeguamenti ed aggiornamenti necessari per adattarsi all’evoluzione dei servizi e delle tecnologie, pur garantendo la continuità nell’impiego della risorsa.

In considerazione del tempo trascorso dall’emanazione del provvedimento sopra richiamato e tenuto conto sia delle variazioni già introdotte nelle norme per disciplinare situazioni specifiche, sia degli sviluppi intervenuti nel frattempo, si è ravvisata la necessità di una revisione organica del Piano nazionale di numerazione (nel seguito indicato brevemente come “Piano”).

In data 14 settembre 2006, con la pubblicazione sulla *Gazzetta Ufficiale*, è stato pertanto avviato il relativo procedimento istruttorio finalizzato ad introdurre nel Piano, in maniera coordinata, le modifiche ed integrazioni già disposte dall’Autorità nel lasso di tempo intercorso dalla data di approvazione della suddetta delibera alla data odierna, ad adeguare lo stesso all’evoluzione regolamentare e tecnica, anche in via prospettica, delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, nonché, infine, a valutare l’introduzione di misure per garantire ulteriormente la tutela dell’utenza nell’uso dei servizi di comunicazione elettronica.

In particolare, come esplicitato dallo stesso avviso di avvio del procedimento, devono essere valutate, tra l’altro, le tematiche di seguito indicate :

- Ulteriore specificazione della numerazione assegnata ai servizi di comunicazione vocale nomadici.
- Utilizzo di numerazione in decade 3 per servizi integrati fissa-mobile tra cui :
  - Valutazione dei risultati della sperimentazione svolta dal Ministero delle comunicazioni sulle numerazioni aventi codice 30X;
  - Utilizzo di numerazione “mobile” per comunicazioni tramite collegamenti Wi-Fi.
- Modalità di utilizzo delle numerazioni per servizi mobili da parte degli operatori mobili “virtuali” (ESP ed in prospettiva MVNO).
- Modalità di assegnazione dei diritti d’uso in caso di numerazione portata.
- Riesame della normativa per l’assegnazione dei diritti d’uso della decade 4, ed individuazione di usi specifici per tale categoria (p.e. codici brevi per l’accesso ai servizi a valore aggiunto via SMS).
- Revisione della normativa sull’uso della decade 7.
- Revisione delle norme d’uso della numerazione aventi codice 892 nell’ambito dei servizi a sovrapprezzo e valutazione dell’opportunità di prevedere la cessazione dell’offerta di servizi informazioni elenco abbonati su tale categoria di numerazione.
- Revisione ed adeguamento delle soglie di prezzo per servizi, con l’introduzione di soglie di prezzo per i servizi offerti con modalità di tariffazione forfetaria.
- Ulteriore assegnazione di numerazione per servizi di pubblica utilità.

Nell’ambito della prima fase di consultazione sono pervenuti contributi da parte di 20 soggetti, operatori, associazioni di consumatori e privati, oltre che da parte del Ministero delle comunicazioni.

Le posizioni espresse dagli intervenuti, le tematiche sollevate e le proposte avanzate hanno costituito un punto di riferimento ed un prezioso supporto per l’elaborazione delle valutazioni e proposte che si pongono in consultazione.

Accanto agli argomenti sui quali sono stati sollecitati contributi nella prima fase del procedimento, sono stati affrontati, in un’ottica di revisione organica, altri argomenti sui quali gli interessati hanno offerto spunti di riflessione e proposte, quali:

- Uso delle numerazioni geografiche su reti radiomobili.
- Numerazioni per chiamate di massa.
- Numerazioni per servizi di numero unico e personale.
- Codici per Carrier Selection e per segnalazione.

- Modelli di interconnessione per le chiamate a numerazioni di emergenza.
- Numerazioni per servizi di assistenza clienti.
- Numerazioni per servizi a sovrapprezzo.

Su quest'ultimo punto, in particolare, si sottolinea che l'obiettivo primario da perseguire è costituito dall'allineamento delle disposizioni del Piano con le disposizioni del decreto 145/2006 del Ministero delle comunicazioni che ha innovato la disciplina dei servizi a sovrapprezzo, a partire da una corretta definizione e classificazione degli stessi, consentendo di eliminare aree di ambiguità preesistenti, sulle quali erano proliferati utilizzi quantomeno "distorti" della numerazione.

Una notevole attenzione si ritiene poi debba essere posta nel procedere ad una generale riorganizzazione della struttura del provvedimento, finalizzata a:

- semplificare la stratificazione della classificazione delle numerazioni, eliminando quelle non strettamente indispensabili;
- adeguare le definizioni alle formulazioni più recenti adottate, e curando la coerenza interna della terminologia;
- riorganizzare le disposizioni distribuite nei vari articoli secondo logiche di sistematicità;
- rivedere la struttura di alcune numerazioni, rimuovendo l'associazione rigida tra parti della struttura e l'operatore assegnatario, superata in nome della portabilità delle numerazioni.

Al fine di agevolare la partecipazione alla consultazione, si riportano le valutazioni preliminari svolte, sia sui diversi aspetti sopra menzionati e su ulteriori aspetti emersi nella fase preliminare, che sugli aspetti di carattere generale ed afferenti alla gestione stessa della risorsa.

**Si invitano i soggetti interessati a formulare osservazioni e commenti in ordine agli orientamenti dell'Autorità, contenuti nei paragrafi di seguito riportati.**

### **1. Gli aspetti gestionali della risorsa "Numerazione"**

Tenendo in considerazione le posizioni e le proposte del Ministero, si ritiene opportuno da un lato raggruppare tutte le disposizioni di carattere più generale riguardanti l'assegnazione, la gestione e l'utilizzo dei numeri, dall'altro aggiornare le medesime disposizioni alle nuove esigenze ed alle variazioni che dovranno essere introdotte nel provvedimento in relazione alle diverse numerazioni.

Si segnalano in particolare le seguenti proposte:

- recepimento del termine temporale generale per l'assegnazione delle numerazioni previsto dal Codice;

- revisione della sequenza dei c.d. "stati" della numerazione, sulla base dei quali è definita la disponibilità della numerazione per l'assegnazione, con l'eliminazione dall'elenco di quegli stati che in realtà non sono tali in quanto non hanno caratteristica di permanenza (ad es. lo stato "revocato" del vigente Piano, indica in effetti solo una modalità attraverso la quale una numerazione ritorna disponibile per un nuovo utilizzo, ma nulla dice in merito alla disponibilità della stessa per una successiva assegnazione), pur mantenendo per i medesimi stati una definizione terminologica funzionale all'uso del termine nel testo;

- pubblicazione sul sito del Ministero delle comunicazioni delle informazioni essenziali riguardanti le numerazioni assegnate, come già del resto avviene anche in assenza di una esplicita disposizione, con la precisazione che per le numerazioni a sovrapprezzo è opportuno che venga pubblicato anche il soggetto che usa il numero per la fornitura di servizi e contenuti nonché una descrizione sintetica del contenuto del servizio offerto su ciascuna numerazione;

- modifica delle disposizioni riguardanti la "latenza", conseguente ad una modifica della relativa definizione, che vedrebbe ora la latenza come periodo intercorrente tra due successive "utilizzazioni" del numero (anziché tra due successive "assegnazioni" come nell'attuale Piano), da disciplinare per ciascuna tipologia di numerazione come periodo minimo a tutela dell'utenza. Si fa osservare che con il proposto cambio di prospettiva, il rispetto del periodo minimo di latenza, laddove previsto, diverrebbe un obbligo in capo agli assegnatari della numerazione che non possono far riutilizzare ai propri clienti un numero dismesso da un altro cliente prima che sia trascorso il tempo necessario per consentire ai corrispondenti del precedente cliente di avere contezza del cambio intervenuto ed aggiornare i propri comportamenti. Nel caso di assegnazione a numero singolo, per i numeri revocati o restituiti, sarebbe, ovviamente, cura del Ministero rispettare il periodo di latenza nell'assegnazione stessa;

- introduzione di un termine di ri-utilizzo delle numerazioni mobili, a seguito di un mancato utilizzo, per 24 mesi continuativi;

- introduzione di un maggiore margine di elasticità per una più efficiente gestione della risorsa, con la facoltà per il Ministero di assegnare la numerazione a blocchi di dimensione inferiore a quella di norma prevista, in caso di scarsità della risorsa. Al fine di evitare una eccessiva frammentazione e complicazione di gestione, il frazionamento dei blocchi sarebbe comunque limitato ad un solo ordine di grandezza (es. blocco da 100 numeri diviso a blocchi da 10 numeri); in caso di frazionamento, inoltre, l'ammontare dei contributi non sarebbe valutato in maniera proporzionale, ma terrebbe conto dell'aggravio di attività per l'amministrazione;

- migliore esplicitazione della responsabilità del soggetto assegnatario, nonché di quella del fornitore del servizio, nei confronti del corretto utilizzo della numerazione, sia in relazione ai servizi svolti sia alle modalità stesse di impiego, ivi incluso il rigoroso rispetto della struttura della numerazione così come indicata nel Piano per ciascuna tipologia di numerazione;

In merito all'obbligo di far iniziare la comunicazione, stabilita tramite talune numerazioni (tipicamente quelle a sovrapprezzo), con un messaggio informativo sui costi della chiamata stessa, appare ragionevole contemperare, da un lato, il risparmio dell'impegno di risorse e dall'altro l'esigenza di informare l'utenza, consentendo a quest'ultima di scegliere di non ricevere informazioni già note. Si propone pertanto di permettere agli operatori o ai fornitori di servizi di impiegare sistemi che prevedano, per ciascuna chiamata, una preventiva interazione in fonia finalizzata a consentire all'utente di esprimere, mediante la digitazione di un tasto, la propria volontà di ricevere o meno l'informazione sul prezzo.

Per quanto riguarda poi il contenuto dell'annuncio fonico sulla tariffa applicata, si propone di esplicitare nel nuovo Piano, che, in caso di diversificazione delle tariffe sulla base della rete di originazione, questo possa essere limitato alla sola informazione sulla tariffa massima prevista e ciò al fine di non complicare in maniera eccessiva l'annuncio,. Tale posizione, peraltro già espressa nel passato, è ritenuta sufficientemente cautelativa per l'utenza.

## **2. Aspetti generali**

In merito alle modalità atte a mantenere aggiornato il Piano nazionale di numerazione, si riconosce la necessità che le norme seguano senza indugi l'evoluzione del mercato, rispondendo con prontezza alle esigenze che via via emergono. Tuttavia si ritiene di non proporre un meccanismo automatico di revisione periodica del Piano, che rischia esso stesso di introdurre ulteriori rigidità.

Rimarrebbero pertanto rimesse agli interventi regolamentari sui temi specifici le modifiche delle parti di Piano sulle quali sopravviene una esigenza di aggiornamento, fatta salva l'opportunità di revisione complessiva delle disposizioni, allorquando il proliferare delle stesse crea una dispersione di norme a scapito dell'organicità e della visione unitaria.

Per quanto riguarda la struttura del Piano, in aderenza ai suggerimenti pervenuti ed alla luce delle esperienze pregresse nell'applicazione del Piano vigente, si ritiene quanto mai opportuno procedere ad una generale riorganizzazione della struttura del provvedimento, finalizzata a:

- semplificare la classificazione delle numerazioni, eliminando le classificazioni non strettamente funzionali alla schematizzazione del provvedimento stesso ed alla gestione delle numerazioni (ad esempio, si propone di eliminare le definizioni di “servizi interattivi in fonia”, “servizi a tariffazione speciale” e “servizi con gestione speciale della chiamata”, poiché ritenute per certi versi suscettibili di ambiguità, superate dai fatti e non funzionali alla disciplina delle numerazioni);

- adeguare le definizioni alle formulazioni più recenti adottate nell'ambito del nuovo quadro regolatorio europeo ed ai provvedimenti emanati successivamente all'adozione del vigente Piano, rendendo altresì coerente la terminologia utilizzata, internamente e nei confronti delle altre norme. Al riguardo, si ritiene opportuno richiamare nel nuovo Piano le più recenti definizioni di “numerazione geografica” e “non geografica” contenute nel Codice delle comunicazioni elettroniche e la definizione di “nomadismo” prevista dai pertinenti provvedimenti dell’Autorità, senza introdurre ulteriori elementi di novità;
- riorganizzare le disposizioni distribuite nei vari articoli secondo logiche che ne agevolino la lettura e che al tempo stesso riducano i rischi di ambiguità e di incertezze applicative;
- rivedere la struttura di alcune numerazioni, lasciandone inalterata la lunghezza, ma rimuovendo il riferimento rigido tra parti della struttura e l’operatore assegnatario, associazione che va superata in nome della portabilità delle numerazioni.

Particolare attenzione deve essere posta, nel nuovo Piano, nell’allineare le definizioni e classificazioni riguardanti le numerazioni per i servizi a sovrapprezzo a quanto previsto dal recente decreto del Ministro delle comunicazioni n. 145 del 02/03/2006 che ha disciplinato appunto i servizi a sovrapprezzo, alla cui stesura l’Autorità ha attivamente collaborato. In particolare, si rammenta, il suddetto decreto, all’art. 3 individua le seguenti tipologie di servizi a sovrapprezzo (indicando altresì, per ciascuna di esse, una lista non esaustiva di applicazioni tipiche):

- a) servizi di carattere sociale informativo;
- b) servizi di assistenza e consulenza tecnico-professionale;
- c) servizi di chiamate di massa;
- d) servizi di intrattenimento;
- e) vendita di prodotti e servizi trasmessi direttamente ed esclusivamente attraverso la rete di comunicazione elettronica.

Sempre in tema di revisione degli aspetti generali del Piano, si ritiene invece che non sussistano al momento ragioni sufficienti per la rimozione delle distinzioni tra le numerazioni per i servizi fissi, mobili e nomadici, né per superare le distinzioni tra numerazioni geografiche e non geografiche.

Parimenti, si ritiene non fattibile il superamento del concetto di attribuzione delle numerazioni per categorie di servizio, che costituisce al momento strumento fondamentale di gestione della risorsa e veicolo informativo semplice ed al tempo stesso potente per favorire la consapevolezza dell’utenza riguardo ai servizi fruiti ed alle relative tariffe. Anzi, nei limiti della opportunità e della proporzionalità degli interventi, si propone di rafforzare dove possibile il legame numerazione-tipologia di servizio.

### **3. La numerazione per i servizi di comunicazione vocale nomadici.**

Considerato che l'uso della decade 5 per servizi nomadici non può ancora avvantaggiarsi di una vera esperienza applicativa, pur prendendo atto dei suggerimenti pervenuti da parte dei soggetti che hanno contribuito alla fase preliminare, si ravvisa l'opportunità che il nuovo Piano si limiti ad incorporare le pertinenti disposizioni della delibera 11/06/CIR, riformulandone eventualmente i testi rispetto a quelli utilizzati nella suddetta delibera, al fine di migliorarne la leggibilità ed evitare la possibile insorgenza di letture non coerenti con gli intenti originali.

Affinamenti ulteriori delle norme che regolano l'impiego di tale decade potranno, se del caso, essere attuati in una fase di maggiore maturità dell'applicazione.

### **4. La numerazione in decade 3 per servizi integrati fisso-mobile**

Non ravvisando la sussistenza di esigenze specifiche e ritenendo anzi che proprio il concetto di convergenza tra categorie di servizi induca a non creare ulteriori classificazioni, si è dell'avviso che non sia necessario al momento introdurre previsioni specifiche nel nuovo Piano che facciano esplicito riferimento a tali aspetti.

Né si ritiene opportuno consentire (cfr par. 6) l'uso della numerazione in decade 3 per servizi genericamente realizzati con tecnologie *wireless*, poiché queste attualmente concretizzano in effetti condizioni di mobilità diverse da quelle realizzate dalle reti più propriamente mobili e l'impiego della medesima categoria di numerazioni potrebbe risultare elemento di ingannevolezza per l'utenza.

### **5. Valutazione dei risultati della sperimentazione svolta dal Ministero delle comunicazioni sulle numerazioni 30X**

Riguardo alla sperimentazione relativa alle numerazioni 30X, dalle informazioni acquisite risulta che la stessa non abbia ottenuto sostanziale consenso, pur con motivazioni diverse, né da parte degli operatori mobili né da parte degli operatori fissi.

Per quanto sopra, si è dell'avviso che al momento non si possa che prendere atto da un lato delle posizioni espresse da alcuni degli operatori e, dall'altro, dell'assenza di elementi significativi emergenti dalla sperimentazione della numerazione 30X, che di fatto è risultata estremamente limitata.

Di conseguenza, si ritiene che non sia necessario apportare alcuna modifica al Piano nazionale di numerazione, finalizzata a disciplinare l'uso della suddetta numerazione.

## **6. Utilizzo di numerazione “mobile” per comunicazioni tramite collegamenti Wi-Fi**

Si ritiene, anche alla luce dei contributi pervenuti nella prima fase, che la numerazione in decade 3 debba sostanzialmente continuare a connotare i servizi mobili e personali, intesi come servizi che, prescindendo dalla tecnologie di rete sottostante, offrano prestazioni di “mobilità” non inferiori a quelle delle reti mobili GSM/UMTS.

Ciò posto, l’attribuzione della decade 3 per la prestazione di servizi attraverso le tecnologie Wi-Fi non è ritenuta adeguata, potendosi tuttavia consentire che parte del servizio “mobile”, utilizzando la decade 3, venga reso attraverso tecnologie Wi-Fi che, ad esempio, complementano una rete mobile. La decade 3 rimarrebbe pertanto dedicata all’offerta dei servizi da parte dei soggetti in possesso di titolo abilitativo per l’offerta di servizi, per così dire “funzionalmente mobili” con continuità.

Non sussisterebbe pertanto la necessità di modificare le pertinenti disposizioni dell’attuale Piano.

## **7. Utilizzo delle numerazioni per servizi mobili da parte degli operatori mobili “virtuali”**

In proposito, devono necessariamente essere considerate la classificazione e le definizioni afferenti agli operatori virtuali recentemente adottate dalla delibera n.46/06/CONS, conclusiva del procedimento di analisi del mercato n.15, ovvero:

*a) "Operatore Virtuale di Rete Mobile" (o MVNO, Mobile Virtual Network Operator): un soggetto che offre servizi di telecomunicazioni mobili al pubblico, utilizzando proprie strutture di commutazione di rete mobile, una propria base di dati di registrazione degli utenti mobili (HLR, Home Location Register), un proprio codice di rete mobile (MNC, Mobile Network Code), una propria attività di gestione dei clienti (commercializzazione, fatturazione, assistenza) ed emettendo proprie carte SIM (Subscriber Identification Module), ma che non ha assegnate delle risorse frequenziali e si avvale, per l'accesso, di un opportuno accordo, commerciale o regolato, con uno o più operatori di rete mobile licenziatari.*

*b) "Fornitore Avanzato di Servizi" (o ESP, Enhanced Service Provider): un soggetto che fornisce al pubblico servizi di telecomunicazioni, fra i quali può essere incluso il servizio di telefonia vocale, avvalendosi di un accordo con un operatore di rete mobile licenziatario; non possiede numerazione propria e non emette carte SIM, ma utilizza un proprio marchio commerciale nella rivendita del servizio, inclusa la distribuzione delle carte SIM; è responsabile delle attività di gestione dei clienti (commercializzazione, fatturazione, assistenza).*

Si ritiene pertanto che gli operatori mobili virtuali rientranti nella categoria degli MVNO, debbano essere considerati soggetti destinatari dell’assegnazione di numerazione in modo totalmente indistinto dagli operatori mobili dotati di rete.

La numerazione in decade 3 per l'espletamento del servizio non dovrebbe, sulla scorta di quanto sopra premesso, invece essere assegnata agli operatori mobili rientranti nella categoria ESP, fatta salva comunque per questi la ovvia facoltà di ottenere l'assegnazione di numeri per la gestione del *Customer Care*, al pari di qualsiasi altro operatore che offre alla generalità del pubblico servizi di comunicazione elettronica.

In merito alla effettiva disponibilità, allo stato attuale, di codici di numerazione per servizi mobili da assegnare, si fa presente che la ricognizione delle risorse mostra al momento una disponibilità atta a soddisfare circa una decina di nuovi MVNO.

Per poter prevedere un numero maggiore di operatori, occorrerebbe aumentare la lunghezza dell'attuale codice utilizzato per le numerazioni mobili e personali, portandola da tre a quattro cifre. L'operazione tuttavia richiede la riconsiderazione di un numero notevole di procedure e norme, da mettere a punto con il concorso di tutti i soggetti interessati, non concretamente attuabile in tempi brevi e compatibili con la necessità di adottare un nuovo Piano nei prossimi mesi.

Per tale motivo, si propone di lasciare, nel nuovo Piano, la lunghezza del codice a tre cifre e, sulla base dell'ingresso nel mercato degli operatori virtuali, valutarne l'impatto e le esigenze reali e provvedere, all'occorrenza, alle conseguenti modifiche regolamentari.

## **8. Modalità di attribuzione dei diritti d'uso in caso di numerazione portata**

Si ritiene che debba essere modificata la normativa vigente (in particolare l'art.5 del Piano), prevedendo che la portabilità del numero per le numerazioni assegnate su base singolo numero comporti il contestuale passaggio degli oneri per i diritti d'uso dall'operatore *donating* all'operatore *recipient*.

Si propone altresì di prevedere che, nel caso di restituzione di un blocco di numeri all'interno dei quali vi sono numeri portati (clienti attivi con altri operatori), la titolarità del blocco sia trasferita automaticamente all'operatore *recipient* che ha il maggior quantitativo di numeri portati appartenenti a quel blocco, ovvero, in situazioni di parità, all'operatore che per primo ha acquisito un numero del blocco medesimo.

## **9. Normativa per l'assegnazione e l'uso della numerazione in decade 4**

L'impiego della numerazione in decade 4 vede attualmente, da parte degli operatori dotati di rete, l'offerta di una ampia varietà di servizi che certamente non possono essere classificati tutti come "interni di rete", alcuni dei quali, invece, sono palesemente ascrivibili alla categoria dei servizi a sovrapprezzo.

Si ritiene che tale situazione debba essere seriamente considerata, approntando in sede di revisione del Piano le disposizioni necessarie a sopperire ad eventuali

precedenti carenze normative ed a contrastare efficacemente usi non corretti della numerazione.

D'altra parte si ritiene che la norma che prevede l'uso della decade 4 quale numerazione abbreviata per raggiungere servizi a sovrapprezzo già offerti su altra numerazione pubblica dovrebbe essere superata alla luce della profonda revisione dell'uso della decade 4 che si propone nel seguito. Inoltre, come evidenziato da alcuni dei contributi, tale possibilità costituisce una situazione di innegabile vantaggio per gli operatori di rete che svolgono anche la funzione di fornitori di contenuti, rispetto agli altri fornitori di servizi.

Per le motivazioni suddette, si propone di restringere le numerazioni destinate ai servizi interni di rete, intesi in senso stretto, alle sole numerazioni 4XU...U con X= 0, 1, 2, mantenendo comunque l'obbligo di comunicazione preventiva dell'attivazione al Ministero ed all'Autorità (senza peraltro escludere l'opportunità di prevedere un contributo per il ristoro degli oneri amministrativi) e vietando nel contempo in modo tassativo il loro impiego per servizi a sovrapprezzo.

Nell'ambito della medesima accezione di servizi interni di rete, si ritiene che possano, al più, essere inclusi anche servizi per così dire "ancillari" al servizio di base, che ne complementano la fruizione da parte degli utenti, quali, ad es. l'ascolto della segreteria telefonica, l'avviso di chiamata urgente ecc, individuando per tali applicazioni i codici 41 e 42.

Inoltre, si propone di attuare una distinzione tariffaria sulla base della seconda cifra, come segue:

40U...U chiamate gratuite per il chiamante

41U...U prezzo massimo corrispondente a quello delle chiamate non per servizi a sovrapprezzo terminate sulla stessa rete secondo il profilo tariffario dell'utente

42U...U 0,30 euro quota massima alla risposta ed 1,00 euro quota massima minutaria, ovvero 1,50 euro per tariffazione forfetaria.

Nell'ambito dei servizi a sovrapprezzo attualmente prestati, si rileva che la decade vede un intenso utilizzo per una categoria di servizi a sovrapprezzo caratterizzati dalle modalità di attivazione tramite un SMS indirizzato ad un numero in decade 4 e dalla prestazione del servizio stesso mediante l'invio all'utente di SMS/MMS, eventualmente in abbonamento con cadenza periodica.

Si propone quindi di consentire l'uso, per i predetti servizi a sovrapprezzo, di un sottoinsieme delle numerazioni in decade 4 (4X con X=3,4,6,7,8 e 9), con previsione di una distinzione per categoria sulla base della seconda cifra, per a) servizi di carattere sociale informativo, c) servizi di chiamate di massa, d) servizi di intrattenimento, e) vendita di prodotti e servizi trasmessi)..:

Tali numerazioni sarebbero pertanto di natura "pubblica", come tali interoperabili ed assegnabili dal Ministero delle comunicazioni al pari di tutte le altre numerazioni e secondo le medesime procedure, a fronte della corresponsione di contributi determinati secondo i criteri che potrebbero essere mutuati per analogia con i contributi già in uso per altre numerazioni che presentano disponibilità simili

Tenendo conto che per tale utilizzo tipicamente è adottata una lunghezza di cinque cifre, l'assegnazione potrebbe avvenire a singolo numero.

Analogamente alle altre numerazione per servizi a soprapprezzo, si propone di porre anche per queste un limite massimo alla spesa. In particolare, si propone un limite di 2 euro per ciascun servizio fruito attraverso la ricezione “una tantum” di uno o più SMS e di 20 euro mensili per servizi fruiti in abbonamento. Un limite particolare, a 0,25 euro, verrebbe posto invece per la numerazione (per la quale si propone il codice 44) dedicata a servizi di chiamate di massa, in linea con i tetti di prezzo previsti per altre numerazioni dedicate al medesimo servizio.

Si richiama infine l’attenzione sulla circostanza che le modifiche sopra proposte incidono significativamente sull’attuale assetto regolamentare dell’uso della decade, pertanto, si ritiene opportuno prevedere un periodo transitorio di durata congrua, per consentire la messa in atto (anche da parte delle Istituzioni) di tutte le iniziative necessarie per l’adeguamento alle nuove disposizioni e permettere, altresì, una efficace informazione dell’utenza.

Si stima che tale periodo possa essere valutato in almeno sei mesi dall’approvazione del nuovo piano, durante il quale potrebbe essere consentita la prosecuzione delle numerazioni in decade 4 con le modalità attuali nel rispetto delle norme vigenti.

Si fa notare, infine, che nel nuovo Piano si propone di riservare il codice 456 al servizio di trasparenza tariffaria in generale, specificando, nel contempo, gli obblighi al riguardo scaturiti in capo agli operatori di rete mobile e di rete fissa, nell’ambito delle norme che regolano la portabilità delle numerazioni.

## **10. Revisione della normativa sull’uso della decade 7**

Si ritiene che le disposizioni attuali sulla decade 7 siano sostanzialmente adeguate. Pertanto si propone di mantenere invariato l’articolo del vigente Piano, a meno degli aggiustamenti necessari per rendere omogeneo l’articolo medesimo alla struttura ed ai criteri generali del nuovo Piano.

Si ritiene opportuno, comunque, provvedere a rendere maggiormente esplicito il modello economico di interconnessione applicabile alle numerazioni 701, 702 e 709, per evitare il ripetersi di incertezze interpretative di cui si è avuto esperienza in passato..

Si ritiene inoltre, in relazione alle posizioni espresse nei contributi, che:

- al fine di salvaguardare gli interessi dei fornitori di accesso ad Internet che cambiano operatore, non vi siano motivi per impedire la portabilità del singolo numero in decade 7;
- le norme attuali già consentano di utilizzare la numerazione in decade 7 per l’offerta di accesso con tariffazione a canone, utilizzando la numerazione 700 oppure la numerazione 702, laddove si consideri che nulla vieta che il prezzo alla risposta e minutarario siano nulli, pertanto non appare necessaria alcuna ulteriore disposizione in merito;

Si propone, infine, di vietare l'impiego della numerazione geografica per l'accesso ad Internet, con l'intento di riservare tale possibilità alla sola decade 7. Si tratterebbe, comunque, di applicare tale divieto solo al termine di un periodo transitorio, per consentire una agevole migrazione delle applicazioni eventualmente ancora esistenti. In particolare, si propone un periodo transitorio di almeno 12 mesi

## **11. Revisione delle norme d'uso della numerazione 892**

Occorre precisare, innanzitutto, che nell'ambito della nuova classificazione proposta per i servizi a sovrapprezzo, aderente a quella utilizzata dal DM 145/06, il codice 892 è associato esclusivamente alla tipologia dei servizi a carattere sociale-informativo.

Inoltre, con riferimento alla richiesta pervenuta da parte di alcuni operatori di modificarne la struttura per consentire l'uso di un numero maggiore di cifre, si ritiene che tale possibilità vada anzi esclusa, rendendo ancor più esplicite le disposizioni che vietano (per qualsiasi numerazione) l'impiego di lunghezze diverse da quelle stabilite dal PNN ed assegnate dal Ministero delle comunicazioni. Si ritiene infatti necessario contrastare alcune "forzature" della disciplina, emerse anche dall'attività di vigilanza e per le quali sono in corso i procedimenti del caso, che portano ad associare a servizi a sovrapprezzo numerazione 892 anche otto cifre (contro le sei cifre stabilite dal Piano), con la conseguenza di ingenerare confusione nella clientela, consentendo una gestione arbitraria della numerazione da parte degli operatori assegnatari di numeri a sei cifre, che conseguono, inoltre, indebiti profitti dal momento che, a fronte di un canone commisurato ad una numerazione a sei cifre, vengono poi "moltiplicate" le numerazioni offerte ai centri servizi.

La maggior parte dei contributi pervenuti nella prima fase si sono concentrati sull'utilizzo del codice 892 per il servizio informazioni abbonati (SIA).

In proposito, va rammentato che per il SIA, successivamente all'adozione del PNN vigente, sono intervenute le norme specifiche che hanno disciplinato tale servizio e l'utilizzo della numerazione 12XY (in particolare, vedi le delibere n.15/04/CIR, n. 83/05/CIR, n. 8/06/CIR e n. 18/06/CIR). Pertanto si rende necessario recepire nel nuovo Piano tali disposizioni, almeno nelle linee essenziali. La disciplina completa del servizio, piuttosto articolata, deve necessariamente essere demandata ai provvedimenti specifici in materia.

In merito all'utilizzo del codice 892 per il servizio informazioni abbonati si evidenzia che la questione della prosecuzione o meno del SIA su tale codice è già stata oggetto di attenta valutazione allorquando è stata adottata la regolamentazione che ha aperto il relativo mercato ed ha avviato l'impiego delle numerazioni 12XY, ed in tale ambito si è giunti alla conclusione di consentire la prosecuzione dell'uso del codice.

Allo stato, non sembrano emergere elementi e considerazioni nuove che indirizzino verso conclusioni diverse.

Tuttavia, riconoscendo come non ragionevole la sussistenza di quadri regolamentari diversi per il medesimo servizio svolto su numerazioni diverse, entrambe ammesse, si ritiene che, qualora una numerazione venga utilizzata anche per fornire il SIA, per questa debba trovare applicazione la stessa normativa valida per la numerazione 12XY, con la sola eccezione delle modalità di assegnazione dei diritti d'uso e dei relativi contributi.

## **12. Assegnazione di numerazione per servizi di pubblica utilità ed a valenza sociale**

Nel nuovo Piano devono essere recepiti tutti i numeri di pubblica utilità che sono stati assegnati successivamente all'adozione del Piano vigente (1500, 1522 e 1525), nonché quanto previsto a livello europeo (CEPT) per quanto concerne le numerazioni 116 U<sub>1</sub>U<sub>2</sub>U<sub>3</sub>.

In particolare, è da segnalare la Decisione della Commissione Europea del 15 febbraio 2007 che riserva l'arco di numerazione nazionale che inizia con "116" a numeri armonizzati destinati a servizi armonizzati a valenza sociale. Tale Decisione prevede, altresì, che gli Stati membri adottino i provvedimenti necessari a garantire che a partire dal 31 agosto 2007 l'autorità nazionale competente possa assegnare i numeri elencati nell'allegato. Nell'allegato alla Decisione attualmente compare la numerazione 116000, riservata al servizio "linea dedicata per i minori scomparsi" che sarà assegnata all'Amministrazione competente per detto servizio.

Si propone inoltre di esplicitare il modello economico di interconnessione applicabile a tali numerazioni, ritenendo che si debba applicare un modello c.d. di raccolta, ove l'operatore di originazione è remunerato dall'operatore interconnesso per il servizio di raccolta e l'operatore di terminazione è remunerato dal soggetto che fornisce il servizio ed a cui è assegnata la numerazione.

## **13. Numerazioni geografiche utilizzate su reti radiomobili – Limitazione all'ambito distrettuale**

La questione deriva dalle più recenti applicazioni che vedono le comunicazioni tradizionalmente di tipo fisso, cioè effettuate attraverso numerazioni geografiche ed originate da (o terminate in) zone predefinite, realizzate attraverso reti radiomobili.

Prescindendo da qualsiasi valutazione in ordine alle altre tematiche attinenti a tali applicazioni e limitandosi in questa sede ai soli aspetti pertinenti al Piano di Numerazione, si ribadisce che le numerazioni geografiche associate a tali applicazioni debbono essere confinate all'interno del distretto.

#### **14. Modello di interconnessione per le numerazioni di emergenza**

Per le numerazioni di emergenza è obbligo sancito dal Codice delle comunicazioni che ciascun operatore consenta l'accesso dei propri clienti a titolo non oneroso. Tale obbligo, comporta necessariamente che l'operatore di accesso non riceva alcuna remunerazione per la raccolta delle chiamate.

Più complessa si presenta invece la questione della remunerazione della parte di transito e terminazione per la consegna delle chiamate ai centri servizi di emergenza. Tale attività non rientra nell'ambito del servizio universale e pertanto il suo finanziamento non può essere fatto rientrare in tale ambito.

La materia è stata affrontata anche in seno al procedimento sulle analisi dei mercati 8, 9 e 10, che ha portato alla delibera n. 417/06/CONS. Nell'Allegato A alla delibera è riportato quanto segue: *“767. Alla luce del crescente sviluppo del numero di utenti serviti in accesso diretto da operatori alternativi, risulta necessario garantire trasparenza sulle fonti di finanziamento per l'accesso ai servizi di emergenza e sulle modalità di formulazione dei prezzi di interconnessione. A tal proposito, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba fornire in contabilità regolatoria un conto economico e di capitale per l'accesso alle numerazioni di emergenza dalla propria rete e da quella di altri operatori, specificando separatamente ciascuna distinta voce di ricavo. L'Autorità ritiene inoltre che le condizioni economiche dei servizi di interconnessione per l'accesso ai servizi di emergenza debbano essere riformulate in sede di approvazione di offerta di riferimento 2007, sulla base di giustificazioni di costi e di ricavi, in coerenza con le considerazioni sopra effettuate”*.

Si propone quindi di limitarsi ad esplicitare nel nuovo Piano che l'operatore di originazione non ha diritto a remunerazione per la raccolta.

#### **15. Numerazioni per chiamate di massa**

E' stata evidenziata l'assenza di uno spazio di numerazione non geografico dedicato ad eventi telefonici di massa che possa essere offerto ai centri servizi su tutto il territorio nazionale, in aggiunta ai codici 0369/0769 che possono essere utilizzati solo nelle aree geografiche corrispondenti, rispettivamente, al distretto di Milano ed al distretto di Roma, e, quindi, con “destinazione locale”.

La limitazione attualmente prevista, che vincola i codici 0369 e 0769 a determinate aree geografiche, non sembra più avere una sostanziale ragione d'essere. Tale considerazione porta a concludere che l'esigenza di disporre di una numerazione utilizzabile a livello nazionale, può semplicemente essere soddisfatta da uno dei due codici suddetti (in particolare, per la mnemonicità dello stesso, si propone 0369) semplicemente rimuovendo il vincolo regolamentare sulla territorialità.

Inoltre, tenuto conto del vincolo di prezzo sussistente sul codice 0369, che si intende mantenere nel nuovo Piano, e della necessità da parte degli operatori di poter più liberamente fornire servizi di chiamata di massa con caratteristiche di servizi a sovrapprezzo, si ritiene opportuno mantenere la disponibilità del codice 0878 con l'eliminazione, tuttavia, dello 0 iniziale.

L'operazione costituirebbe, peraltro, elemento di chiarezza nei confronti dell'utenza che non sarebbe indotta a una erronea valutazione dei costi dalla presenza dello 0 iniziale, usualmente associato alla numerazione geografica.

## **16. Numerazioni per servizi a sovrapprezzo**

Come detto in precedenza, nello schema di nuovo Piano le classificazioni riguardanti i servizi a sovrapprezzo sono allineate a quanto previsto dal decreto del Ministro delle comunicazioni n. 145 del 02/03/2006, che si riportano nuovamente per comodità di riferimento.

- a) servizi di carattere sociale informativo;
- b) servizi di assistenza e consulenza tecnico-professionale;
- c) servizi di chiamate di massa;
- d) servizi di intrattenimento;
- e) vendita di prodotti e servizi trasmessi direttamente ed esclusivamente attraverso la rete di comunicazione elettronica.

Sulla base della classificazione suddetta, si propone di riorganizzare nel nuovo Piano le disposizioni riguardanti le numerazioni per servizi a sovrapprezzo, nel modo che segue.

- Una previsione di carattere generale riferito alla numerazione a codice 89X, identificato come codice di elezione per i servizi a sovrapprezzo. In tale previsione verrebbe operata una distinzione sulla base della terza cifra per associare il codice alla categoria di servizi a sovrapprezzo per la quale il codice stesso può essere utilizzato. Più precisamente: terza cifra 2 associata esclusivamente ai servizi di carattere sociale informativo, terza cifra 9 associata a servizi di intrattenimento e di vendita di prodotti e servizi. Oltre a tali codici, già ampiamente in uso, si propone l'introduzione dei codici 895 per i servizi di consulenza professionale ed 894 per i servizi di chiamate di massa.

- Un articolo nel quale sono raggruppate tutte le ulteriori numerazioni, unitamente alle relative disposizioni, attualmente impiegate per servizi a sovrapprezzo; in tale articolo verrebbero rese in maniera esplicita le associazioni tra numerazione e categoria di servizi a sovrapprezzo espletabili secondo la classificazione predetta. Nello stesso articolo verrebbero elencate, altresì, le nuove numerazioni a codice 4 di cui si è detto in precedenza, riservate esclusivamente a servizi a sovrapprezzo attuati attraverso SMS/MMS.

- Un articolo specifico dedicato alla numerazione per servizio informazioni elenco abbonati, il quale rientra nella categoria dei servizi a sovrapprezzo a carattere sociale informativo, tuttavia è oggetto di un complesso di disposizioni a se stanti.

Nell'articolo, come già detto, ne verrebbero richiamate solo alcune di carattere più generale, che caratterizzano il servizio stesso e le modalità di impiego della numerazione, nell'impossibilità di un inserimento esaustivo nel Piano.

- Infine, un articolo recante le disposizioni comuni a tutte le numerazioni per servizi a sovrapprezzo, recante, tra l'altro, il divieto di offrire servizi a sovrapprezzo su numerazioni diverse da quelle esplicitamente menzionate.

## **17. Numerazioni per servizi di assistenza clienti**

Gli operatori, cioè i soggetti in possesso di un titolo autorizzatorio che li abilita all'offerta al pubblico di un servizio di comunicazione elettronica, beneficiano della possibilità di avere in assegnazione numerazione a tre, a quattro cifre o a sei cifre, a codice "1", per l'accesso gratuito dei propri clienti al servizio di assistenza (*customer care*).

Tuttavia alcuni operatori utilizzano in parallelo o in aggiunta numerazione per servizi a sovrapprezzo (es. 892) per fornire ai propri clienti alcuni dei servizi di assistenza o, quantomeno, che attengono alla sfera dell'assistenza che un operatore deve alla propria clientela sui servizi prestati e sui prodotti offerti.

La situazione descritta è scarsamente riguardosa dei diritti degli utenti e sovente oggetto di lamentele, tanto più sentite in quanto l'utente si vede gravato di un onere proprio in un momento in cui si trova in difficoltà, di cui, peraltro, potrebbe essere responsabile lo stesso operatore.

Si ritiene pertanto opportuno introdurre nel nuovo Piano disposizioni che escludano espressamente la possibilità per un operatore di utilizzare per il servizio assistenza clienti una numerazione che comporti un onere per il chiamante.

In tema di numerazioni per *customer care*, si ritiene opportuno altresì chiarire che il diritto ad una numerazione breve a tre cifre è limitato ai soli operatori nazionali, così come definiti nell'art. 1, ed agli operatori titolari di una rete per servizi mobili, inclusi gli operatori virtuali MVNO. Si ritiene di non dover includere, essenzialmente a motivo della indisponibilità di risorsa sufficiente a coprire le esigenze, gli operatori virtuali ESP, ferma restando comunque la possibilità per il Ministero di assegnare, come già nel vigente Piano, numeri a tre cifre anche a tali soggetti, sulla base della effettiva disponibilità di risorse ed in considerazione di specifiche esigenze di mercato.

## **18. Codici non decadici**

Per quanto concerne i codici non decadici, ovvero quelli che includono i caratteri "\*" e "#", se ne ritiene opportuna l'introduzione nel nuovo Piano, prevedendo il loro uso esclusivamente per la gestione di servizi di natura supplementare, anche in accordo con quanto indicato dagli organismi internazionali di armonizzazione ed in particolare dall'ETSI. L'Autorità si riserverebbe comunque, a beneficio degli utenti, di armonizzare tali numerazioni, anche se utilizzate per servizi interni di rete, per l'uso da parte di tutti gli operatori.

## **19. Ulteriori numerazioni**

Per completezza di trattazione della materia, si propone altresì di prendere in considerazione dal nuovo Piano altre tipologie di numerazioni, quali gli “identificativi dei punti di segnalazione”, ovvero i codici dei punti di segnalazione nazionali (NSPC - National Signalling Point Code) e internazionali (ISPC - International Signalling Point Code), nonché ulteriori numerazioni per sistemi di segnalazione, quali OP\_ID, MNC (Mobile Network Code), NCC (Network Color Code), indicando per le stesse regole generali e condizioni relative all’assegnazione.

## **20. Revisione ed adeguamento delle soglie di prezzo per servizi**

Alla luce delle esigenze prospettate, tenendo comunque conto dell’esigenza primaria di tutela dell’utenza, si propone quanto segue:

- introduzione di soglie di prezzo per le nuove numerazioni per servizi a sovrapprezzo in decade 8;
- introduzione di una soglia di prezzo per le chiamate a numerazioni 892 tariffate con modalità forfetaria, fissata nella misura di 2 euro
- mantenimento, con l’inclusione nel nuovo PNN, delle attuali soglie di prezzo stabilite dalle norme riguardanti il servizio informazione abbonati;
- specificazione che il prezzo massimo ammissibile per le numerazioni 0369 dedicate alle chiamate di massa è pari al prezzo delle chiamate geografiche interurbane “relativo al profilo tariffario dell’utente”, in quanto l’attuale dizione rimane ambigua e risulta fuorviante, ad esempio, per clienti che stipulano contratti a canone fisso mensile, per i quali il costo della singola chiamata dovrebbe rimanere nullo. Analoga specificazione dovrebbe essere adottata in relazione alla numerazioni 847, e 848 e 41

Le tabelle 1 e 2 annesse al presente documento riportano le soglie di prezzo per le differenti numerazioni aggiornate, rispetto a quelle definite dalla delibera n. 9/03/CIR, alla luce delle considerazioni precedenti.

## **21. Norme transitorie e finali**

Nell’ambito delle norme transitorie, per quanto concerne la numerazione 186, in considerazione degli aspetti di valenza sociale del servizio dettatura telegrammi, servizio peraltro in lenta costante contrazione, e del beneficio derivante per gli utenti, si ritiene di poter consentire alla società Poste Italiane S.p.A. la prosecuzione a tempo indeterminato dell’impiego della numerazione in questione per l’espletamento del medesimo servizio, a meno dell’effettivo verificarsi della condizione regolamentare ostativa all’assegnazione di numerazione breve connessa all’insorgenza di un regime di concorrenza tra più soggetti che offrono lo stesso servizio.

**Tabella 1** : Soglie di prezzo massimo. I valori indicati non includono l’IVA e riguardano l’accesso da rete fissa.

<b>Articolo del Piano di Numerazione</b>	<b>Codice</b>	<b>Quota massima alla risposta (euro)</b>	<b>Prezzo minutorio massimo (euro)</b>
Numerazione per servizi interni di rete	41	Prezzo delle chiamate terminate sulla stessa rete secondo il profilo tariffario dell’utente	
	42	0,30	1,00
		1,50 per tariffazione forfetaria	
Numerazioni per servizi di accesso ad Internet	701-702	0,10	Prezzo delle chiamate locali
	709	0,10	0,06
Numerazione per servizi ad addebito ripartito	840-841	0,10 (quota fissa)	-
	847-848	Prezzo delle chiamate geografiche locali secondo il piano tariffario dell’utente	
Numerazioni per servizi di numero unico o personale	199	0,12	0,26
	178	0,15	0,35
Numerazioni per servizi a sovrapprezzo	892	0,30	1,50
		2,00 per tariffazione forfetaria	
	894	0,0656	0,2293
	895	0,30	1,50
		2,00 per tariffazione forfetaria	
144-166	Tabella 2		
Numerazioni per servizi di chiamate di massa	0369	Prezzo delle chiamate geografiche interurbane secondo il piano tariffario applicato all’utente	
	878	0,0656	0,2293
Numerazioni per servizio informazioni abbonati	12	0,30	1,20
		1,50 per tariffazione forfetaria	
Numerazioni per servizi svolti attraverso SMS/MMS	43, 44, 46, 47, 48 e 49	2,00 Prezzo forfetario per servizi una tantum	
		20,00 euro mensili per servizi in abbonamento	
	44	0,25 Prezzo forfetario	

**Tabella 2** : Fasce di prezzo per le numerazioni 144 e 166

<i>Fascia di costo</i>	<b>Numerazione</b>	<b>Quota alla risposta (euro)</b>	<b>Prezzo minutorio (euro)</b>
1°	144-0-UUUUU 166-0-UUUUU	0,0656	0,2293
2°	144-2-UUUUU 166-2-UUUUU	0,0656	0,3280
3°	144-6-UUUUU 166-6-UUUUU	0,0656	0,4917
4°	144-8-UUUUU 166-8-UUUUU	0,0656	0,7871
5°	144-1-UUUUU 166-1-UUUUU	0,0656	1,3118