

**ESITI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA CONCERNENTE MODIFICHE  
ED INTEGRAZIONI DEL PIANO DI NUMERAZIONE, DI CUI ALLA  
DELIBERA N. 8/15/CIR, IN RELAZIONE ALLE DISPOSIZIONI DI CUI ALLA  
LEGGE N. 5/2018**

**Sommario**

1	Premessa .....	1
2	Il procedimento istruttorio .....	3
3	Sintesi delle osservazioni dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione ....	3
4	Valutazioni dell'Autorità .....	15

**1 Premessa**

La legge n. 5/2018 (nel seguito anche la Legge), articolo 2<sup>1</sup>, stabilisce che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni individua, ai sensi dell'articolo 15 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 (il Codice), due codici o prefissi specifici, atti a identificare e distinguere in modo univoco le chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche da quelle finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale.

L'Autorità, con delibera n. 60/18/CIR, ha avviato a tale riguardo una consultazione pubblica.

---

<sup>1</sup> In particolare, il comma 1 stabilisce che: "Tutti gli operatori che svolgono attività di call center rivolte a numerazioni nazionali fisse o mobili devono garantire la piena attuazione dell'obbligo di presentazione dell'identificazione della linea chiamante e il rispetto di quanto previsto dall'articolo 7, comma 4, lett. b), del codice di cui al decreto legislativo n. 196 del 2003. A tal fine, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni individua, ai sensi dell'articolo 15 del codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, due codici o prefissi specifici, atti a identificare e distinguere in modo univoco le chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche da quelle finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale. Gli operatori esercenti l'attività di call center provvedono ad adeguare tutte le numerazioni telefoniche utilizzate per i servizi di call center, anche delocalizzati, facendo richiesta di assegnazione delle relative numerazioni entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore del provvedimento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni previsto al periodo precedente, oppure presentano l'identità della linea a cui possono essere contattati. L'Autorità vigila sul rispetto delle disposizioni di cui al presente comma applicando, in caso di violazione, le sanzioni di cui all'articolo 1, commi 29, 30, 31 e 32, della legge 31 luglio 1997, n. 249."

Si richiama che, visto l'articolo 2 del Piano nazionale di numerazione (PNN), considerato che tipicamente la postazione del soggetto che effettua chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche da quelle finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale è su rete fissa, l'Autorità ha ritenuto che si possa individuare i predetti codici o all'interno delle numerazioni geografiche (ossia che iniziano con la cifra "0") o in un arco di numerazione attualmente non utilizzato nell'ambito della *Numerazione per servizi di accesso ad Internet* (ad esempio del tipo "7xy" ai sensi del comma 3 dell'articolo 11 del PNN).

Per quanto riguarda le numerazioni con codice iniziale 7, l'Autorità ha rilevato che le stesse tendono a non essere più utilizzate alla luce della quasi completa migrazione dei servizi di accesso ad Internet in modalità *dial up* su reti dati a commutazione di pacchetto. Pertanto anche gli altri codici, oltre a quelli già liberi, potranno essere dedicati a tale utilizzo, previa una modifica del PNN.

In relazione ai numeri geografici si è verificato che, allo stato, esistono diversi codici che iniziano con la cifra "0" non utilizzati. Nell'ambito di tali prefissi l'Autorità si è focalizzata su quelli di lunghezza minima che risultano, per il cliente chiamato, più facilmente identificabili.

A tale riguardo occorre rilevare che, allo stato, escludendo di utilizzare i codici che risultano già in uso quali identificativi dei distretti, di cui al decreto ministeriale 25 novembre 1997 concernente la "*Suddivisione del territorio nazionale per il servizio telefonico*", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 284 del 5 dicembre 1997, Supplemento Ordinario n. 242, e i codici già in uso quali distretti fittizi pubblicati sul sito del Ministero dello sviluppo economico, risulta che la lunghezza minima dei codici non in uso è di tre cifre. Specificatamente, l'unico codice di tale lunghezza è il codice "084". Tramite questo codice è possibile derivare gli ulteriori due prefissi per identificare e distinguere in modo univoco le chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche da quelle finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale.

Con riferimento a prefissi geografici, di seguito si riportano le ulteriori previsioni che l'Autorità ha sottoposto a consultazione:

1. I codici 084X con X diverso da 3 e 4 sono riservati per futuri usi.
2. Le numerazioni relative ai codici 0843 e 0844 hanno una lunghezza pari a 11 cifre e la struttura seguente: 0 84X U<sub>1</sub>U<sub>2</sub>U<sub>3</sub>U<sub>4</sub>U<sub>5</sub>U<sub>6</sub>U<sub>7</sub> con X=3 o 4.
3. Tali numerazioni vengono assegnate per blocchi di mille numeri contigui con le ultime tre cifre da 000 a 999.
4. Tali numerazioni possono essere utilizzate sull'intero territorio nazionale indipendentemente dai distretti.
5. Il periodo di latenza per tali numerazioni è il medesimo dei numeri geografici ovvero ha una durata di dodici mesi.
6. Per le prime assegnazioni, l'Amministrazione competente considererà come contestuali le richieste che pervengono entro trenta giorni dalla pubblicazione della presente delibera.

L'Autorità ha infine evidenziato che l'articolo 6 del Piano di numerazione dovrà essere modificato per tener conto che le chiamate provenienti da soggetti che svolgono attività di *call center* è sempre presentata l'identificazione della linea chiamante. Ciò implica che la presentazione avviene sia nel caso in cui vengano utilizzate numerazioni aventi come codici quelli proposti in questa consultazione sia altra lecita numerazione.

Ciò premesso, con il documento di consultazione, l'Autorità ha chiesto ai soggetti interessati di esprimersi sui seguenti quesiti:

1. <i>Si chiede di fornire valutazioni di carattere generale sui codici sopra individuati e, in particolare, in relazione alla loro adeguatezza ai fini che la Legge indica, fornendo le motivazioni sottostanti alla scelta dell'uno o dell'altro.</i>
2. <i>Con riferimento ai numeri geografici si chiede di valutare la possibilità di utilizzare il codice "0843" per identificare le comunicazioni finalizzate ad attività statistiche e il codice "0844" per identificare le comunicazioni finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale.</i>
3. <i>Laddove si individui la possibilità di utilizzo di altri codici si chiede di indicare quali e i motivi sottostanti a tale valutazione.</i>
4. <i>In relazione ai codici individuati dall'Autorità, tenuto conto che la succitata Legge non esclude che le numerazioni assegnate con tali codici siano numeri richiamabili da parte degli utenti, si chiede di indicare quali siano i costi e i tempi di configurazione dei nodi di rete nell'ipotesi di uso di codici i) con prima cifra uguale "0", sinora non utilizzati; ii) nuovi codici, ad esempio del tipo 7xy, nonché si chiede di indicare i vantaggi e svantaggi delle due soluzioni prospettate.</i>
5. <i>Si chiede di fornire analoghe valutazioni, sui tempi di implementazione, nei casi di altri codici eventualmente individuati dal rispondente.</i>
6. <i>Si chiede, inoltre, di fornire ogni ulteriore elemento che possa essere utile al fine di individuare i predetti codici.</i>

## **2 Il procedimento istruttorio**

Sono pervenute nei termini previsti i contributi alla consultazione da parte dei seguenti soggetti: Assocontact, BT Italia S.p.A., Eolo S.p.A., Fastweb S.p.A., Istat, Wind Tre S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Vodafone Italia S.p.A.

Sono, inoltre, state tenute le audizioni individuali con i seguenti soggetti: Assocontact, BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Istat, Wind Tre S.p.A., Telecom Italia S.p.A., su richiesta degli interessati.

## **3 Sintesi delle osservazioni dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione**

**Un rispondente**, che ha espresso apprezzamento sul contenuto della consultazione pubblica, ha fatto presente che, coerentemente con il dettato normativo ed a prescindere dai codici numerici che l'Autorità andrà ad identificare a valle della presente consultazione, si avvarrà, almeno in una fase preliminare, della possibilità di utilizzare,

per i contatti finalizzati ad attività statistica e ad attività pubblicitaria, di vendita e comunicazione commerciale verso la clientela, numerazioni in chiaro ricontattabili.

In relazione ai singoli quesiti ha rappresentato quanto segue:

**D1:** premessa l' idoneità dei codici individuati dall' Autorità ai fini indicati dalla Legge, rileva quanto segue. Poiché la decade 7 non è attualmente in uso per alcun tipo di servizio, per poter utilizzare il codice "7xy" gli operatori esercenti l' attività di *call center* dovrebbero configurarla *ex novo* su tutti i sistemi aziendali (ed in particolare sui sistemi IT) e sulla rete nella sua interezza, tenendo in debita considerazione le interazioni incrociate tra sistemi e rete. Ciò richiederebbe un ingente sforzo economico oltre che tecnologico, che si considera sproporzionato ed oneroso rispetto agli obiettivi della disposizione normativa.

Per contro, i codici geografici, essendo già "noti" ai sistemi aziendali ed alla rete, potrebbero essere gestiti dall' architettura esistente come eccezioni.

Al contempo, anche nel caso in cui si optasse per l' utilizzo delle numerazioni geografiche, il rispondente si troverebbe a dover identificare, di concerto con tutti gli operatori di mercato, una soluzione tecnica atta a configurare le predette numerazioni come eccezioni su tutta la rete ed in tutti i sistemi per poter soddisfare i requisiti del servizio, sostenendo un esborso economico che, pur se certamente inferiore a quello che dovrebbe essere sostenuto qualora si optasse per l' utilizzo della decade 7, sarebbe comunque rilevante e sproporzionato.

Di conseguenza, qualora si dovesse optare per l' utilizzo dei codici che verranno individuati dall' Autorità, il rispondente stima che sarebbero necessari 9/12 mesi per l' adeguamento dei sistemi di rete

In ragione di tali tempistiche e dell' onerosità di un eventuale adeguamento ritiene che, benché la seconda soluzione prospettata appaia migliore rispetto a quella che suggerisce l' utilizzo della decade 7, la via ottimale sia quella secondo cui le modalità di contatto attualmente vigenti siano rese trasparenti affinché i clienti possano ricontattare i *call center*.

**D2:** come pocanzi evidenziato, l' introduzione dei codici sopra menzionati ("0843" per identificare le comunicazioni finalizzate ad attività statistiche e "0844" per identificare le comunicazioni finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale), sebbene preferibile rispetto all' utilizzo del codice 7xy in ragione del fatto che non richiederebbe di essere configurata *ex novo*, comporterebbe la necessità di sviluppare una soluzione tecnica atta a configurare i nodi di rete per poter soddisfare i requisiti del servizio. Tale configurazione richiederebbe uno sforzo economico e tecnico oneroso, che il rispondente ritiene sproporzionato.

**D3:** il rispondente, a valle di una attenta analisi, non ha individuato nessuna proposta alternativa rispetto a quella avanzata dall' Autorità.

**D4:** il rispondente rinvia alla risposta alla domanda D1.

**D5:** il rispondente rinvia alla risposta alla domanda D3.

**D6:** il rispondente non è a conoscenza di elementi ulteriori che possano essere utili nella identificazione dei predetti codici.

**Un rispondente**, nel richiamare l'articolo 2, comma 1 della legge n. 5 dell'11 gennaio 2018, evidenzia che lo stesso consente ai *call center* di continuare ad utilizzare le numerazioni geografiche già in uso, ma con l'obbligo di renderle richiamabili. A parere del rispondente questa appare la soluzione preferibile, almeno nel breve/medio termine, per ottemperare alla citata Legge.

**D1:** rappresenta che quanto proposto in tema di utilizzo di nuovi codici di origine della chiamata, presenta almeno le seguenti implicazioni dal punto di vista del rispondente:

1. I clienti *business* denominati "Call Center" sono, di fatto, normali clienti attestati ad accessi della rete telefonica pubblica fissa e, quindi, tali accessi dovranno sempre essere identificati tramite le attuali numerazioni geografiche appartenenti al distretto telefonico ed allo specifico punto di attestazione fisica del cliente alla rete telefonica pubblica. Di conseguenza i nuovi codici proposti, indipendentemente dalla decade di appartenenza nel PNN, sono da considerarsi numerazioni di tipo "non geografico" (NNG), che dovranno essere univocamente associate alle numerazioni geografiche degli accessi di rete pubblica a cui il cliente è attestato e da cui sono originate le chiamate telefoniche.

2. In considerazione della natura "non geografica" dei due nuovi codici individuati, le relative numerazioni potrebbero anche essere utilizzabili in una configurazione dello stesso *call center* per la generalità delle sue sedi distribuite sul territorio nazionale; ciò implicherebbe una più complessa tematica di correlazione ai fini delle prestazioni per l'Autorità Giudiziaria e l'assunzione che la consegna della richiamata potrebbe non avvenire sulla sede che ha contattato il cliente finale; tecnicamente, ai fini della presentazione dell'identità, tale configurazione, sebbene fattibile, non appare comunque preferibile per i motivi suindicati.

Per il caso di sedi delocalizzate all'estero, l'utilizzo dei due nuovi codici nazionali è possibile, per ragioni normative e tecniche, solo se tali sedi sono remotizzate (ad es. su rete privata) all'estero ma attestate in Italia su reti degli operatori telefonici nazionali.

3. Per quanto sopra evidenziato, l'utilizzo delle numerazioni individuate non implica semplici configurazioni di nuove numerazioni nei sistemi di rete ma, trattandosi della predisposizione di un nuovo servizio commerciale con relativa piattaforma da progettare *ex-novo*, la sostituzione, per ogni chiamata uscente, del CLI geografico normalmente utilizzato con una numerazione non geografica appropriata appartenente ai nuovi codici proposti. Tale sostituzione dovrà avvenire assicurando, nel contempo, il rispetto di tutti gli obblighi esistenti sul servizio telefonico, tra cui la verifica della correttezza del CLI, la corretta fatturazione, l'accesso ai servizi di emergenza, le prestazioni per l'Autorità Giudiziaria, ecc. La possibilità di presentare al chiamato un'identità relativa ad una NNG richiederà, quindi, un'architettura dedicata con opportuni nodi specializzati della rete, che implicherà una variazione della *customer experience* rispetto alla chiamata "base" (es. una concatenazione di numerazioni nella selezione per differenziare la tipologia di chiamata in aderenza alla legge n. 5/2018).

Ritiene che l'accesso ai servizi di emergenza non debba essere consentito con tali identità non geografiche, essendo previste solo per le chiamate verso clienti finali per scopi statistici o commerciali.

4. Ipotizzando che tali nuovi codici siano soggetti all'obbligo di portabilità del numero, è necessario provvedere ai relativi adeguamenti tecnici e gestionali, oltre che all'aggiornamento della relativa normativa tecnica nazionale.

5. L'utilizzo ed il supporto di numerazioni non geografiche come identità di origine di chiamate telefoniche non è assicurato attualmente negli scenari tecnici di interconnessione, sia nella tecnologia tradizionale che VoIP. Si dovrà pertanto provvedere, in via preliminare, ai necessari aggiornamenti della relativa normativa tecnica nazionale e alla relativa implementazione nelle reti e tra reti.

6. La possibilità per l'utenza dei servizi di rete fissa di poter avere visione dell'identità di origine della chiamata telefonica richiede che sia sottoscritto e/o attivo l'apposito servizio supplementare e che l'utente sia dotato di un apposito dispositivo che consenta la visualizzazione del numero chiamante. Inoltre vi sarebbero limitazioni sulla rete fissa alla numerosità di utenti, attestati alla medesima centrale, che possono sottoscrivere il servizio di presentazioni dell'identità del chiamante.

In caso di richiamata verso il numero 084x da accesso ISDN nell'ambito del servizio supplementare COLP (i.e. la presentazione dell'identità del terminale connesso) il rispondente evidenzia che al cliente chiamante verrebbe necessariamente visualizzato il numero geografico associato all'accesso del *call center*; ciò a meno che venga attivata sull'accesso ISDN del *call center* il servizio supplementare COLR, cioè l'oscuramento della presentazione dell'identità connessa.

Per quanto sopra evidenziato, il tema presenta complessità a livello progettuale, tecnico e commerciale e, quindi, la relativa implementazione richiederà tempi stimati in almeno 18 mesi.

**D2:** l'utilizzo di due diversi codici "084X", in base alla finalità della chiamata, ha una significatività solo per il *call center* e andrà individuata una modalità tecnica affinché il cliente/Azienda possa segnalare all'operatore quale identità del chiamante utilizzare. Ad es. potrebbe essere identificata una particolare configurazione in accesso ovvero anteposto un codice alla selezione della numerazione chiamata. Gli impatti per l'operatore telefonico potranno essere identificati nell'ambito della definizione del progetto specifico di offerta commerciale.

**D3:** non propone codici alternativi a quelli individuati. In termini generali ritiene preferibile, in quanto a minore impatto, l'utilizzo di indicativi fittizi in decade 0 rispetto a soluzioni con altri codici non geografici (ad es. in decade 7 o 8).

In relazione alla tematica della presentazione dell'identità, la stessa appare meno impattante in relazione ai codici in decade 0 proposti dall'Autorità. Ad un'analisi preliminare, per gli stessi risultano immediatamente adottabili le soluzioni tecniche di rete già in uso per le numerazioni geografiche. Evidenzia, per qualsiasi numerazione non geografica, l'applicazione di quanto indicato nella risposta al quesito 1 anche in relazione alle interazioni con i servizi supplementari COLP/COLR.

Un elemento di criticità evidenziato dal rispondente è legato alla proposta di adottare numerazioni 084x con lunghezza pari a 11 cifre, valore che non è previsto nella normativa del PNN per la decade 0, se non per gli archi che dopo l'indicativo distrettuale iniziano per 0 e 1. Il rispondente non utilizza normalmente numerazioni ad 11 cifre per la propria clientela e quindi non è in grado di valutare impatti o infattibilità di tale soluzione. Al fine di minimizzare gli impatti e semplificare le implementazioni ritiene opportuno che anche **gli indicativi 084x siano definiti ed utilizzati con lunghezza pari a 10 cifre**, anche in considerazione del fatto che non sussistono problematiche di disponibilità di risorse di numerazione, soprattutto se tali numerazioni fossero assegnate per blocchi da 100 numeri.

L'utilizzo eventuale di numerazioni appartenenti ad altre decadi (ad es. decade 7 o 8) richiede maggiori approfondimenti e quindi non ritiene di proporre l'utilizzo.

**D4-D6:** evidenzia, preliminarmente, che di norma tutte le numerazioni del PNN associate alla clientela e/o a servizi nelle reti pubbliche sono già tecnicamente (ri)chiamabili, attraverso la relativa selezione del numero da parte dell'utenza chiamata. Come evidenziato nella risposta al quesito 1, per poter consentire l'utilizzo dei codici individuati dall'Autorità, non si tratta di procedere a semplici configurazioni in rete ma alla definizione a progetto di un nuovo servizio e piattaforma tecnologica per i clienti "Call Center", che consenta all'operatore telefonico la modifica su base chiamata dell'identità di origine della chiamata stessa. Non è pertanto in grado, allo stato attuale, di fornire indicazioni specifiche sui tempi e costi implementativi che, dovendo tener conto anche degli specifici requisiti dei clienti "Centri Servizi", si presumono comunque significativi e, a seguito di richieste commerciali da parte dei clienti *call center*, potrebbero comportare tempi non inferiori ai 18 mesi.

**Un rispondente** evidenzia che, in base alla Legge, laddove l'operatore esercente l'attività di *call center* presenti l'identità della linea chiamante a cui poter essere contattato, non è necessario adeguare le numerazioni telefoniche utilizzate. I codici o prefissi specifici individuati dall'Autorità devono considerarsi quindi aggiuntivi rispetto alle numerazioni già utilizzate dagli operatori che svolgono attività di *call center* e che garantiscono "la piena attuazione dell'obbligo di presentazione di identificazione della linea chiamante".

**D1-D2:** in prima istanza ritiene che tra i due codici proposti sia preferibile utilizzare quelli in decade 7 piuttosto che il codice "084x". Tale soluzione avrebbe meno impatti sui sistemi di rete e sui sistemi di *billing* per le ragioni nel seguito illustrate.

Premesso che, in generale, l'introduzione in rete di nuovi codici richiede tempi e costi di implementazione non facilmente stimabili, nel caso specifico ogni considerazione richiede la definizione di aspetti tecnici e regole di gestione delle numerazioni, condivise tra tutti gli operatori.

Qualora si optasse per l'utilizzo di uno dei codici in decade 7 già noti (a scelta tra 701, 702 o 709), essendo note le regole e le specifiche tecniche per la gestione di tali numerazioni, occorrerebbe solo dargli un'altra destinazione di utilizzo, con conseguenti minori impatti relativamente alla configurazione sulla rete e sui sistemi degli operatori, nonché sulla definizione delle regole dell'istradamento, di assegnazione, portabilità, interconnessione, abilitazione o blocco alla clientela dei codici suddetti.

Laddove invece, nell'ambito della decade 7 dovessero individuarsi nuove numerazioni, ai fini della implementazione delle stesse sulla rete dei vari operatori occorrerebbe preventivamente definire l'insieme delle regole necessarie ai fini dell'introduzione di un nuovo servizio quali, come detto, le regole di portabilità, le regole di instradamento nonché i *Routing Number* da utilizzare, etc. In tal caso ritiene che gli impatti sulle reti e sui sistemi degli operatori sarebbero più onerosi rispetto alla precedente soluzione. Comunque ogni soluzione sarebbe facilmente ottenibile estendendo ai nuovi codici le regolamentazioni applicabile ai codici in decade 7 preesistenti, e ratificando tali assunzioni in un tavolo tecnico che aggiorni le specifiche nazionali impattate dall'introduzione degli stessi (serie ST 763 e ST 769).

Diversa e più problematica sarebbe invece la scelta di individuare, per la fornitura di servizi di *call center*, i prefissi geografici in decade "0" di tipo 084x con x=3 o 4.

La soluzione prospettata appare consentire un utilizzo “anomalo” di un codice geografico poiché, a differenza dei codici in decade 0 che normalmente individuano uno specifico distretto in cui è suddiviso il territorio nazionale, nel caso in questione i codici 0843 e 0844 servirebbero ad individuare esclusivamente la tipologia di servizio destinato ai call center, o per comunicazioni finalizzate ad attività statistiche in un caso o per comunicazioni finalizzate al compimento di ricerche di mercato etc., senza alcun riferimento geografico della comunicazione.

Essendo tale caratteristica specifica delle numerazioni non geografiche, ne consegue che i codici proposti, pur rientrando tra quelli in decade “0” per le comunicazioni di tipo geografico, rientrerebbero di fatto nella categoria delle numerazioni non geografiche.

E’ opportuno sottolineare che, così come per nuovi codici in decade 7, anche nel caso dei codici 084x è necessaria la preventiva condivisione e definizione delle specifiche tecniche di interconnessione, delle regole per la gestione della NP ed il conseguente aggiornamento dei tracciati record che vengono scambiati tra gli OLO; dovrebbero inoltre essere definiti i criteri di instradamento del traffico verso i numeri portati, se in *direct routing*, come normalmente avviene per le chiamate dirette a numerazioni NNG, o in *onward routing* come avviene tuttora per le numerazioni geografiche.

Ulteriore elemento di criticità che verrebbe introdotto dalla possibile scelta di numerazioni di tipo 084x è determinato dal fatto che i sistemi di *billing* spesso utilizzano il criterio di verificare che la prima cifra sia 0, seguita da una successiva cifra ≠0, per distinguere una chiamata di tipo geografico dalle altre categorie di chiamate; pertanto l’introduzione di codici in decade 0 con caratteristiche diverse alle attuali numerazioni geografiche potrebbe richiedere l’adeguamento dei sistemi di *billing*, con impatti non quantificabili al momento.

Il rispondente ritiene che debba essere tenuto in considerazione, inoltre, che molto spesso i servizi di *call center* sono dislocati sul territorio nazionale ed hanno più sedi fisiche dalla quale svolgono le proprie attività.

Tenuto conto del vincolo richiesto dalla Legge di presentare “l’identità della linea a cui possono essere contattati”, segnala che attualmente non sono definite le regole tecniche che consentono il trasferimento di CLI di numerazioni non geografiche, e che dovranno essere aggiornate in tal senso le specifiche tecniche nazionali.

**D3:** ritiene condivisibili le proposte formulate dall’Autorità e non ravvisa ulteriori codici da destinare ai servizi in questione.

**D4-D6:** per le ragioni esposte ai precedenti quesiti 1 e 2, ritiene che l’implementazione dei nuovi codici richieda tempi non brevi tenuto conto della necessità di definire propedeuticamente i requisiti dei servizi nonché gli aspetti tecnici necessari a garantire il corretto funzionamento dei servizi, la interoperabilità delle numerazioni, la corretta gestione della portabilità, etc.

Una volta definiti tutti gli aspetti tecnici utili alla introduzione in rete del nuovo servizio ritiene che un tempo ragionevole, nell’ipotesi di utilizzo dei codici in decade 7, possa essere di circa 9 mesi necessari alle configurazioni di rete e dei sistemi di *billing*.

Ribadisce che tra le due opzioni prospettate in consultazione la scelta di utilizzare i codici in decade 0 di tipo 084x sarebbe quella con impatti più rilevanti e di non facile realizzazione. In assenza di maggiori dettagli tecnici sulle modalità di fornitura del

servizio può solo ipotizzare un tempo tecnico non breve, che travalica i 18 mesi, con costi di realizzazione molto elevati tenuto conto degli attuali criteri utilizzati dai sistemi di *billing* per la gestione delle numerazioni in decade 0.

**Un rispondente** fornisce le seguenti risposte:

**D1:** concorda con l’Autorità nell’individuazione di due distinti prefissi geografici, utilizzabili sull’intero territorio nazionale, per identificare distintamente le comunicazioni per attività statistiche dalle comunicazioni per ricerche di mercato e per attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale.

La loro implementazione, infatti, non richiederebbe ingenti costi di configurazione in rete né eccessivi sviluppi sulla stessa. Tali nuovi prefissi geografici verrebbero trattati alla stregua di un qualsivoglia distretto geografico “fittizio” e la loro implementazione richiederebbe tempi di configurazione in rete ridotti, stimabili in circa 2 mesi. Sarà, ad esempio, necessario implementare una politica di instradamento in rete lievemente diversa rispetto alla numerazione geografica “standard”.

Quest’ultima è, infatti, assegnata a blocchi di 10.000 numeri mentre la previsione posta a consultazione pubblica ipotizza l’assegnazione dei codici 0843/ 0844 per blocchi di 1.000 numeri.

Inoltre, l’assegnazione di questi codici specifici non dovrà rispettare alcun criterio legato alla localizzazione fisica del *call center* sebbene la tariffazione al chiamante sarà la stessa riservata alle chiamate verso numeri geografici. Da qui la necessità, anche se minima, di una tempistica implementativa per aggiornare i processi interni non inferiore a 4 mesi.

Nel caso in cui, per i fini stabiliti dalla suindicata Legge, si ritenesse, invece, di utilizzare le numerazioni con codice iniziale 7, fa presente che l’implementazione di tali codici richiederebbe sviluppi più complessi e costi sicuramente maggiori.

Atteso che la decade 7, ad oggi, è utilizzata esclusivamente per l’accesso ad Internet in modalità *dial up* e che l’uso che si propone si discosta in maniera rilevante da quello attuale, sarebbe necessario configurare, a tutti gli effetti, una nuova numerazione in rete.

Diversamente da quanto ipotizzato dall’Autorità, il rispondente evidenzia che lo stesso risulta ad oggi ancora assegnataria di numerazione 70x e che i servizi erogati su tali numerazioni non sono ancora tutti migrati su altre tipologie di accesso dati. Pertanto, il prospettato possibile uso di tale decade esclusivamente per le finalità della legge n. 5/2018 appare non percorribile.

Per contro l’uso di tale decade da un lato per i servizi di accesso ad Internet - codici 70x - dall’altro per i fini della Legge indicata sarebbe non in linea con il Piano di Numerazione Nazionale. Quest’ultimo prevede, infatti, una correlazione tra numerazione utilizzata e servizio erogabile sulla stessa. Se la scelta dovesse ricadere sulla decade 7 si verrebbe a creare un precedente atipico in cui tale decade verrebbe utilizzata per l’erogazione di due diversi servizi.

Con riferimento, infine, alle modalità di assegnazione dei codici che verranno individuati chiede che venga espressamente chiarito nel provvedimento finale che la richiesta di assegnazione è effettuata dagli operatori esercenti l’attività di *call center* per lo scopo di cui alla legge n. 5/2018 e che gli stessi, come già previsto dalla Legge, sono responsabili

del corretto utilizzo del numero in funzione del contenuto erogato e dell'attività svolta. Per questo motivo chiede, inoltre, all'Autorità di chiarire espressamente che le sanzioni amministrative di cui all'articolo 1, commi 29, 30, 31 e 32, della legge 31 luglio 1997, n. 249 saranno applicabili, se del caso, agli operatori che svolgono attività di *call center*.

**D2:** concorda che la Legge prevede la definizione di un codice per identificare le comunicazioni per attività statistiche e di un altro codice per identificare le comunicazioni per ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale.

Concorda inoltre con la scelta di individuare i codici specifici nell'ambito dei numeri geografici per le ragioni già esposte nella risposta alla domanda n. 1. Non ha preferenze sui prefissi geografici da destinare alle finalità indicate dalla legge n. 5/2018.

Chiede chiarimenti sulla modifica dell'articolo 6 del PNN che l'Autorità ha anticipato, nell'ambito della presente consultazione, voler introdurre.

Chiede inoltre di inserire nel provvedimento finale delle linee guida sul tema del "*Calling Line Identification*" che forniscano al mercato indicazioni in merito all'articolo 6, fornendo i requisiti in materia di "*Network Number*" e di "*Presentation Number*".

**D3:** a parere del rispondente sarebbe possibile utilizzare, per l'identificazione del soggetto chiamante, sia codici Alias sia numerazione di addebito al chiamato. Nel caso il *call center* fosse un fornitore di servizi di comunicazione elettronica potrebbe essere possibile identificarsi con i numeri per servizi di assistenza clienti "*customer care*" di cui all'articolo 15 del PNN (192x).

Il rispondente ritiene, in particolare, che anche i codici 800/803 designati per servizi di addebito al chiamato possano essere utilizzati per i fini di cui alla Legge. Tali codici, come noto, sono tipicamente utilizzati per le chiamate *inbound*. Il rispondente non rileva, tuttavia, alcuna criticità nel loro uso anche per le chiamate *outbound*, utilizzando come identità della linea proprio le numerazioni 800/803 affinché il cliente possa facilmente ricontattare il *call center* chiamante. A sostegno di tale possibilità evidenzia che l'art. 6, comma 7, del PNN non ne vieta l'uso come identificativo della linea chiamante.

**D4:** rinvia a D1

**D5:** rinvia a successivi approfondimenti nel caso fosse ammesso, dall'Autorità, l'uso di ulteriori numerazioni in aggiunta a quelle con prefisso geografico proposte.

**Un rispondente** premette quanto segue. L'art. 2, comma 1, della Legge impone l'adozione di specifiche misure da parte degli operatori che erogano servizi di *call center* volte a garantire il rispetto di obblighi fondamentali quali:

- 1) l'obbligo di presentazione dell'identificazione della linea chiamante;
- 2) l'obbligo di presentazione dell'identità della linea a cui possono essere contattati, ovvero la "richiamabilità" da parte del cliente finale.

Al fine di garantire il rispetto di tali obblighi, il legislatore ha indicato due possibili vie: la prima prevede che l'Autorità identifichi due codici o prefissi specifici che abbiano il requisito dell'identificabilità.

La seconda via prevede la possibilità che gli operatori esercenti attività di *call center* utilizzino altre numerazioni che abbiano i requisiti di identificabilità e richiamabilità.

Il rispondente ritiene che le due vie indicate siano da intendersi come alternative.

Tale interpretazione appare peraltro confermata non solo dalla legge n. 5/2018 già richiamata ma anche dallo schema di provvedimento allegato alla delibera n. 60/18/CIR, laddove viene precisato che gli operatori esercenti attività di *call center* potranno richiedere ed utilizzare le nuove specifiche numerazioni o in alternativa potranno utilizzare “altra numerazione lecita”, ovvero identificabile e richiamabile.

In conclusione, ritiene opportuno condividere con l’Autorità l’alternanza delle due soluzioni previste ed il fatto che, qualora un operatore che eroga servizi di *call center* utilizzi numerazioni identificabili e richiamabili, non dovrà obbligatoriamente richiedere ed utilizzare le numerazioni ricadenti nelle decadi 084X o 7XY (o altra decade che individuerà l’Autorità all’esito della presente consultazione) per lo svolgimento delle prestazioni suddette.

**D1:** non ha particolari osservazioni in merito all’adeguatezza tra i codici proposti (“084X” e “7XY”).

**D2:** ritiene condivisibile quanto proposto.

**D3:** non ritiene necessario, allo stato, individuare altri codici.

**D4:** non fornisce specifiche indicazioni.

**D5:** rinvia a D3.

**D6:** non ha altri elementi da aggiungere a quanto indicato dall’Autorità nel documento di consultazione pubblica.

**Un rispondente** esprime una valutazione di carattere generale positiva rispetto all’individuazione del codice “0843” per identificare le comunicazioni finalizzate ad attività statistiche e del codice “0844” per identificare le comunicazioni finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale, in quanto il documento posto in consultazione dettaglia in maniera puntuale la logica di identificazione dei due prefissi, rispettando in maniera adeguata la previsione della Legge e garantendo la distinzione tra le chiamate finalizzate ad attività statistiche da quelle finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività commerciali di pubblicità e vendita.

L’unico elemento di potenziale criticità che il rispondente rileva è la necessità di un chiarimento rispetto alla possibilità che i due codici identificativi possano essere o meno ricontattabili. Ritiene opportuno che l’Autorità prevedesse un’ulteriore specificazione in tal senso.

Al contempo, tenuto conto che la Legge non esclude che le numerazioni assegnate con tali codici siano numeri richiamabili da parte degli utenti, il rispondente ravvisa la mancanza di indicazioni da parte dell’Autorità sulle modalità di gestione dei numeri identificabili e richiamabili.

Pertanto, il rispondente propone di assicurare che i numeri telefonici identificabili siano ricontattabili a un apposito sistema IVR (*Interactive Voice Responder*), attivo 24 ore su 24, che fornirà all’utente le informazioni complete relative alla società chiamante (ragione sociale, sede legale). In tal modo si offrirà la possibilità all’utente stesso, qualora lo ritenga opportuno, di richiedere esplicitamente il ricontatto telefonico, attraverso la

digitazione di un tasto specifico o tramite servizio di segreteria telefonica, prevedendo altresì che il soggetto venga nuovamente richiamato entro due giorni lavorativi dalla richiesta inoltrata.

**Un rispondente**, in replica alla domanda **D1**, richiama che la legge n. 5/2018 conferisce all'Autorità uno specifico potere sanzionatorio sui soggetti che svolgono attività di *call center*<sup>2</sup>.

In linea con quanto previsto dalla delibera n. 668/08/CONS laddove, tra i soggetti tenuti all'iscrizione al ROC, include "11. gli operatori economici esercenti l'attività di *call center*.", ritiene che debba essere sanzionato l'operatore/il soggetto esercente l'attività di *call center*, non il soggetto che detiene i diritti d'uso delle numerazioni.

In particolare, richiama che all'art. 2, comma 1, *lett. k*), viene chiarito che "k. gli operatori economici esercenti l'attività di *call center*: tutti gli operatori economici che svolgono attività di *call center* su numerazioni nazionali nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center*."

La stessa delibera prevede, secondo il rispondente, che siano sanzionabili, da parte dell'Autorità, i soggetti iscritti al ROC, in virtù di quanto stabilito dalla legge 31 luglio 1997, n. 249, art. 24. Al fine di rendere la normativa regolamentare conforme al dettato legislativo di cui alla legge n. 5/2018, ritiene che anche i commi 3 e 4 dell'art. 3 dell'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR (Piano di numerazione nazionale) dovrebbero essere modificati come da proposta di seguito esposta:

*3. I soggetti titolari di diritti d'uso utilizzatori di numerazione sono responsabili del corretto utilizzo della numerazione messa loro a disposizione dai soggetti assegnatari in conformità con le prescrizioni del presente piano. ....*

*4. In ogni caso, è fatto divieto, oltre che ai soggetti assegnatari della numerazione, ai soggetti che offrono servizi su numerazioni messe a disposizione degli assegnatari ed agli utenti finali ...*

Concorda con la proposta dell'Autorità ed esprime la preferenza per l'utilizzo dei codici 0843 e 0844 potendosi ricondurre, almeno in parte, il trattamento di chiamata a quello già in essere per la gestione del traffico verso numerazioni geografiche. Non ritiene fattibile la soluzione basata su archi 7xx sia in termini di gestione dell'identità del chiamante sia del chiamato. Ciò anche alla luce della obsolescenza di taluni impianti che non sono stati progettati per gestire CLI in decade 7xx. Stima un tempo di implementazione di almeno 12 mesi per la soluzione su codici 084x. Ritiene più congrua l'assegnazione di blocchi di cento numeri contigui in luogo dei 1000 proposti.

Il rispondente concorda con quanto riportato dall'Autorità alla fine di pag. 2 dell'allegato B alla delibera n. 60/18/CIR laddove "L'Autorità ritiene, inoltre, che l'articolo 6 del Piano di numerazione debba essere modificato per tener conto che le chiamate provenienti da soggetti che svolgono attività di *call center* è sempre presentata l'identificazione della linea chiamante. Ciò implica che la presentazione avviene sia nel caso in cui vengano

---

<sup>2</sup> "L'Autorità vigila sul rispetto delle disposizioni di cui al presente comma applicando, in caso di violazione, le sanzioni di cui all'articolo 1, commi 29, 30, 31 e 32, della legge 31 luglio 1997, n. 249."

utilizzate numerazioni aventi come codici quelli proposti in questa consultazione sia altra lecita numerazione”.

Ritiene che tra le altre lecite numerazioni, oltre alle numerazioni disciplinate dall'articolo 15 del PNN Numeri per servizi di assistenza clienti “*customer care*” nel loro formato nazionale e internazionale (con anteposto +39), possono essere incluse le numerazioni con codice 0, 3, 40, 43, 5, 800 e 803 oltre che quelle di cui alla delibera n. 42/13/CIR, art. 3 comma 2.

Chiede poi un chiarimento sulla deroga prevista per i consensi commerciali già acquisiti da parte della *Clientela Attiva* (art. 1, comma 5).

Ritiene che siano al di fuori degli obblighi della Legge (*chiamate finalizzate al compimento di ricerche di mercato ed attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale e di chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche*) attività di *caring* dei propri clienti quali:

- i. chiamate e richiamate a clienti con pratiche in Lavorazione per espletamento attività di assistenza, anche preventiva ovvero attività “*core*” dei *customer care*;
- ii. attività di *caring* e fidelizzazione (ad esempio cambi piano/offerta a parità di prezzo) verso clienti su cui si è raccolto in precedenza il consenso *privacy*;
- iii. proposte di arricchimento ed integrazione offerta con prezzo differente, verso clienti già acquisiti per i quali si è raccolto in precedenza il consenso *privacy*;
- iv. attività di sondaggio riferite ai servizi erogati od assistenza fornita ai clienti, finalizzate al miglioramento dei servizi ed assistenza stessi.

Ritiene che sia da chiarire il tema della raggiungibilità della numerazione (intesa come richiamabilità della numerazione stessa da parte del cliente): la Legge infatti parla di linee a cui gli operatori di *call center* “possono essere contattati”, non viene utilizzato il termine “debbono essere contattati”.

Pertanto, a parere del rispondente, un'interpretazione diretta è che sia lasciata alla libera scelta agli “operatori esercenti l'attività di call center” la possibilità di essere o meno ricontattati alla numerazione presentata. Ciò sia per le “chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche” e “chiamate finalizzate al compimento di ricerche di mercato ed attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale” sia, a maggior ragione, per le altre tipologie di chiamate (a meno che non sussistano altri specifici obblighi dettati da altre leggi o delibere dell'Autorità).

**D2:** il rispondente ritiene i criteri utilizzati dall'Autorità nell'individuazione del codice 084x ragionevoli.

Sebbene non contrario, chiede che sia chiarita la scelta di utilizzare 11 cifre per i numeri (lunghezza *nominale* massima).

Propone di fissare l'assegnazione minima di 100 numeri in ottica di utilizzo più razionale delle risorse di numerazione.

Concorda con la proposta di latenza.

Chiede di confermare se il punto 6 si riferisca alla gestione delle contese nell'attribuzione degli stessi archi di numerazione.

**D3:** non ravvisa altri codici da proporre.

**D4:** in termini di utilizzo dei codici in decade 0 come identità del *call center* chiamato, rappresenta che è presumibile attendersi impatti su tutti quei sistemi che effettuano logica sul contenuto informativo del *Called Party Number*. A titolo di esempio non esaustivo ipotizza impatti:

- sugli alberi di instradamento/tabelle di *routing* degli autocommutatori e dei nodi di nuova generazione;
- sui servizi che prevedono la traduzione del numero chiamato (es. numero verde);
- sui servizi che prevedono l'inibizione di determinate chiamate terminate;
- sui servizi di *Number Portability*;
- sui sistemi di che gestiscono l'inventario delle numerazioni assegnate;
- sui sistemi di *Information Technology* che gestiscono documentazione del traffico telefonico e reportistica;
- sui sistemi di *Information Technology* che gestiscono la tassazione delle chiamate.

L'utilizzo di codici del tipo 7xx come identità del chiamato determinerebbe, in aggiunta alle criticità già evidenziate nella disamina del CLI, notevoli complessità di carattere tecnico. I codici 7xx vengono infatti trattati attraverso un servizio di rete intelligente al fine di garantire la consegna all'interconnessione in accordo con quanto riportato nella specifica tecnica ST 763-22 di ISCTI. Per supportare i nuovi codici 7xx in modo che questi possano essere chiamati, dovrebbero essere riviste le logiche di servizio oggi implementate nella rete, prevedendo anche tutti i nuovi archi assegnati. L'utilizzo di archi 7xx sarebbe inoltre incompatibile con eventuali richiamate da utenza Italiana in roaming all'estero, in quanto non è previsto ad oggi l'instradamento dei codici 0039 7xx né tantomeno l'instradamento del codice C70 contemplato dalla ST 763-22.

Per le motivazioni sopra riportate, sommate alle criticità già espresse nella disamina dell'identità del chiamante, il rispondente ritiene non tecnicamente fattibile l'opzione basata su utilizzo di codici 7xx.

Ritiene presumibile una tempistica di implementazione di almeno 12 mesi per l'adeguamento di tutti i sistemi impattati.

**D5:** non ha altri codici da proporre.

**D6:** non ha ulteriori elementi da proporre.

**Un rispondente** ritiene che la previsione dei due prefissi nazionali citati dalla Legge (art.2) non sia sufficiente a rappresentare pubblicamente e in maniera adeguata la peculiarità della statistica ufficiale nel più ampio contesto di ciò che può essere definito "attività statistica".

In tale ambito, infatti, possono rientrare numerose attività promosse da soggetti (generalmente privati) che non sono previste dal Programma Statistico Nazionale (sondaggi di opinione, sondaggi elettorali, ricerche sociologiche, ecc.). Rammenta, a tale proposito, che l'inclusione di una rilevazione statistica nell'ambito del *Programma Statistico Nazionale* (PSN) prevede l'obbligo di risposta da parte dell'unità di rilevazione e, in un numero considerevole di casi, anche l'applicazione di una sanzione ai non rispondenti. Due elementi, questi, che oltre alla finalità principale della statistica ufficiale (produrre informazione di qualità come bene pubblico) contribuiscono non poco a differenziare nettamente quest'ultima dalle rilevazioni "statistiche" genericamente intese.

Risulta quindi opportuno definire un prefisso dedicato per l'ISTAT e per i soggetti del Sistema statistico nazionale (SISTAN), di cui è parte l'ISTAT, con riferimento alle indagini statistiche comprese nel PSN.

Tale prefisso, sostenuto in prospettiva anche da un'apposita campagna di comunicazione istituzionale, permetterebbe l'immediata riconoscibilità dei soggetti chiamanti nella loro veste di Istituzioni pubbliche che stanno producendo statistica ufficiale, cioè informazioni utili alla collettività nazionale previste da una specifica norma dello Stato (il DPR che pubblica annualmente il Programma Statistico Ufficiale).

Il prefisso andrà comunicato nell'ambito delle informative che i soggetti del SISTAN sono obbligati, ai sensi della normativa sulla *privacy*, a rendere ai soggetti rispondenti e potrà essere utilizzato sia direttamente dall'ISTAT e dagli altri soggetti del SISTAN sia come prima parte delle numerazioni che i vari soggetti di mercato, chiamati a svolgere rilevazioni previste dal PSN, utilizzano nell'ambito delle loro attività.

Con particolare riferimento a quest'ultimo punto, l'esistenza di un prefisso dedicato alle attività del SISTAN eviterebbe situazioni in cui un operatore privato si troverebbe nella condizione di dover usare lo stesso prefisso "statistico" per un sondaggio di opinione, un sondaggio elettorale e, ad esempio, la *Rilevazione sulle Forze di Lavoro*, che mensilmente produce le stime ufficiali dell'occupazione e della disoccupazione nel rispetto del Regolamento dell'Unione Europea.

#### **4 Valutazioni dell'Autorità**

Appare opportuno, in primo luogo, richiamare il contenuto dell'art. 2, comma 1, della legge n. 5/2018:

- 1. Tutti gli operatori che svolgono attività di call center rivolte a numerazioni nazionali fisse o mobili devono garantire la piena attuazione dell'obbligo di presentazione dell'identificazione della linea chiamante e il rispetto di quanto previsto dall'articolo 7, comma 4, lett. b), del codice di cui al decreto legislativo n. 196 del 2003.*

*A tal fine, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni individua, ai sensi dell'articolo 15 del codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, due codici o prefissi specifici, atti a identificare e distinguere in modo univoco le chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche da quelle finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale.*

*Gli operatori esercenti l'attività di call center provvedono ad adeguare tutte le numerazioni telefoniche utilizzate per i servizi di call center, anche delocalizzati, facendo richiesta di assegnazione delle relative numerazioni entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore del provvedimento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni previsto al periodo precedente, oppure presentano l'identità della linea a cui possono essere contattati.*

*L'Autorità vigila sul rispetto delle disposizioni di cui al presente comma applicando, in caso di violazione, le sanzioni di cui all'articolo 1, commi 29, 30, 31 e 32, della legge 31 luglio 1997, n. 249.*

***Utilizzo di numeri ulteriori in aggiunta a quelli individuati dall'Autorità e richiamabilità degli stessi***

A tale riguardo più di un rispondente ha fatto presente che, coerentemente con il dettato normativo ed a prescindere dai codici numerici che l'Autorità andrà ad identificare a valle della presente consultazione, si avvarrà, almeno in una fase preliminare, della possibilità di utilizzare, per i contatti finalizzati ad attività statistica e ad attività pubblicitaria di vendita e comunicazione commerciale verso la clientela, numerazioni in chiaro ricontattabili.

Un rispondente, in particolare, evidenzia che lo stesso consentirà, almeno nel breve/medio termine, ai *call center* di continuare ad utilizzare le numerazioni geografiche già in uso, ma con l'obbligo di renderle richiamabili.

Un rispondente evidenzia che, in base alla Legge, laddove l'operatore esercente l'attività di *call center* presenti l'identità della linea chiamante a cui poter essere contattato, non è necessario adeguare le numerazioni telefoniche utilizzate per tale finalità. I codici o prefissi specifici individuati dall'Autorità devono considerarsi quindi aggiuntivi rispetto alle numerazioni già utilizzate dagli operatori che svolgono attività di *call center* e che garantiscono "la piena attuazione dell'obbligo di presentazione di identificazione della linea chiamante".

Un rispondente ritiene che, in linea con la Legge, gli operatori esercenti attività di *call center* potranno richiedere ed utilizzare le nuove specifiche numerazioni o in alternativa potranno utilizzare "altra numerazione lecita", ovvero identificabile e richiamabile. Pertanto, qualora un operatore che eroga servizi di *call center* utilizzi numerazioni identificabili e richiamabili, non dovrà obbligatoriamente richiedere ed utilizzare le numerazioni ricadenti nelle decadi 084X o 7XY (o altra decade che individuerà l'Autorità all'esito della presente consultazione) per lo svolgimento delle prestazioni suddette.

L'Autorità ritiene che quanto sopra sia in linea con il dettato legislativo che pone in alternativa l'uso dei codici definiti dall'Autorità o l'uso di altri numeri purché sia presentato il CLI e siano richiamabili.

Sul tema della possibilità per i clienti di poter richiamare i *call center*, un rispondente ritiene che la Legge lasci libertà ai *call center* visto che si utilizza la frase "possono essere contattati" e non "debbono essere contattati". Ritiene, pertanto, che debba essere lasciata alla libera scelta agli "operatori esercenti l'attività di *call center*" di essere o meno ricontattati alla numerazione presentata.

A tale riguardo l'Autorità rileva che, laddove la citata Legge indica che i *call center* presentano l'identità della linea a cui possono essere contattati, anche tenuto conto della interpretazione di tutti gli altri rispondenti, non usa il termine "possono" attribuendo libertà di scelta al *call center* bensì la stessa attribuisce tale facoltà al consumatore che, laddove lo ritenga, deve avere la possibilità di richiamare il *call center*.

Ne consegue, pertanto, l'obbligo per i *call center* di consentire di essere richiamati.

L'Autorità ritiene che gli operatori che svolgono attività di *call center*, al fine di essere contattabili, dovranno definire, eventualmente anche con il supporto di un tavolo tecnico, le misure idonee ad assicurare l'effettiva possibilità di essere contattabili tramite numeri diversi da quelli con codice 084; a tale riguardo si ritiene ragionevole la proposta avanzata da uno dei rispondenti che prevede almeno che: *i*) ai numeri telefonici utilizzati come CLI, in alternativa a quelli con codice 084, risponda un sistema IVR (*Interactive Voice Responder*), attivo 24 ore su 24, che fornisce all'utente le informazioni complete relative alla Società chiamante (ragione sociale, sede legale); *ii*) sia consentito all'utente chiamante l'IVR di essere richiamato qualora l'utente lo richieda, con richiesta dell'utente esplicitata attraverso la digitazione di un tasto specifico o tramite servizio di segreteria telefonica e con richiamata effettuata entro due giorni lavorativi dalla richiesta.

### ***Sui codici definiti dall'Autorità***

In relazione alle soluzioni alternative proposte dall'Autorità, uso di codici 084x o 7xx, un solo rispondente ritiene che, in termini di complessità degli adeguamenti di rete, sia preferibile utilizzare codici in decade 7 (meglio 701, 702, o 709) piuttosto che il codice "084x". Ciò in quanto trattasi di codici già in uso. Ritiene, infatti, che l'uso di prefissi geografici in decade "0" di tipo 084x con x=3 o 4 rappresenti un utilizzo "anomalo" di un codice geografico poiché non individua una postazione geografica della rete fissa, bensì la tipologia di servizio destinato ai *call center*.

A tal riguardo si ricorda che il Piano di numerazione, all'art. 7, comma 5, prevede che "Le numerazioni geografiche possono essere utilizzate per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica nomadici sull'intero territorio nazionale". Pertanto, già attualmente, è possibile originare o terminare una chiamata su numerazione geografica in un distretto diverso da quello di assegnazione. Si ritiene pertanto che l'attributo di numerazione geografica sia oggi principalmente connesso alla tipologia di servizio, chiamata telefonica da postazione fissa, che alla specifica postazione geografica.

Il suddetto rispondente evidenzia che, come nel caso dei codici 084x, è necessaria la preventiva condivisione e definizione delle specifiche tecniche di interconnessione e per la gestione della NP. Evidenzia, inoltre, impatti sui sistemi di *billing* che spesso utilizzano il criterio della numerazione che inizia in decade 0 con successiva cifra  $\neq 0$  per distinguere una chiamata di tipo geografico dalle altre categorie di chiamate. Tenuto conto del vincolo richiesto dalla Legge di presentare "l'identità della linea a cui possono essere contattati", rappresenta che attualmente non sono definite le regole tecniche che consentono il trasferimento di CLI di numerazioni non geografiche, e che dovranno essere aggiornate in tal senso le specifiche tecniche nazionali.

Il resto dei rispondenti propende, invece, per ragioni che l'Autorità condivide, e a cui si rinvia, per l'uso dei codici 084x.

L'Autorità pertanto, tenuto conto delle motivazioni addotte dai rispondenti e che ritiene condivisibili, delle due possibilità conferma l'utilizzo dei soli codici 084x, anche alla luce del fatto che il mercato non ha proposto ulteriori codici.

A tale riguardo un rispondente, chiede di chiarire se i due codici geografici identificativi dovranno essere o meno ricontattabili.

La norma prescrive che i codici individuati dall’Autorità siano utilizzati come identificativo del chiamante (CLI). La Legge non esclude che le numerazioni assegnate con i codici individuati dall’Autorità siano numeri richiamabili da parte degli utenti ma non appare imporre tale obbligo in capo ai *call center*. D’altra parte la norma è orientata alla facoltà per il cliente di richiamare i numeri oggi già utilizzati dai *call center*.

In linea con lo spirito della Legge l’Autorità ritiene, pertanto, che anche i nuovi codici 084x potranno, laddove ritenuto dal *call center*, essere ricontattabili.

A tale proposito, ed al fine di non differenziare le numerazioni geografiche da punto di vista della tariffazione, a vantaggio della trasparenza verso l’utenza, l’Autorità ritiene che la tariffa applicabile alla clientela che chiama i codici 084X dovrà essere identica a quella utilizzata per le normali chiamate geografiche, inclusa l’applicazione di eventuali *bundle*. Anche qualora fossero introdotte tariffe differenziate in funzione del distretto, all’utente che chiama numeri con codici 0843 o 0844 è applicata la medesima tariffa (inclusa l’eventuale appartenenza nei *bundle*) prevista nel caso di chiamate verso il medesimo distretto da cui origina la chiamata. Ciò è giustificato da ragioni di trasparenza verso l’utenza che è legittimamente portata a ritenere che per chiamate verso i codici in decade 0 debbano applicarsi le tariffe geografiche previste nel proprio piano tariffario.

Per l’effetto di quanto sopra, l’Autorità ritiene che la numerazione individuata debba essere trattata come le altre numerazioni geografiche anche a livello *wholesale*, sia per l’instradamento verso l’operatore di destinazione sia all’interconnessione, mediante l’applicazione del modello di terminazione.

A tal riguardo si ricorda che il Piano di numerazione, all’art. 7, comma 5, prevede che “Le numerazioni geografiche possono essere utilizzate per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica nomadici sull’intero territorio nazionale”. Pertanto, già attualmente, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, è possibile far terminare una numerazione geografica in un distretto diverso da quello di assegnazione e, quindi, su tutto il territorio nazionale, a cura dell’operatore assegnatario della numerazione.

### ***Implicazioni tecniche connesse alla configurazione dei codici 084x e tempi di implementazione***

L’Autorità prende atto delle implicazioni tecniche di seguito richiamate, in relazione all’uso dei codici 084x.

Considerato che i “Call Center” sono, di fatto, attestati ad accessi della rete telefonica pubblica fissa e, quindi, identificati dalle attuali numerazioni geografiche appartenenti al distretto telefonico ed allo specifico punto di attestazione fisica del cliente alla rete telefonica pubblica, si condivide che i nuovi codici proposti, benché in decade 0, sono da considerarsi numerazioni di tipo “non geografico” (NNG), che dovranno essere univocamente associate alle numerazioni geografiche degli accessi di rete pubblica.

Per quanto sopra evidenziato, l’utilizzo delle numerazioni individuate, 084x implica la sostituzione, per ogni chiamata uscente, del CLI geografico con una numerazione non geografica. Tale sostituzione dovrà avvenire assicurando il rispetto di tutti gli obblighi vigenti, per quanto applicabili.

Secondo un rispondente, ulteriori implicazioni tecniche sono ipotizzabili laddove tali nuovi codici siano soggetti all’obbligo di portabilità del numero.

Si prende atto del fatto che, a quanto riportato, l'utilizzo ed il supporto di numerazioni non geografiche come identità di origine di chiamate telefoniche potrebbe non essere supportato negli scenari tecnici di interconnessione oggetto dell'attuale normativa nazionale, sia nella tecnologia tradizionale che VoIP. Eventualmente, si dovrà provvedere, in via preliminare, ai necessari aggiornamenti della relativa normativa tecnica nazionale e alla relativa implementazione nelle reti e tra reti, trattando comunque le chiamate come le altre che utilizzano numeri geografici, lasciando gli eventuali oneri di trattamento come numero non geografico all'operatore che fornisce il servizio di comunicazione elettronica al *call center*.

Si prende atto del fatto che l'utilizzo, da parte di uno stesso soggetto attestato alla rete fissa, di diversi codici "084X" in base alla finalità della chiamata, richiede l'individuazione di una modalità tecnica affinché il cliente/Azienda possa segnalare all'operatore quale identità del chiamante utilizzare.

Un rispondente che concorda con la proposta dell'Autorità, esprime la preferenza per l'utilizzo dei codici 0843 e 0844 potendosi ricondurre, almeno in parte, il trattamento di chiamata a quello già in essere per la gestione del traffico verso numerazioni geografiche.

Stima un tempo di implementazione di almeno 12 mesi per la soluzione su codici 084x.

D'altro canto un solo operatore, che concorda con l'Autorità nell'individuazione di due distinti prefissi geografici, rileva che la loro implementazione non richiederebbe ingenti costi di configurazione in rete né eccessivi sviluppi sulla stessa. Tali nuovi prefissi geografici verrebbero trattati alla stregua di un qualsivoglia distretto geografico "fittizio" e la loro implementazione richiederebbe tempi di configurazione in rete ridotti, stimabili in circa 2 mesi. Sarà, ad esempio, necessario implementare una politica di instradamento in rete lievemente diversa rispetto alla numerazione geografica "standard".

Ritiene che la tariffazione al chiamante sarà la stessa riservata alle chiamate verso numeri geografici. Da qui la necessità, anche se minima, di una tempistica implementativa per aggiornare i processi interni non inferiore a 4 mesi.

Un rispondente, in termini di utilizzo dei codici in decade 0 per il soggetto chiamato, ipotizza i seguenti impatti su tutti quei sistemi che effettuano delle operazioni sul contenuto informativo del *Called Party Number*:

- sugli alberi di instradamento/tabelle di *routing* degli autocommutatori e dei nodi di nuova generazione,
- sui servizi che prevedono la traduzione del numero chiamato (es. numero verde),
- sui servizi che prevedono l'inibizione di determinate chiamate terminate,
- sui servizi di *Number Portability*,
- sui sistemi di *Information Technology* che gestiscono l'inventario delle numerazioni assegnate,
- sui sistemi di *Information Technology* che gestiscono documentazione del traffico telefonico e reportistica,
- sui sistemi di *Information Technology* che gestiscono la tassazione delle chiamate.

Lo stesso stima una tempistica di implementazione di almeno 12 mesi per l'adeguamento di tutti i sistemi impattati, nel caso di codici 084x.

Ciò detto, appare utile richiamare che, ai sensi del PNN, l'obbligo di verifica della corretta associazione tra linea utilizzata e CLI è in capo al soggetto, operatore di accesso, che

fornisce il servizio di comunicazione elettronica al *call center* chiamante tramite una numerazione con codice 084 che ha ottenuto in uso. Gli altri operatori coinvolti nella chiamata per il trasporto e la terminazione della stessa hanno, ai sensi del Piano di numerazione, l'obbligo di trasportarlo e di presentarlo, come disciplinato nel Piano di numerazione, all'art. 6, commi 1, 3 e 4.

D'altro canto, l'operatore di accesso su cui è attestato un consumatore che volesse richiamare un *call center*, nel caso in cui tale possibilità fosse data dall'operatore che svolge attività di *call center*, deve inoltrare la chiamata per terminarla, direttamente o indirettamente, verso l'operatore su cui è attestato il *call center*.

L'Autorità prende atto del fatto che gli operatori stimano un tempo di implementazione che varia dai 4 ai 18 mesi per l'adeguamento dei sistemi di rete funzionali a gestire i citati scenari di chiamata. Inoltre, prende atto che il tempo di realizzazione dipende dal ruolo svolto dall'operatore e che emerge che le attività principali citate fanno riferimento all'operatore che intende offrire il servizio al *call center*, mentre le attività che debbono svolgere gli altri operatori, e che riguardano l'instradamento e l'interconnessione, dalle risposte pervenute appaiono di minore impatto.

Pertanto, l'Autorità ritiene opportuno fissare il tempo per gli adeguamenti necessari affinché il CLI sia trattato correttamente all'interconnessione e sia possibile instradare le chiamate verso le numerazioni con codice 084 da parte di tutti gli operatori, indipendentemente dal fatto che forniscano il servizio di accesso ai *call center*. Ulteriori adeguamenti saranno necessari, da parte di un operatore di accesso, dal momento in cui riceve una richiesta di fornitura del servizio su codici 084x da parte di un *call center*.

L'Autorità ritiene che il tempo fissato dall'art. 5, comma 10, del Piano di numerazione<sup>3</sup>, rappresenti un parametro di riferimento per l'implementazione degli aggiornamenti necessari all'interconnessione riguardanti le nuove numerazioni geografiche.

In base a tale norma, in preesistenza di accordi di interconnessione relativamente a numerazione geografica, gli operatori di origine dovrebbero assicurare la raggiungibilità, da parte di clienti che intendono richiamare un *call center*, delle numerazioni con codici 0843 e 0844 entro 120 giorni dalla richiesta dell'assegnatario.

Pertanto, l'Autorità ritiene congruo stabilire che gli operatori realizzano, entro 120 giorni dalla pubblicazione della presente delibera, il corretto trattamento all'interconnessione per instradare le chiamate verso numerazioni con codice 084, incluso il trasporto, da parte degli operatori di transito, e la presentazione, da parte dell'operatore di terminazione, del CLI contenente numerazioni con codice 084, ai sensi dell'art. 6 del Piano di numerazione.

D'altra parte, lato operatore di accesso su cui è attestato il *call center*, occorre implementare le funzionalità di sostituzione del CLI prima richiamate nonché, per coloro che offrono anche il servizio di terminazione delle chiamate su numerazioni con codice 084, realizzare le varie funzionalità descritte dai rispondenti. Si prende atto che i tempi di realizzazione stimati dagli operatori rispondenti presentano un'ampia variabilità.

---

<sup>3</sup> L'art. 5, comma 10, del Piano di numerazione stabilisce che "Il fornitore di servizi all'accesso assicura ai propri clienti la raggiungibilità delle numerazioni per le quali è già vigente un accordo di accesso con il titolare dei relativi diritti d'uso, entro il termine massimo di centoventi giorni dalla richiesta inoltrata dal titolare dei diritti d'uso, fatto salvo quanto diversamente stabilito tra le parti."

Considerato quanto sopra, preso atto della maggiore complessità di gestione delle chiamate da parte dell'operatore che offre il servizio di comunicazione elettronica al *call center*, l'Autorità ritiene congruo, relativamente alle numerazioni con codice 084, fissare in massimo 180 giorni dall'accordo tra operatore di accesso e *call center*, il tempo per l'implementazione del corretto trattamento delle chiamate in originazione.

### ***Sull'assegnazione dei numeri***

Con riferimento alle modalità di assegnazione dei codici che verranno individuati, un rispondente chiede che venga espressamente chiarito nel provvedimento finale che la richiesta deve essere effettuata dagli operatori esercenti l'attività di *call center* per gli scopi di cui alla legge n. 5/2018.

Due operatori ritengono più congrua l'assegnazione di blocchi di cento numeri contigui in luogo dei 1000 proposti.

A tale riguardo l'Autorità ritiene che, come previsto dalla Legge, la richiesta di assegnazione, nel senso di cessione in uso, dei nuovi codici debba essere effettuata dai *call center* agli operatori di comunicazione elettronica. Appare utile, al riguardo, richiamare il dettato normativo della stessa:

*Gli operatori esercenti l'attività di call center provvedono ad adeguare tutte le numerazioni telefoniche utilizzate per i servizi di call center, anche delocalizzati, facendo richiesta di assegnazione delle relative numerazioni entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore del provvedimento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni previsto al periodo precedente, oppure presentano l'identità della linea a cui possono essere contattati.*

Al riguardo, il Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. 259/2003, come modificato dal d.lgs. 70/2012) all'art. 15, prevede che *“Il Ministero provvede al rilascio dei diritti d'uso di tutte le risorse nazionali di numerazione e la gestione dei piani nazionali di numerazione dei servizi di comunicazione elettronica, garantendo che a tutti i servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico siano assegnati numeri e blocchi di numeri adeguati, fatte salve le eventuali eccezioni previste dal Codice o dalla normativa nazionale. ... (omissis) ...”* e il Piano di numerazione prevede all'art. 3, comma 1, che *“I diritti d'uso delle numerazioni sono concessi ai soggetti in possesso di autorizzazione generale ai sensi dell'art. 25 del Codice delle comunicazioni elettroniche per la fornitura di reti o servizi di comunicazioni o di una risorsa correlata, che ne abbiano effettiva necessità, in base ai servizi svolti”*.

Nell'accezione del PNN per *“Assegnazione di numerazione”* si intende *“la concessione dei diritti d'uso di una determinata numerazione”*, come esplicitato nel Piano di numerazione di cui all'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR.

Il combinato disposto di quanto riportato letteralmente nella Legge e l'art. 3, comma 1, del PNN citato, lasciano intendere che tale assegnazione sia effettuata direttamente agli operatori di comunicazione elettronica che, al momento dell'attivazione di un servizio, la *“assegnano”* in modo secondario, ossia la cedono in uso, ai soggetti esercenti l'attività di *call center*. I fornitori di servizi di comunicazione elettronica chiedono l'assegnazione della numerazione (assegnazione primaria) all'Amministrazione competente, ovvero al Ministero dello sviluppo economico.

Pertanto, con riferimento alla richiesta di taluni rispondenti che l'assegnazione delle risorse di numerazione venga effettuata agli operatori esercenti l'attività di *call center* per lo scopo di cui alla legge n. 5/2018, intesa come concessione dei diritti d'uso direttamente dall'Amministrazione competente ai *call center*, l'Autorità ritiene che, stante l'attuale impianto normativo, i fornitori di servizi di comunicazione elettronica siano i soggetti che chiedono i diritti d'uso all'Amministrazione competente e che danno in uso tali numerazioni agli utenti (nel caso di specie i *call center*).

Con riferimento alla richiesta di chiarire il rationale della proposta di considerare le cifre 3 e 4 dopo il codice 084, ovvero 0843 e 0844, si rappresenta che queste sono state proposte per ridurre gli errori di similitudine con numerazione esistenti con codici 84, corrispondenti a numerazione per servizi ad addebito ripartito. Lo scopo è quello di ridurre la probabilità che gli utenti che chiamano le numerazioni con codici 0843 e 0844, per aver omesso di inserire lo "0", si trovino ad effettuare chiamate a pagamento. Attualmente, nessuna numerazione per servizi ad addebito ripartito inizia con 843 o 844.

Con riferimento alla richiesta di un rispondente di utilizzare numerazioni 084x con lunghezza inferiore a 11 cifre, si chiarisce che la lunghezza della numerazione in consultazione è stata posta al valore massimo attualmente previsto in ambito geografico non escludendo che tali numerazioni siano richiamabili e che i *call center* possano volere che si possa identificare il singolo operatore chiamante.

Tenuto conto delle difficoltà contingenti rappresentate da un rispondente, si ritiene che nel caso di specie si possa confermare quanto previsto dall'art. 7, commi 2 e 3, del Piano di numerazione. Pertanto, la lunghezza è di 10 cifre eccetto nei casi in cui la prima cifra che segue l'indicativo dei distretti fittizi 0843 e 0844 è pari ad 1, nel qual caso la lunghezza è 11 cifre.

Inoltre, in accordo, al citato comma 2, *"E' ammesso l'uso di un numero di cifre significative superiori di una cifra alla lunghezza massima del numero esclusivamente per indirizzare il chiamato facente parte di reti interne connesse alla rete pubblica tramite un centralino privato che utilizza la selezione passante, fermo restando che l'istradamento delle chiamate nelle reti diverse da quella dell'operatore di accesso del centralino avviene comunque sulla base della lunghezza massima prevista dal successivo comma 3"*.

Nell'ambito del tavolo tecnico sul PNN potrà essere analizzata la possibilità di estendere ulteriormente il numero di cifre aggiuntive utilizzate internamente ai centralini.

Tanto premesso, l'Autorità ritiene di non introdurre specifiche previsioni essendo applicabile quanto previsto all'art. 7, commi 2 e 3.

L'Autorità ritiene, inoltre, condivisibile prevedere l'assegnazione di blocchi di 100 numeri in ottica di ottimizzare l'utilizzo delle risorse. Infatti i soggetti assegnatari potrebbe necessitare di un numero minore di codici.

Si conferma che il punto 6 dello schema di provvedimento sottoposto a consultazione si riferisce alla gestione delle contese nell'attribuzione degli stessi archi di numerazione.

Con riferimento alle prime assegnazioni, si conferma tale previsione per consentire un accesso equo gestito dal Ministero dello sviluppo economico delle prime richieste, secondo procedure stabilite dallo stesso. Ciò consente di poter gestire in modo equo le

richieste di avere in assegnazione numerazioni considerate da alcuni come “golden number”, ovvero numerazione facilmente ricordabili.

Si richiama, infine, che l’Amministrazione competente (Ministero dello sviluppo economico) stabilisce i contributi amministrativi in accordo con la delibera n. 8/15/CIR, art. 3, comma 5, nel rispetto dei principi di equità e proporzionalità rispetto agli altri numeri geografici.

### ***Sulle responsabilità in relazione al rispetto della normativa e sanzioni***

La legge n. 5/2018 conferisce all’ Autorità uno specifico potere sanzionatorio sugli operatori che svolgono attività di *call center* tramite chiamate rivolte a numerazioni nazionali fisse o mobili<sup>4</sup>.

Un rispondente ritiene che, essendo i *call center* i soggetti che richiedono l’assegnazione dei numeri, solo questi ultimi possono essere ritenuti responsabili del corretto utilizzo del numero in funzione del contenuto erogato e dell’attività svolta. Per questo motivo chiede all’Autorità di chiarire espressamente che le sanzioni amministrative di cui all’articolo 1, commi 29, 30, 31 e 32, della legge 31 luglio 1997, n. 249 saranno applicabili, se del caso, agli operatori che svolgono attività di *call center*.

Anche un altro rispondente ritiene che debba essere sanzionato l’operatore/il soggetto esercente l’attività di *call center*, non il soggetto che detiene i diritti d’uso delle numerazioni. Al fine di rendere la normativa regolamentare conforme al dettato legislativo di cui alla legge n. 5/2018, ritiene che anche i commi 3 e 4 dell’art. 3 dell’allegato A alla delibera n. 8/15/CIR (Piano di numerazione nazionale) dovrebbero essere conseguentemente modificati (si veda quanto riportato nel capitolo 2).

A tale riguardo appare utile richiamare che l’art. 2, comma 1, della Legge prevede che:

*Tutti gli operatori che svolgono attività di call center rivolte a numerazioni nazionali fisse o mobili devono garantire la piena attuazione dell’obbligo di presentazione dell’identificazione della linea chiamante e il rispetto di quanto previsto dall’articolo 7, comma 4, lett. b), del codice di cui al decreto legislativo n. 196 del 2003. (omissis). Gli operatori esercenti l’attività di call center provvedono ad adeguare tutte le numerazioni telefoniche utilizzate per i servizi di call center, anche delocalizzati, facendo richiesta di assegnazione delle relative numerazioni entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore del provvedimento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni previsto al periodo precedente, oppure presentano l’identità della linea a cui possono essere contattati. L’Autorità vigila sul rispetto delle disposizioni di cui al presente comma applicando, in caso di violazione, le sanzioni di cui all’articolo 1, commi 29, 30, 31 e 32, della legge 31 luglio 1997, n. 249.*

L’Autorità, pertanto, condivide la posizione dei rispondenti sul fatto che la Legge pone in capo a “Tutti gli operatori che svolgono attività di *call center* rivolte a numerazioni nazionali fisse o mobili” la primaria responsabilità sul rispetto dell’art. 2, comma 1.

---

<sup>4</sup> "L’Autorità vigila sul rispetto de/le disposizioni di cui al presente comma applicando, in caso di violazione, le sanzioni di cui all’articolo 1, commi 29, 30, 31e32, della legge 31luglio1997, n. 249."

Restano tuttavia validi gli ulteriori obblighi vigenti in capo ai titolari dei diritti d'uso della numerazione.

L'Autorità ritiene pertanto, a tale riguardo, che allo stato non occorra alcuna modifica del PNN. Infatti, in base all'art. 3, comma 3:

*3. I soggetti titolari di diritti d'uso di numerazione sono responsabili del corretto utilizzo della numerazione loro assegnata in conformità con le prescrizioni del presente piano. Tali soggetti sono pertanto tenuti a garantire, con il costante impiego della massima diligenza possibile, la conformità dei servizi offerti alle prescrizioni del presente provvedimento e ad ogni altra normativa pertinente alle numerazioni di cui sono titolari dei diritti d'uso, fatta salva la responsabilità che le norme in materia di pubblicità e televendite attribuiscono ad altri soggetti. I titolari dei diritti di uso informano i soggetti che offrono i servizi su numerazioni da loro messe a disposizione sulle norme da rispettare per il corretto utilizzo delle stesse numerazioni. Nelle previsioni contrattuali tra titolare dei diritti d'uso e fornitore di servizio deve essere prevista, tra l'altro, la chiusura immediata dell'offerta di servizio a seguito di violazione accertata dai parte dei competenti organi.*

Nel caso di specie, i *call center* sono i soggetti che offrono i servizi su numerazioni messe a disposizione dai titolari dei diritti d'uso, e dovranno rispettare le norme sul corretto utilizzo degli stessi, di cui alla Legge in parola. Per cui non occorre alcuna modifica. Allo stesso tempo, i titolari dei diritti d'uso sono gli operatori di comunicazione elettronica che sono tenuti a garantire, con il costante impiego della massima diligenza possibile, la conformità dei servizi offerti alle prescrizioni del presente provvedimento e ad ogni altra normativa pertinente alle numerazioni di cui sono titolari dei diritti d'uso. A tale riguardo appare utile il richiamo alle previsioni dell'Atto interpretativo e di indirizzo generale, di cui alla delibera n. 133/18/CIR, in merito all'obbligo di diligenza massima, di cui all'art. 3, comma 3, del Piano di numerazione.

### ***Sulla modifica dell'art. 6 del PNN***

Un rispondente concorda con quanto riportato dall'Autorità alla fine di pag. 2 dell'allegato B alla delibera n. 60/18/CIR laddove "L'Autorità ritiene, inoltre, che l'articolo 6 del Piano di numerazione debba essere modificato per tener conto che le chiamate provenienti da soggetti che svolgono attività di *call center* è sempre presentata l'identificazione della linea chiamante. Ciò implica che la presentazione avviene sia nel caso in cui vengano utilizzate numerazioni aventi come codici quelli proposti in questa consultazione sia altra lecita numerazione."

Un rispondente ritiene, tuttavia, poco chiara la modifica dell'articolo 6 del PNN che l'Autorità anticipa voler introdurre nell'ambito della presente consultazione.

A tale riguardo l'Autorità chiarisce che la modifica da apportare al PNN consiste nello specificare che:

- Tutti gli operatori che svolgono attività di *call center* che effettuano comunicazioni verso numerazioni nazionali fisse o mobili garantiscono la presentazione dell'identificazione della linea chiamante, senza la possibilità di attivare il servizio di restrizione del CLI.

- Gli operatori che svolgono attività di *call center* mediante chiamate verso numerazioni nazionali fisse o mobili che non utilizzano come CLI numerazioni con i codici 084x, finalizzate ad attività statistiche, ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale, bensì altre numerazioni consentite dal vigente PNN, assicurano che i numeri utilizzati siano contattabili dall'utente.

### ***Utilizzo di altre tipologie di numeri***

Alcuni rispondenti (due) ritengono che, ai fini della Legge, oltre ai numeri geografici e mobili, sia possibile utilizzare codici Alias (delibera n. 42/13/CIR, art. 3, comma 2), numerazione di addebito al chiamato 800/803, i numeri per servizi di assistenza clienti "customer care" nel loro formato nazionale e internazionale (con anteposto +39), di cui all'articolo 15 del PNN (192x), purché con presentazione del CLI e richiamabili dal cliente contattato.

A tale proposito si rappresenta che la Legge ha attribuito all'Autorità il compito di identificare nuovi codici assegnabili ai *call center* per le attività in oggetto. In alternativa gli stessi possono continuare ad utilizzare i numeri già utilizzati purché con il CLI in chiaro e tali da poter essere richiamati dal cliente.

In attuazione di quanto sopra l'Autorità ha definito due tipologie di codici del tipo 084x.

Per le altre numerazioni restano utilizzabili quelle già oggi impiegate che, tenuto conto di quanto emerso dalla consultazione, allo stato attuale sono le numerazioni geografiche e mobili.

L'Autorità, pertanto, in assenza di una approfondita istruttoria, non ritiene di accogliere la richiesta di poter utilizzare, sin dall'approvazione di questo provvedimento, altri codici non geografici quali 800/803, 192x, Alias, in quanto richiederebbe una ulteriore modifica del PNN, non sottoposta a consultazione pubblica.

Tuttavia, la questione potrà essere affrontata nel tavolo tecnico sul PNN per eventuali integrazioni della delibera n. 8/15/CIR, tenendo conto che in casi specifici tale possibilità può essere utile anche all'utente finale.

### ***Ambito oggettivo di applicazione***

Un rispondente ritiene che siano al di fuori degli obblighi della Legge (*chiamate finalizzate al compimento di ricerche di mercato ed attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale*) e di *"chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche*) attività di *caring* dei propri clienti quali:

- a. chiamate e richiamate a clienti con pratiche in lavorazione per espletamento attività di assistenza, anche preventiva ovvero attività "core" dei *Customer Care*;
- b. attività di *caring* e fidelizzazione (ad esempio cambi piano/offerta a parità di prezzo) verso clienti su cui si è raccolto in precedenza il consenso *privacy*;

- c. proposte di arricchimento ed integrazione di offerta con prezzo differente, verso clienti già acquisiti per i quali si è raccolto in precedenza il consenso *privacy*;
- d. attività di sondaggio riferite ai servizi erogati od assistenza fornita ai clienti, finalizzate al miglioramento dei servizi ed assistenza stessi.

A tale riguardo l'Autorità evidenzia che esula dai propri compiti quello di stabilire quali tipologia di chiamate commerciali debbano essere incluse nell'ambito di applicazione della Legge.

Compito dell'Autorità è quello di definire i nuovi codici che possono essere richiesti dai *call center*.

Si lascia, pertanto, ai soggetti interessati ogni valutazione sull'ambito oggettivo di applicazione della Legge anche se si fa rilevare che la stessa parla di attività *statistiche*, in cui appare rientrare il punto d), di *vendita e comunicazione commerciale*, in cui appaiono rientrare i punti a-c).

### ***Ambito soggettivo di applicazione della Legge***

Un rispondente ritiene che la previsione dei due prefissi nazionali citati dalla Legge (art.2) non possa applicarsi alle attività previste dal Programma Statistico Nazionale (sondaggi di opinione, sondaggi elettorali, ricerche sociologiche, ecc.). Rammenta, a tale proposito, che l'inclusione di una rilevazione statistica nell'ambito del Programma Statistico Nazionale (PSN) prevede l'obbligo di risposta da parte dell'unità di rilevazione e, in un numero considerevole di casi, anche l'applicazione di una sanzione ai non rispondenti. Due elementi, questi, che oltre alla finalità principale della statistica ufficiale (produrre informazione di qualità come bene pubblico) contribuiscono non poco a differenziare nettamente quest'ultima dalle rilevazioni "statistiche" genericamente intese.

Ritiene quindi opportuno poter definire un prefisso dedicato per l'ISTAT e per i soggetti del Sistema statistico nazionale (SISTAN), di cui è parte l'ISTAT, con riferimento alle indagini statistiche comprese nel PSN.

L'Autorità, a tale riguardo, prende atto di quanto richiesto e si riserva di svolgere i necessari approfondimenti in un apposito procedimento.

### ***Costi a carico degli operatori***

L'Autorità, con riferimento alle richieste avanzate in materia di finanziamento degli adeguamenti di rete necessari per l'attuazione di questo provvedimento a carico di fondi pubblici, tenuto conto che gli obblighi imposti agli operatori riguardano le usuali gestioni dei numeri all'interconnessione per originazione, transito e terminazione delle chiamate, considerato che l'art. 3 della legge n. 5/2018 prevede che "*Agli adempimenti di cui agli articoli 1 e 2 si provvede senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, con le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente*", ritiene che i costi di implementazione di tali servizi debbano essere a carico dei singoli operatori dei *call center* e dei fornitori dei servizi di comunicazione elettronica, ognuno per le parti di propria competenza.

### ***Validità dei consensi e tipologie di chiamate***

Con riferimento alla richiesta avanzata da taluni rispondenti circa la validità dei consensi al trattamento dei dati personali, si rappresenta che l'Autorità non è il soggetto competente a fornire un chiarimento sulla deroga prevista per i consensi commerciali già acquisiti da parte della Clientela Attiva (art. 1, comma 5), non essendo tali aspetti attinenti al Piano di numerazione ed, in particolare, alle disposizioni di cui all'art. 2, comma 1, oggetto della presente consultazione.