

**MODIFICHE ED INTEGRAZIONI DEL PIANO DI NUMERAZIONE, DI CUI
ALLA DELIBERA N. 8/15/CIR, IN RELAZIONE ALLE DISPOSIZIONI DI CUI
ALLA LEGGE N. 124/2017.**

1	Premessa	2
2	Sintesi della consultazione pubblica: art. 1, comma 55, della legge n.124/2017	4
3	Sintesi della consultazione pubblica: art. 1, comma 130, della legge n. 124/2017	13
4	Valutazioni dell'Autorità.....	22
4.1	Art.1, comma 55, della legge n. 124/2017	22
4.2	Art. 1, comma 130, della legge n. 124/2017	30

1 **Premessa**

La legge n. 124/2017, di seguito anche la Legge, ha stabilito norme relativamente alla tariffazione per servizi informativi a pagamento in cui è prevista la risposta da un operatore di un centro servizi.

Più precisamente, l'art. 1, comma 55, stabilisce che *“Per i servizi a pagamento forniti tramite telefonate verso numerazioni non geografiche la tariffazione della chiamata ha inizio solo dalla risposta dell'operatore”*.

Il citato comma 55 introduce due elementi innovativi rispetto a quanto previsto dal PNN atteso che, da un lato, estende la previsione della gratuità della parte della comunicazione dedicata all'eventuale messaggio informativo anche ad altre numerazioni, oltre che a quelle per servizi a sovrapprezzo e per servizi di numero unico e personale già previste dal Piano di Numerazione Nazionale (PNN) e, specificatamente, a tutte le numerazioni non geografiche per servizi a pagamento, escludendo quindi quelle per servizi con addebito al chiamato, dall'altro specificando che *la tariffazione della chiamata ha inizio solo dalla risposta dell'operatore”*.

Con delibera n. 196/17/CIR l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica per una modifica del Piano di numerazione e, specificatamente, dell'allegato A, art. 5, comma 4, estendendo l'insieme delle numerazioni coinvolte a quelle previste dalla Legge e prevedendo che non solo il messaggio informativo, laddove presente (è obbligatorio solo per determinate numerazioni), è gratuito, ma anche che la tariffazione nei riguardi del cliente chiamante può aver luogo solo a seguito dell'effettiva risposta dell'operatore del centro servizi. La consultazione è anche funzionale a definire le modalità implementative di tale previsione regolando lo scambio informativo tra rete di accesso, rete dell'operatore che ha come utente il centro servizi ed il centro servizi stesso¹.

Il comma 130 del medesimo articolo stabilisce che *“Gli istituti bancari, le imprese di assicurazione e le società di carte di credito assicurano che l'accesso ai propri servizi di assistenza ai clienti, anche attraverso chiamata da telefono mobile, avvenga a costi telefonici non superiori rispetto alla tariffa ordinaria urbana. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sulla corretta applicazione del presente comma”* (enfasi aggiunta).

A tale riguardo, la delibera n. 196/17/CIR fornisce una definizione di “tariffa urbana” e già prevede che le numerazioni geografiche e le numerazioni per servizi con

¹ Si richiama, a tale riguardo, che la delibera n. 8/15/CIR, allegato A, art. 5, comma 4, già prevede che “Fatte salve le ulteriori disposizioni applicabili all'erogazione dei servizi a sovrapprezzo, l'espletamento dei servizi in fonia su numerazioni per servizi a sovrapprezzo e numerazioni per servizi di numero unico e personale è preceduto da un annuncio fonico, chiaro ed esplicito, sul prezzo applicato, con riferimento alla rete fissa o mobile, dalla quale è effettuata la chiamata. In caso di prezzo differenziato a seconda del fornitore di servizi di comunicazioni da cui si origina la chiamata, l'informazione può limitarsi al prezzo massimo previsto da rete fissa e mobile. È ammesso, per i soli servizi di numero unico e personale, l'impiego di un sistema interattivo che consenta al chiamante di scegliere esplicitamente, su base chiamata ed espressamente, mediante la digitazione di un tasto, di non ricevere tali informazioni. L'obbligo informativo non può essere assolto attraverso il rimando ad altre numerazioni, a siti Internet o a qualsivoglia altra forma di comunicazione. Nel corso del messaggio informativo obbligatorio, il cliente non è sottoposto ad alcuna tassazione”.

addebito al chiamato soddisfano, per loro natura e considerato le offerte presenti sul mercato, il requisito di consentire una chiamata *a costi telefonici non superiori rispetto alla tariffa ordinaria urbana* di cui alla legge n. 124/2017, art. 1, comma 130.

L'Autorità ha tuttavia ritenuto opportuno valutare, nell'ambito della stessa consultazione pubblica, se sia opportuno utilizzare, per i servizi di cui al comma 130 citato, altre numerazioni non geografiche, escluse quelle a sovrapprezzo, che potrebbero essere impiegate, in esito a questa consultazione, per i servizi di assistenza di banche ed assicurazioni.

Una tipologia di numeri che potrebbero essere presa in considerazione sono le numerazioni per servizi con addebito ripartito. Tuttavia la prassi attuale è che tali numerazioni, per alcuni clienti, possono prevedere una tariffazione al cliente chiamante superiore rispetto a quella applicata nel caso di chiamate verso numeri geografici e di conseguenza superiore alla tariffa urbana.

Al fine di poter consentire l'uso di tali numerazioni, gli accordi tra gli operatori coinvolti nella chiamata devono assicurare in ogni caso che il cliente chiamante paghi una tariffa non superiore a quella prevista dal piano tariffario del singolo cliente per le chiamate verso numeri geografici, dove per piano tariffario del singolo cliente deve intendersi la tariffa effettivamente applicata al cliente. Infatti, gli schemi tariffari possono prevedere che siano applicati anche *bundle* di minuti (limitati o illimitati) di chiamate verso numeri geografici, superati i quali si applica un valore minutario. Pertanto, l'operatore che chiama tali numerazioni, nell'applicare al cliente una tariffa non superiore a quella delle chiamate verso numeri geografici, deve necessariamente tener conto degli eventuali *bundle* vigenti per il cliente chiamante e, se la chiamata in termini di minuti rientra nel *bundle*, non tariffare nulla al cliente finale per la specifica chiamata.

Si è sottoposta, pertanto, a consultazione, fermo restando quanto stabilito dalla delibera n. 196/17/CIR, la possibilità di utilizzo, per i servizi di cui al comma 130 dell'art.1 della Legge, di altre tipologie di numerazioni (in aggiunta a quelle geografiche e ai numeri verdi) purché rispettino il limite di "tariffa urbana" corrispondente al prezzo di una chiamata verso un numero geografico nel piano tariffario del cliente secondo le modalità sopra indicate.

Tali limiti e modalità si applicano per le chiamate originate da rete fissa e mobile.

Permane il rispetto delle norme relative alla *tariffa di base* e comunque restano esclusi, per i servizi di cui al citato comma 130, i numeri per servizi a sovrapprezzo e numero unico e personale.

Ciò premesso l'Autorità con la citata consultazione ha inteso acquisire dal mercato elementi di informazioni in relazione ai seguenti temi:

1. modalità di implementazione della tariffazione dal momento in cui l'operatore del centro servizi risponde alla chiamata del cliente diretta a un numero non geografico a pagamento;

A tale proposito è stato richiesto al mercato di esprimersi su quanto segue:

1. quali debbano essere le modifiche da apportare al Piano di numerazione con particolare riferimento al citato art. 5 onde allineare lo stesso alla previsione di legge e le relative tempistiche di attuazione.

2. di fornire ogni ulteriore elemento che possa essere utile al fine di dare piena trasparenza verso l'utenza.

3. di evidenziare eventuali criticità implementative e le questioni di carattere tecnico da definire, se del caso, tramite linee guida dell'Autorità.

2. possibile estensione dei numeri utilizzabili con “tariffa urbana” a numeri non geografici escluso quelli a sovrapprezzo, tenuto conto di quanto previsto dalla delibera n. 196/17/CIR. A tale riguardo è stato richiesto al mercato di esprimersi su quanto segue:

4. si chiedono valutazioni su quanto ipotizzato in riferimento all'estensione delle tipologie di numerazioni utilizzabili per i servizi di assistenza in questione, quali i numeri per servizi ad addebito ripartito.

5. di fornire valutazioni in relazione alla trasparenza verso il cliente nel momento in cui si disponga l'utilizzo di numerazioni aggiuntive a quelle individuate dall'articolo 1, comma 1, della delibera n. 196/17/CIR e, cioè, quelle geografiche e i numeri verdi.

6. di fornire ogni ulteriore elemento che si ritenga utile.

Sono pervenuti nei termini 7 contributi da parte di BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Iliad Italia S.p.A., NEXI S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A..

Sono state tenute audizioni individuali con le società BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., NEXI S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A. su richiesta delle medesime società. Nell'ambito dell'audizione con NEXI S.p.A. è stato chiesto a quest'ultima un approfondimento circa le posizioni rappresentate. Segue una sintesi delle posizioni dei rispondenti e le valutazioni dell'Autorità.

2 Sintesi della consultazione pubblica: art. 1, comma 55, della legge n. 124/2017

Un operatore evidenzia che lo scenario tecnico in questione (tassazione a partire dalla risposta di un operatore) è caratterizzato, imprescindibilmente, dall'invio di un'informazione tecnica *standard* (cosiddetto *criterio di risposta*), che segnala l'avvio della tassazione, inviata al momento da cui deve iniziare la tassazione e corrispondente all'effettivo instaurarsi della connessione fonica. Ciò avviene attraverso i protocolli di segnalazione d'accesso, mediante l'invio di un messaggio dal terminale o sistema d'utente (ad es. centralini fisici o virtuali del *call center*) verso la rete telefonica pubblica dell'operatore su cui questo è attestato.

Ciò è indipendente dalle tecnologie di rete utilizzate, tradizionali o basate su VoIP/IP. Evidenzia che, una volta che tale informazione di avvio della tassazione è generata e inviata dal sistema d'utente verso la rete dell'operatore a cui questo è attestato, la stessa non può più essere modificata, se non terminata quanto la comunicazione giunge al termine attraverso l'invio, verso la rete pubblica, di una apposita informazione in segnalazione.

L'istante di avvio della tassazione corrisponde, pertanto, all'instaurazione della comunicazione vocale *end-to-end* tra cliente chiamante e chiamato (*call center*), a seguito di eventuali fasi interattive gratuite (dove previste per servizi associati a numerazioni non geografiche).

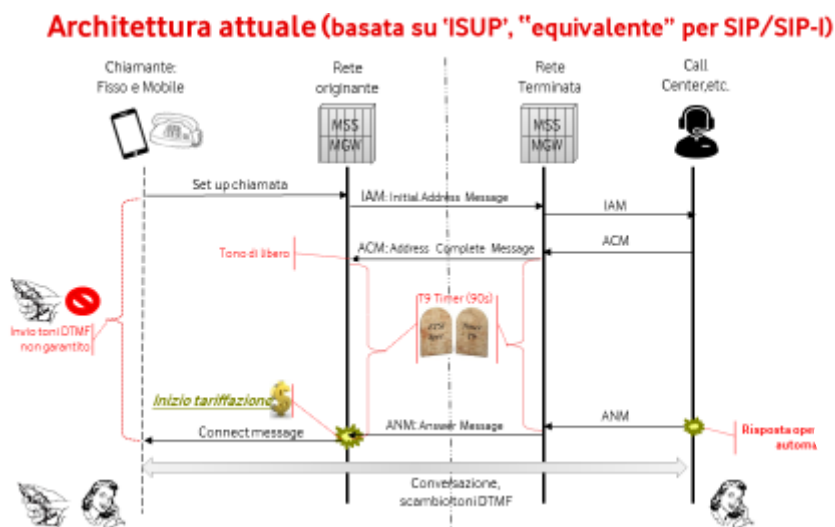
Il rispondente pone in rilievo il fatto che le azioni eventualmente poste in essere dal chiamato (messa in attesa, collegamento ad IVR, ecc.) dopo aver inviato il criterio di risposta/avvio tassazione e istaurato il canale fonico per la comunicazione, sono totalmente invisibili e trasparenti all'operatore o agli operatori delle reti pubbliche coinvolte nella comunicazione.

Per tale ragione, conferma l'impossibilità tecnica di poter gestire una tassazione dei soli periodi di effettiva comunicazione vocale tra il cliente chiamante e l'operatore del *call center* specificatamente coinvolto nella richiesta del cliente.

Diversamente, in considerazione del ruolo che la legge n. 124/2017 assegna all'Autorità nei confronti dei soggetti indicati nel comma 130, dell'art. 1 della legge n. 124/2017, (banche, assicurazioni e istituti di carte di credito), che assumono infatti il ruolo di "centri servizi" essendo, nella generalità dei casi, dotati di centralini e/o di piattaforme tecnologiche e di servizio di rete privata, l'Autorità dovrebbe imporre ai centri servizi a pagamento che, successivamente all'invio verso la rete pubblica del *criterio tecnico di risposta*, non possono intervenire sulla comunicazione vocale in corso, mettendola ad esempio in attesa.

Ritiene inoltre opportuno precisare, nell'art. 5 dell'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR e con riferimento all'oggetto di questo procedimento, che l'annuncio informativo per servizi a pagamento nel corso di una prima fase interattiva, *qualora presente*, sia sempre gratuito durante l'instaurazione tecnica della comunicazione vocale. Ciò in quanto non è possibile imporre che tale annuncio sia presente.

Un operatore fornisce, preliminarmente, una descrizione dello scenario di servizio in questione:



Il rispondente evidenzia che la fatturazione da parte dell'operatore di accesso a cui il cliente che ha chiamato il *call center* è attestato potrà iniziare, correttamente, dal momento in cui l'operatore del *call center*/IVR² ha iniziato ad erogare il contenuto informativo solo se vi sarà veicolazione del relativo messaggio di risposta da parte dell'operatore di terminazione a cui il centro servizi deve comunicare, a sua volta, che il contenuto richiesto è in fase di erogazione.

L'operatore evidenzia, inoltre, laddove svolgesse il ruolo di *access provider*, che non conoscendo le logiche interne a ciascun centro servizi, è nella impossibilità di garantire che il servizio a contenuto avvenga senza nuove interruzioni, dal momento che non avrebbe modo di sapere se l'operatore di *call center*, successivamente alla prima risposta, si trovi a dover mettere in attesa la chiamata ad esempio per fare una verifica ovvero per trasferire la conversazione a operatore di altro dipartimento del servizio clienti.

Tale impossibilità di gestire dal punto di vista tecnico l'informazione riguardante eventuali momenti di attesa durante lo svolgimento della chiamata non appare critico se si fa riferimento al dettato della norma primaria che parla espressamente di inizio della tariffazione solo dalla risposta dell'operatore senza dare alcuna rilevanza al successivo svolgimento della chiamata medesima.

Inoltre il rispondente evidenzia che l'operatore di accesso non ha modo di sapere, a seguito della ricezione della segnalazione dell'evento "risposta", se il servizio di assistenza clienti verrà erogato tramite operatore umano oppure IVR. Motivo per il quale suggerisce di non far riferimento, ai fini della fatturazione, al concetto di risposta "umana".

Date queste premesse, l'operatore suggerisce di emendare l'art. 5, comma 4, prevedendo che la fatturazione della chiamata avvenga a partire dalla risposta di un operatore ma, contemporaneamente, prevedendo la responsabilità in capo al centro servizi di fornire la relativa informazione ("messaggio di risposta") da veicolarsi a mezzo dell'operatore di terminazione nei confronti dell'operatore di accesso.

In queste ipotesi non ravvisa sviluppi in capo all'operatore di accesso. Ritiene comunque utile instaurare un tavolo di confronto, mediato dall'Autorità, in merito alla definizione del messaggio di risposta da parte del centro servizi.

Un operatore ritiene che, contrariamente a quanto proposto nel testo in consultazione, la norma introdotta dalla legge n. 124/2017 non impone l'obbligo di un messaggio informativo "chiaro ed esplicito sul prezzo applicato, con riferimento alla rete fissa o mobile, dalla quale è effettuata la chiamata" per tutte le numerazioni non geografiche a pagamento bensì l'obbligo previsto è relativo a che la tassazione al chiamante avvenga solo a seguito della risposta dell'operatore, senza peraltro specificare se per operatore si intende una persona fisica o piuttosto un IVR. L'obbligatorietà di un annuncio fonico gratuito pertanto permane, secondo l'attuale PNN, solo in riferimento alle numerazioni per servizi a sovrapprezzo (89x) e numero unico (199) e numero personale (178).

² Interactive Voice Response

In merito alla fatturazione evidenzia che quando il fornitore di servizi riceve la chiamata tramite l'operatore assegnatario della NNG³, è suo specifico compito di inviare il cosiddetto "criterio di risposta" per attivare la fatturazione del chiamante, che può essere attestato sulla rete dell'operatore assegnatario della NNG chiamata o sulla rete di altro operatore di accesso (di rete fissa o mobile). E' importante quindi evidenziare, secondo il rispondente, che la tassazione al chiamante avviene da parte dell'operatore di accesso solo a seguito di un criterio di risposta restituito dal fornitore di servizi; non è di conseguenza attribuibile alcuna responsabilità all'operatore di accesso sulla corretta tassazione del servizio.

Al fine di garantire l'interoperabilità tra i servizi attestati su operatori diversi ritiene necessario che sia univoco il criterio da utilizzare per la corretta tassazione al chiamante. Nelle reti di telecomunicazioni PATS (TDM o VoIP) attuali, in base alle specifiche dei protocolli di segnalazione che ne regolano il funzionamento, tale criterio è unicamente il "criterio di risposta", restituito dal fornitore di servizi in un tempo certo e concordato tra tutti gli operatori, in analogia a quanto oggi avviene per l'accesso alle altre numerazioni non geografiche per le quali è obbligatorio il messaggio iniziale di benvenuto.

Il rispondente non ritiene praticabile l'ipotesi indicata in consultazione di applicare una tassazione del servizio coerente con i diversi stati di attesa in cui può essere posto il cliente prima di accedere all'effettivo servizio richiesto. Di seguito illustra una serie di criticità implementative della norma in questione:

1. la rete dell'operatore di accesso (sia esso l'assegnatario della numerazione sia che accede in interconnessione) registra l'avvio del servizio solo a seguito della ricezione del segnale di risposta da parte del *service provider*: è infatti responsabilità di quest'ultimo trasmettere il segnale di risposta solo al momento dell'espletamento del servizio;
2. le interazioni tra il chiamante e l'IVR prima dell'espletamento del servizio potrebbero durare molti minuti, ciò implica che:
 - a. per evitare l'abbattimento della chiamata da parte della rete di accesso, la durata massima del tempo di attesa del criterio di risposta deve essere concordato tra tutti gli operatori in sede di Commissione Interconnessione, sia per quanto riguarda l'interconnessione ISUP che VoIP integrando e/o modificando laddove necessario le Specifiche Tecniche di interconnessione;
 - b. oltre certi limiti, in ogni caso, le chiamate dovrebbero essere rilasciate; pertanto attese di decine di minuti verso code (ad esempio servizi sanitari, assicurativi, ecc.) ad un certo punto fallirebbero;
 - c. la possibilità di lasciare aperta la fonia tra cliente ed il fornitore di servizi/provider per tempi lunghi prima dell'invio da parte di quest'ultimo del criterio di risposta sottopone l'operatore di accesso a possibili frodi.
3. per le analoghe considerazioni di cui al punto precedente, non ritiene tecnicamente realizzabile la possibilità di attivare e sospendere la tassazione al cliente, in coerenza con le interazioni di questo con il servizio, nel corso di una chiamata.

³ Numerazione Non Geografica

Lo stesso operatore evidenzia che nel tempo in cui si apre il canale della chiamata, ma non è avviata alcuna tassazione, l'operatore di accesso impegna proprie risorse di rete senza essere ristorato dei sottostanti costi di rete poiché, da un lato, non può tassare il proprio cliente chiamante e, dall'altro, non può richiedere la remunerazione del servizio di raccolta nel caso di chiamate destinate a servizi attestati sulla rete di altro operatore.

Alla luce delle considerazioni su riportate ritiene che una possibile modifica da apportare all'art. 5 relativo ai "Criteri per l'utilizzo delle numerazioni e relative modalità di comunicazione" del vigente Piano di numerazione nazionale possa essere la seguente, da aggiungere a seguire dell'attuale comma 4:

“Per i servizi a pagamento erogati su numerazioni diverse da quelle indicate al comma precedente, la tassazione della chiamata avviene solo dal momento della risposta dell'operatore (indipendentemente che questo sia un IVR o persona fisica). L'eventuale messaggio fonico informativo antecedente la risposta dell'operatore è gratuito per il chiamante e deve essere fornito in un tempo analogo a quello previsto per i servizi a sovrapprezzo o su numerazioni per servizi di numero unico e numero personale. Al superamento del limite di tempo definito per l'invio del criterio di risposta da parte del fornitore del servizio l'operatore di accesso potrà procedere ad abbattere la comunicazione. La responsabilità del corretto invio del criterio di risposta che determina la tassazione al chiamante è in capo al fornitore di servizi a cui è data in uso la numerazione da parte dell'operatore.”.

.....

Un operatore, in via preliminare, chiede che venga chiarito quali sono tra le *numerazioni non geografiche* quelli a cui si applica l'art. 1, comma 55 della legge n. 124/2017. A proprio avviso tale articolo di legge non si applica:

- a. alle numerazioni mobili (codice decade 3);
- b. alle numerazioni per servizi di comunicazione telefonica nomadici (decade 55);
- c. ai numeri per servizi di assistenza clienti "*customer care*" (ad esempio la 155 e la 133 della scrivente) sia nel caso vengano chiamati dai clienti del medesimo operatore sia nel caso chiamati da clienti di altri operatori;
- d. alle numerazioni per servizi di accesso ad Internet (70x);
- e. ai numeri per servizi di emergenza;
- f. ai numeri per i servizi di pubblica utilità;
- g. ai numeri per servizi armonizzati europei a valenza sociale;
- h. alle numerazioni per servizi di addebito al chiamato;
- i. alle numerazioni per servizi interni di rete;
- j. alle numerazioni per i servizi ad addebito ripartito;
- k. alle numerazioni per servizi di numero unico o personale;
- l. alle numerazioni dedicate a servizi SMS/MMS e trasmissione dati;

- m. alle numerazioni per servizi a sovrapprezzo per collegamenti relativi ai POS⁴;
- n. alle ulteriori numerazioni per servizi a sovrapprezzo destinate a servizi SMS/MMS e trasmissione dati;
- o. alle ulteriori numerazioni per servizi a sovrapprezzo per servizi di informazione elenco clienti.

A parere del rispondente, le uniche numerazioni cui potrà essere applicata la norma contenuta nell'art. 1, comma 55 della legge n. 124/2017 sono le sole numerazioni, laddove siano utilizzate per fornire servizi a pagamento, che prevedano la risposta dell'operatore, ossia le numerazioni con i codici 892, 893, 894, 895, 899.

Da un punto di vista implementativo rileva quanto segue.

Ritiene che tutti gli operatori a monte del CSP⁵ (si veda la figura di seguito riportata) dovranno attivare la prestazione di *connect ritardata* per le NNG usate dai CSP per fornire servizi a pagamento che prevedano la risposta dell'operatore.

Evidenzia che il *criterio di risposta* è, nel contesto in esame, il messaggio che il centralino del CSP invia alle reti a monte non quando viene aperto il *path* fonico, ossia quando il consumatore inizia a sentire l'annuncio vocale che deve essere gratuito, ma quando l'operatore del CSP risponde al consumatore e, contemporaneamente, inizia la tassazione.

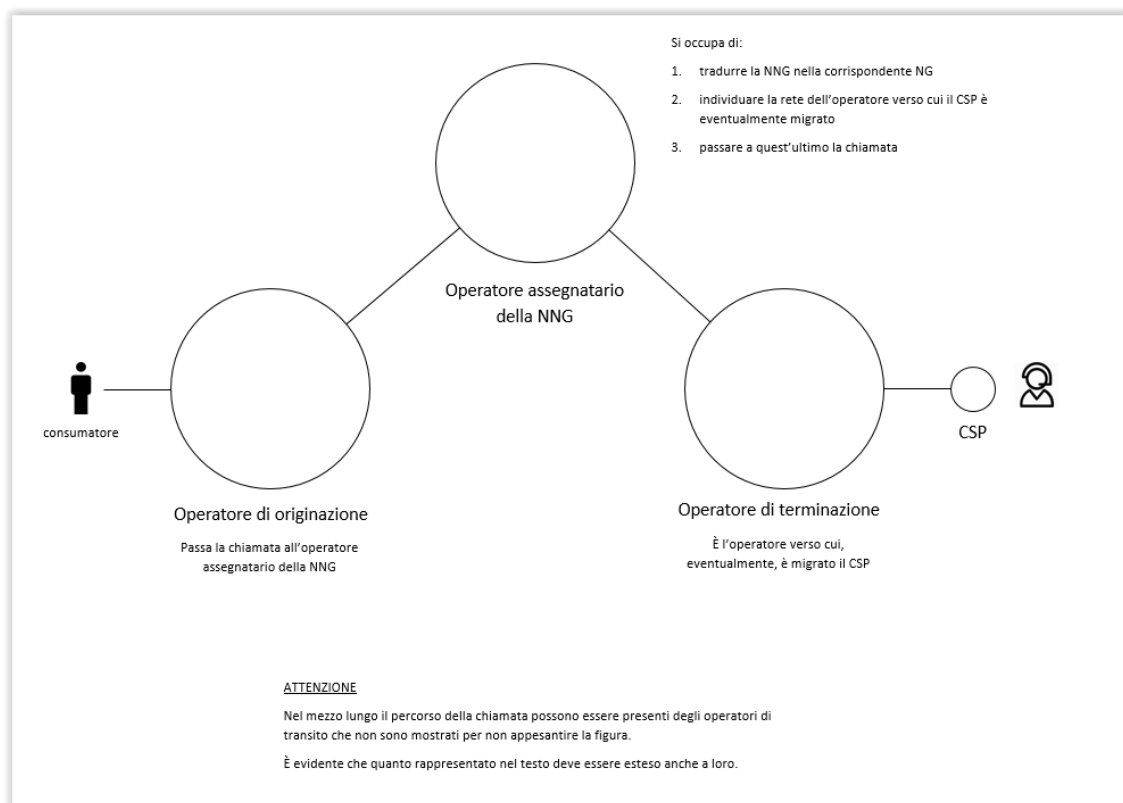
Richiama che, normalmente, le reti sono configurate in modo da abbattere la chiamata se dopo 60 secondi ancora non hanno ricevuto il *criterio di risposta* da chi gli sta a valle, che può essere la rete di un altro operatore di comunicazione elettronica o il centralino del CSP.

Tuttavia, l'invio del *criterio di risposta* da parte del CSP, corrispondente anche all'inizio della tassazione, può avvenire ben oltre i canonici 60 secondi trascorsi i quali le reti dei soggetti a monte abbattano la chiamata.

Di qui la necessità che, nel caso si debba andare nella direzione proposta dalla Legge, gli operatori di TLC ritardino, in maniera coordinata (con eventuale modifica delle specifiche di interconnessione), l'abbattimento della chiamata (la *connect ritardata* di cui si diceva all'inizio), configurando le loro reti in modo da non abbatterla se dopo 60 secondi non hanno ricevuto il criterio di risposta da chi gli sta a valle lungo la catena (un altro operatore di TLC o il centralino del CSP).

⁴ Sono poi da escludere dall'insieme di cui sopra le numerazioni associate a terminali automatici per servizi POS perché, a meno di non stravolgerne la definizione, esse sono destinate a servizi completamente automatizzati che, proprio in virtù di tale automazione, sono agli antipodi dei servizi di assistenza telefonica che vivono sull'interazione del consumatore con un operatore.

⁵ *Content Service Provider*



Ritiene, pertanto, necessario che i CSP che impiegano NNG per fornire servizi a pagamento che prevedano la risposta dell'operatore, tra cui sono compresi i soggetti individuati dall'art. 1, comma 130 della legge n. 124/2017, effettuino gli opportuni sviluppi per avviare manualmente o in via automatica l'*input* per la tariffazione al cliente.

Secondo l'operatore, in assenza di una mimica inter-operatore concordata, il singolo operatore di telecomunicazioni può adempiere la Legge nel solo scenario, molto parziale, in cui l'operatore di origine della chiamata al centro servizi, quello che effettua la traduzione della NNG nella corrispondente NG, e quello di terminazione siano lo stesso soggetto (tale soluzione autonoma sarebbe implementabile in alcuni mesi). Già nel caso in cui l'operatore di origine sia un altro soggetto la prestazione descritta dal comma 55 dell'art.1 della Legge non è erogabile al consumatore finale perché tale scenario necessita, per essere espletato con successo, della realizzazione della funzionalità di *connect ritardata* di cui si diceva sopra.

Ritiene, pertanto, necessario avviare un confronto tra operatori di telecomunicazioni, l'Autorità ed i Ministeri dello Sviluppo Economico e della Giustizia perché vengano stabilite regole comuni, e tali da porre tutti in condizioni di ottemperare alla legge n. 124 del 2017 ed alla normativa inerente alle prestazioni di giustizia (per i motivi che saranno illustrati in seguito). Il rispondente evidenzia alcune criticità conseguenti alla implementazione della Legge.

1. **Fatturazione della chiamata.** I cartellini di traffico sono in grado di monitorare l'impegno della rete solo a valle dell'invio dell'*input* alla tariffazione inviato dal CSP. Questo significa che gli operatori di telecomunicazioni non potranno fatturare all'interconnessione (se giocano il ruolo di operatori di accesso) o al CSP (nella

veste di operatori assegnatari di NNG) alcun importo per l'impegno della rete per tutto il periodo antecedente all'input alla tariffazione;

2. **elevato rischio di frodi connesse alle numerazioni ad addebito ripartito (84x).** Il fatto che il CSP sia il soggetto che avvia la tariffazione al cliente finale e all'interconnessione sottopone gli operatori di telecomunicazioni ad un elevato rischio "*frodi*" nel caso di chiamate originate da rete mobile e dirette a 84x. Infatti, in questo caso il CSP non ha alcun interesse a dare l'input alla tariffazione (modello a raccolta);
 3. **mismatch in reportistica interna.** Gli operatori di telecomunicazioni potrebbero doversi misurare con le difficoltà derivanti dalla differenza tra le durate misurate dai CDR e l'effettivo stato di occupazione dei circuiti, soprattutto nei report di traffico;
 4. **prestazioni obbligatorie** ai sensi del D.Lgs. 109/2008, in caso di invio, da parte del CSP, del criterio di risposta la chiamata dovrebbe essere classificata "chiamata con risposta" (*effective*) ai fini della conservazione dei dati di traffico così come previsti dall'art. 132 del D.Lgs. 30/6/2003 n.196 "Codice della Privacy". In caso di disconnessione della comunicazione prima della risposta (per iniziativa del chiamante o per *timeout*) la chiamata dovrebbe essere considerata "senza risposta" (*ineffective*).

Pertanto, qualora non si riuscisse a determinare la bidirezionalità della chiamata (per esempio se il CSP non fornisse l'*input* anche a valle della risposta dell'operatore), non verrebbero rispettate le succitate normative;
 5. **servizi di assistenza telefonica erogati solo tramite IVR.** Va verificato cosa accade per questa tipologia di servizi in cui non è prevista la risposta da parte di un operatore. I CSP in questo caso debbano implementare la notifica dell'avvio della tassazione, tramite criterio di risposta, in maniera completamente automatica. L'avvio della tassazione resta, comunque, al di fuori del controllo dell'operatore di comunicazione elettronica.
-

Un operatore, in merito alle modalità di implementazione della tariffazione dal momento in cui l'operatore del centro servizi risponde alla chiamata del cliente, ritiene che debba essere tenuto in conto la pluralità di soggetti che sono presenti nella catena impiantistica per la fornitura di servizi a pagamento tramite telefonate verso NNG che hanno ruoli e responsabilità diversi. Cita, a mero titolo esemplificativo, il chiamante, l'operatore d'accesso, l'operatore titolare della numerazione, il professionista chiamato che eroga il servizio al chiamante (nel proseguo identificato anche come "fornitore del contenuto").

A ciò si aggiunga l'esigenza tecnica di determinare aprioristicamente il c.d. "*time out di rete*" entro cui l'operatore titolare della numerazione sceglie quale criterio trasmettere in interconnessione all'operatore di accesso, vale a dire i) il "criterio di risposta" ricevuto dal suo cliente chiamato oppure ii) il "criterio di chiamata non andata a buon fine" con il conseguente abbattimento della chiamata.

Secondo il rispondente, ai sensi e per effetti della legge n. 124/2017, per dare avvio alla tassazione quando il centro servizi risponde al chiamante, occorre che il primo trasmetta a valle il cosiddetto "criterio di risposta". A tale riguardo, il rispondente fa osservare che

soltanto la piattaforma del chiamato è in grado di intercettare in maniera inequivocabile il momento in cui la chiamata è presa in carico da un suo operatore di *call center*.

Nei casi in cui il servizio preveda una preventiva navigazione attraverso un albero IVR, la durata dell'interazione automatizzata tramite IVR non è definibile a priori dall'operatore titolare della numerazione ma dipende dalle scelte del fornitore del contenuto, responsabile di inviare il segnale all'operatore per l'inizio della tassazione.

In alcuni casi, poi, la chiamata potrebbe essere conclusa senza la necessità di una risposta da parte di un operatore umano, in quanto la prestazione richiesta potrebbe essere svolta direttamente dall'IVR. Anche in questo caso è il fornitore del servizio l'unico a poter individuare il momento in cui fornire il "criterio di risposta" che avvia la fatturazione, in quanto è colui che predispone la modalità con cui erogare il proprio contenuto tramite l'IVR.

Considerata questa diversità di scenari, ritiene utile definire delle linee guida (da sottoporre a consultazione pubblica in modo da poterne valutare la tempistica di implementazione) che, tenuto conto della durata massima del "time out di rete", definiscano i criteri e le attività che il fornitore del contenuto deve svolgere prima di fornire un adeguato "criterio di risposta" in linea con le finalità di tutela di cui alla legge n. 124/2017.

Non condivide, perché carente sotto il profilo formale della motivazione normativa, la proposta dell'Autorità di estendere l'annuncio informativo, ad oggi previsto per le numerazioni per servizi a sovrapprezzo e per servizi di numero unico, a tutte le tipologie di NNG per servizi a pagamento.

Inoltre, fermo restando che il comma 55 dell'art.1 della legge n. 124/2017 nulla indica al riguardo, la proposta dell'Autorità avrebbe come risultato l'obbligo di introdurre un annuncio fonico per le NNG ad addebito ripartito, identificate dal codice 84x. Infatti, per il resto di NNG 199 – 178 – 892 – 893- 894 – 895 – 899 – 12xy, la vigente normativa già contempla l'obbligo di fornire il messaggio informativo.

Qualora nel provvedimento finale venisse confermata questa proposta, chiede di attivare la Commissione d'Interconnessione affinché siano introdotte le necessarie modifiche alla normativa tecnica.

Chiede inoltre di prevedere una tempistica per l'adeguamento delle attuali configurazione delle NNG ad addebito ripartito non inferiore a 120 giorni tenuto conto dei diversi soggetti coinvolti e dell'attuale diffusione ed uso della numerazione ad addebito ripartito. Infine, chiede una revisione del contenuto del messaggio informativo di cui al comma 4 dell'art. 5 del PNN per adattarlo al nuovo paradigma tariffario esclusivo della numerazione ad addebito ripartito.

Un operatore fa presente che, affinché la tariffazione della chiamata abbia inizio solo dalla risposta dell'operatore, occorrerà una modifica della segnalazione tra rete di accesso (ovvero la rete del cosiddetto *Access provider* di seguito "AP"), rete dell'operatore (ovvero la rete del cosiddetto *Service provider* di seguito "SP") che ha come utente il centro servizi ed il centro servizi stesso (cosiddetto *Content Service Provider* di seguito "CSP"), con la conseguente eventuale necessità di introdurre un *criterio di risposta* al fine di poter iniziare la fatturazione effettiva.

Tale previsione comporterà, di conseguenza, degli sviluppi da pianificare e implementare nelle specifiche tecniche di interconnessione che non potranno essere effettuate senza raggiungere un accordo tra l'AP, l'SP ed il CSP.

Inoltre, fa presente che tale previsione, qualora implementata, comporterà una serie di rilevanti criticità in termini di inefficienza dell'uso della rete dal momento che le prestazioni associate alla stessa non saranno remunerate finché non sarà fornita una risposta da un operatore al cliente finale, nonostante questa risulti occupata in termini di interconnessione.

Infine rappresenta che una tale previsione comporta un concreto rischio di frodi in termini di una mancata notifica della risposta oppure in un ritardo nella notifica della risposta, con l'obiettivo di evitare o ritardare l'inizio della fatturazione.

L'operatore chiede perciò all'Autorità la convocazione di un comitato tecnico con partecipazione di AP, SP, CSP, MISE ed AGCOM, al fine di poter discutere delle problematiche su descritte e di raggiungere una soluzione tecnica congiunta anche al fine di risolvere le criticità associate.

3 Sintesi della consultazione pubblica: art. 1, comma 130, della legge n. 124/2017

Un operatore, in relazione all'uso di numerazioni geografiche e per servizi di addebito al chiamato, c.d. "Numeri verdi", per le chiamate ai servizi di assistenza da parte dei clienti di istituti bancari, imprese di assicurazione e società di carte di credito, condivide la proposta di formulazione del nuovo comma 7 dell'art. 15 della delibera n. 8/15/CIR ("Per fornire i servizi di assistenza ai clienti di cui alla legge n. 124/2017, art. 1, comma 130, possono essere utilizzate le numerazioni geografiche, di cui all'art. 7, e le numerazioni per servizi di addebito al chiamato di cui al successivo articolo 16").

Relativamente all'uso dei codici ad addebito ripartito evidenzia quanto segue.

Le numerazioni per servizi di addebito ripartito a quota variabile sono assegnate per archi da cento numeri; ne segue che sono caratterizzate da un'unica tariffa associata all'intero blocco/arco, non modificabile sulla singola numerazione, anche nel caso di passaggio in portabilità della numerazione ad altro operatore (come descritto nelle specifiche tecniche emanate dal MiSE ST 763- 14 e ST 769).

Qualora si dovesse applicare "tout court" il principio di tariffa urbana a tale tipologia di numerazioni, sarebbe necessario porre in essere un cambio di numerazione di tutti i soggetti che le utilizzano, non solo gli Istituti bancari, le imprese di assicurazione e le società di carte di credito che attualmente forniscono assistenza ai propri clienti sulle singole numerazioni ad addebito ripartito, con rilevanti impatti in termini commerciali e di comunicazione.

Tuttavia ritiene anche che, in considerazione del fatto che le numerazioni di addebito ripartito sono ampiamente utilizzate dai soggetti di cui al comma in argomento e che le stesse presentano tetti di prezzo molto bassi, di fatto equiparabili a quelli applicati per le numerazioni geografiche, l'Autorità possa consentirne l'uso per i servizi in argomento evitando, quindi, che si rendano necessari cambi di numero per gli utilizzatori. Infatti tale tipologia di numerazioni è stata a suo tempo definita proprio al fine di addebitare al chiamante al massimo la tariffa minutaria di una chiamata urbana. In particolare i codici

840 e 841 non prevedono una tariffa minutaria, ma solo una quota a chiamata (indipendentemente dalla durata) di 10 centesimi di euro, mentre i codici 847 e 848 prevedono una tariffa con tetto minutorio pari a 1,5 centesimi di euro.

Parimenti complesso, ad avviso del rispondente, sarebbe l'inserimento di numerazioni per servizi di addebito ripartito per fornire i servizi di assistenza di cui trattasi nei *bundle* di offerta, per diversi ordini di motivi, sia di natura commerciale e di trasparenza verso il cliente, sia di natura tecnica e implementativa.

Dal punto di vista commerciale l'inclusione delle numerazioni per servizi di addebito ripartito sui codici 84X nei *bundle* presenti nelle offerte a portafoglio degli operatori potrebbe limitare la libertà di tali soggetti nel definire le proprie strategie commerciali.

Dal punto di vista tecnico e implementativo si avrebbe un rilevante impatto conseguente alla necessità di adeguare i sistemi informativi e di rete, nonché tutte le numerose offerte attualmente in esercizio, anche in ragione dell'utilizzo in un contesto multi-operatore e di quanto sopra evidenziato riguardo all'unicità della tariffa associata all'intero blocco/arco che caratterizza il *pricing* di questa tipologia di numerazioni.

Tale onerosità riguarderebbe anche il conseguente aggiornamento di tutti i *front end* di comunicazione delle proposte commerciali, tramite i quali i clienti monitorano l'utilizzo delle proprie offerte (traffico previsto dalle offerte, traffico consumato e residuo, prezzi, bonus, ecc.) e la comunicazione verso i canali di vendita, con forti ripercussioni sulla trasparenza verso il cliente finale.

Un operatore, con riferimento all'art. 15, comma 7, del PNN, come modificato, rileva che correttamente l'Autorità si ricollega alle numerazioni geografiche e alle numerazioni per servizi di addebito al chiamato ("numeri verdi").

Sulla base di ciò, lo scrivente ritiene che l'estensione dell'ambito di fornitura di tali servizi informativi alle numerazioni per servizi ad addebito ripartito come paventato, possa essere disciplinato soltanto a condizione che le stesse non debbano essere inserite necessariamente all'interno dei *bundle* poiché ciò limiterebbe, in violazione del pertinente principio costituzionale, la libertà di impresa dell'operatore di accesso, essendo peraltro in contrasto con quanto già deciso dall'Autorità in materia di SMS di richiesta verso decode 3 e 43 per servizi non a sovrapprezzo (cfr. delibera n.187/16/CIR), in cui si è lasciata all'operatore di accesso la facoltà di decidere se includere i relativi SMS nelle proprie offerte *bundle* o meno. Caso quest'ultimo da considerare analogo rispetto a quello in parola.

Quanto sopra, senza tralasciare infine gli onerosi impatti che una simile decisione potrebbe avere sui sistemi dell'operatore di accesso, non essendo ad oggi prevista alcuna offerta in tal senso, a fronte di un vantaggio assai limitato nei confronti dell'utenza finale, con un conseguente esito negativo dell'analisi di impatto regolamentare.

Sul tema della trasparenza verso il cliente finale propone di fornire le relative informazioni attraverso i *touchpoint* tipicamente utilizzati e quindi il sito web/materiali informativi/condizioni generali di contratto della banca o assicurazione, nonché il sito web dell'operatore di accesso.

Un operatore evidenzia che il comma 130 dell'art. 1 del DDL concorrenza ha stabilito che "Gli istituti bancari, le imprese di assicurazione e le società di carte di credito assicurano che l'accesso ai propri servizi di assistenza ai clienti, anche attraverso

chiamata da telefono mobile, avvenga a costi telefonici non superiori rispetto alla tariffa ordinaria urbana. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sulla corretta applicazione del presente comma”.

Al fine di consentire la corretta applicazione di tale norma da parte degli operatori ritiene necessario che venga definito univocamente il concetto di “tariffa urbana” citato, poiché come rilevato dalla stessa Autorità nelle considerazioni alla consultazione in oggetto, ormai da diverso tempo, sul mercato esistono offerte *bundle* di chiamate (spesso illimitate) destinate a numerazioni geografiche nazionali o mobili senza più alcuna distinzione tra chiamate “urbane” o “interurbane”. Tale concetto, superato dal mercato, è ormai del tutto obsoleto.

Ritiene che la previsione di estendere e consentire la fornitura di servizi di assistenza a clienti di istituti bancari, imprese di assicurazione e società di carte di credito anche attraverso l'utilizzo di numerazioni non geografiche di tipo addebito ripartito ponga rilevanti criticità.

Evidenzia che numerazioni di tipo addebito ripartito, che possono essere distinte tra addebito ripartito a quota fissa e a quota variabile, sono caratterizzate già da un limite di prezzo massimo applicabile da rete fissa che corrisponde a 0,10 € a chiamata, nel caso di addebito ripartito a quota fissa (840 e 841), e 0,10 € alla risposta e 0,015 €/min, nel caso di addebito ripartito a quota variabile (847 e 848).

Ritiene che i prezzi massimi indicati dal vigente PNN sono sufficientemente bassi da poter essere allineati al prezzo applicabile a chiamate destinate a numerazioni geografiche laddove queste fossero fatturate a consumo e, quindi, con particolare riferimento al prezzo massimo indicato per i servizi di tipo 847 e 848, questo potrebbe essere preso a riferimento ai fini della definizione di “tariffa urbana”.

L'ipotesi indicata dall'Autorità di consentire l'utilizzo di numerazioni non geografiche di tipo addebito ripartito per la fornitura di tali servizi a condizione che sia assicurato che il cliente chiamante paghi una tariffa non superiore a quella prevista dal proprio piano tariffario per le chiamate verso numeri geografici, richiede che le numerazioni destinate a tali servizi siano tracciate e distinte da quelle appartenenti allo stesso arco ma destinate ad altri usi.

Ciò risulta di difficile realizzazione poiché richiederebbe, da parte dei sistemi di *billing* di ciascun operatore di accesso, una analisi del numero chiamato al fine di applicare una distinta tassazione a seconda che il numero chiamato sia destinato a servizio di assistenza clienti di cui all'art. 1, comma 130 della legge n. 124/2017 ovvero ad altre tipologie di servizi. Nel primo caso infatti dovrebbe contribuire ad erodere il *bundle* di minuti a disposizione del cliente per chiamate destinate a numerazioni geografiche, nel secondo invece avrebbe una tassazione separata e a consumo in analogia alle altre numerazioni non geografiche.

A tal riguardo deve essere tenuto anche in considerazione che l'operatore d'accesso, responsabile della fatturazione al cliente chiamante, nel momento in cui configura sulla propria rete numerazioni non geografiche (in questo caso di addebito ripartito) assegnate ad altro operatore, non ha alcuna evidenza di quali siano i vari fornitori di servizi che utilizzano quell'arco di numerazioni. Nel richiedere l'apertura all'interconnessione di proprie NNG infatti l'operatore assegnatario, in quanto titolare dei ricavi derivanti dal

traffico destinato a tale numerazione, indica solo il prezzo al chiamante che l'operatore d'accesso deve applicare.

Le considerazioni su esposte sono in sé sufficienti ad escludere la possibilità di estendere l'utilizzo di numerazioni di tipo addebito ripartito anche per servizi di assistenza clienti dei soggetti di cui al comma 130 dell'art. 1 della legge n. 124/17 nella modalità che prevede l'assoggettamento della tassazione al chiamante con il singolo piano tariffario sottoscritto dal cliente.

A garanzia di una maggiore trasparenza verso la clientela chiamante, conferma la necessità di una definizione di tariffa urbana assimilabile, come premesso dall'Autorità, alla tariffa applicata per chiamate dirette a numerazioni geografiche. A tal riguardo ritiene che l'attuale limite previsto per le numerazioni di tipo addebito ripartito a quota variabile possa essere trasposto anche al concetto di tariffa urbana.

In conclusione l'operatore propone che l'attuale prezzo stabilito dal PNN per i servizi di addebito ripartito a quota variabile (847 e 848) sia indicato anche come valore di "tariffa urbana" massima applicabile. In questo modo ne conseguirebbe che i servizi ex comma 130, dell'art.1 della legge n. 124/2017, attualmente erogati su numerazioni non geografiche di tipo addebito ripartito, sarebbero erogati nel pieno rispetto della normativa vigente garantendo al contempo piena trasparenza nei confronti del cliente chiamante.

Un operatore concorda con l'orientamento dell'Autorità di includere nell'insieme delle numerazioni assoggettabili alla tariffa urbana citata dalla legge n. 124/2017 (art. 1, comma 130) le numerazioni geografiche e quelle per servizi con addebito al chiamato (800 cosiddetti numeri verdi).

Non reputa praticabile l'utilizzo di altre tipologie di numerazioni quali ad esempio quelle ad addebito ripartito. In particolare, laddove la tariffa massima applicabile all'utente che dovesse accedere ad una numerazione ad addebito ripartito fosse equiparata a quella applicabile in caso di chiamate a numerazioni geografiche, questo comporterebbe una serie di sviluppi ed oneri non gestibili da parte dell'operatore.

Osserva, in primo luogo, che per tassare una numerazione ad addebito ripartito ad un prezzo diverso da quello corrente, l'operatore dovrebbe conoscere la finalità a cui intendono destinarla i soggetti individuati dal comma 130 dell'art.1 della legge n. 124/2017, in modo da essere messo nelle condizioni di differenziare la tassazione nel caso in cui la numerazione sia impiegata a scopo di assistenza.

Tuttavia i soggetti in questione non sono tenuti a comunicare la destinazione d'uso della numerazione acquistata, venendo così a mancare l'informazione che costituisce il presupposto della diversificazione di tariffa. Inoltre, e questo è l'elemento maggiormente complesso, una tale ipotesi implicherebbe che l'operatore dovrebbe implementare modalità di tariffazione diversa per le numerazioni ad addebito ripartito utilizzate allo scopo. Ciò non è fattibile senza stravolgere tutti i piani tariffari esistenti.

Altro elemento da considerare è l'aumento della complessità gestionale dei molti piani tariffari che ogni operatore propone ai consumatori finali. L'operatore dovrebbe elencare le numerazioni non geografiche che i soggetti individuati dal comma 130 dell'art. 1 della legge n. 124/2017 avranno destinato ai servizi di assistenza. Il piano dovrà essere modificato in modo che esse siano sottoposte a tariffazione ridotta, cioè alla tariffa urbana, una volta che il consumatore finale ha superato la soglia di minuti gratis previsti dal piano. Considerato il numero elevato di piani tariffari, considerate le difficoltà per gli

operatori, per quanto si è detto al punto precedente, a conoscere con precisione le destinazioni d'uso di tali numerazioni e, infine, considerata la possibile volatilità degli elenchi di tali numerazioni nel corso del tempo, è evidente come il carico gestionale dei piani tariffari tenda a crescere fino a divenire troppo oneroso.

Alla luce delle considerazioni effettuate il rispondente ritiene che l'Autorità dovrebbe inserire nell'insieme delle numerazioni assoggettabili a tariffa urbana solo le numerazioni geografiche e le numerazioni con addebito al chiamato, senza estendere l'insieme ad altre tipologie di numerazioni.

Sul tema della *trasparenza* ritiene che l'onere debba rimanere in capo al professionista, sia esso una banca, un'assicurazione o un istituto di carte di credito, che ha il compito di informare il consumatore. L'operatore infatti non sa per quali finalità i soggetti di cui sopra acquistano da lui una numerazione, se per vendere un servizio o se per fornire un servizio di assistenza al servizio principale prestato.

L'unico onere che, solo se necessario, potrà incombere sull'operatore di comunicazione elettronica è quello di garantire trasparenza informativa nei confronti dei soggetti suoi clienti destinatari della Legge, inserendo ad esempio nei contratti stipulati con i clienti/professionisti (banche, assicurazioni, istituti di credito destinatari della Legge), a far data dalla pubblicazione della presente delibera, una clausola che specifichi le numerazioni che rientrano nella nozione di "tariffa urbana" con l'ulteriore precisazione che l'Autorità vigila sul corretto uso della numerazione" o mandando nei prossimi mesi a tutti i soggetti, clienti, destinatari della Legge stessa una informativa che ricorda l'esistenza della Legge stessa. Sull'articolato propone la seguente modifica:

1. *È aggiunto il seguente art. 15 bis all'allegato A, alla delibera n. 8/15/CIR, il cui titolo è modificato come segue: Numeri per servizi di assistenza clienti "customer care" per i clienti di istituti bancari, di imprese di assicurazione e di società di carte di credito:*
 7. *"Per fornire i servizi di assistenza ai clienti di cui alla legge n. 124/2017, art. 1, comma 130 gli istituti bancari, le imprese di assicurazione e le società di carte di credito possono utilizzare le numerazioni geografiche, di cui all'articolo 7, e le numerazioni per servizi di addebito al chiamato di cui al successivo articolo 16".*
2. *I soggetti che forniscono servizi di cui al comma 130 per il tramite di numerazioni per i servizi ad addebito ripartito avviano senza indugio le attività necessarie affinché sia assicurato che, a far data dalla pubblicazione del provvedimento che sarà adottato in esito al procedimento, i clienti possano avere accesso ad una numerazione geografica o ad una numerazione per servizi di addebito al chiamato in caso di servizi di assistenza clienti.*

Un operatore, in relazione all'uso dei numeri ad addebito ripartito per l'applicazione della *tariffa urbana* rappresenta quanto segue:

1. sarà necessario intervenire negli accordi tra operatori per rivedere il modello economico relativo all'interconnessione fino ad ora applicato per le numerazioni ad addebito ripartito, che deve essere modificato per implementare un puro modello di terminazione;

2. l'intervento negli accordi d'interconnessione tra operatori dovrà riguardare anche l'introduzione di un obbligo informativo circa la tipologia di contenuto erogato (incluse le variazioni della destinazione d'uso) tramite le numerazioni con addebito ripartito per indicare quale siano utilizzate per servizi a tariffa urbana così che si possa tariffare in modo corretto tali numerazioni;
3. inoltre, consentire l'utilizzo delle numerazioni con addebito ripartito per i servizi a tariffa urbana, in aggiunta ai cd. numeri verdi e numeri geografici, comporta un'ulteriore complessità esclusivamente a carico degli operatori di accesso che applicano ai propri clienti piani tariffari a consumo, comunque diffusi in ambito non residenziale, e non piani tariffari *flat* (detti anche a canone oppure con *bundle* di minuti).

In uno scenario di tariffe a consumo la proposta dell'Autorità implicherebbe l'equiparazione della tariffa applicata alla numerazione 84x alle distinte tariffe urbane proprie di ogni piano tariffario. Il vigente quadro regolamentare non stabilisce un valore unico e prefissato per la tariffa urbana e, pertanto, il valore di riferimento è quello applicato al singolo cliente.

In conclusione, considerato che l'utilizzo di numerazioni 84x come numerazione a tariffa urbana comporterebbe per gli operatori di accesso ingenti investimenti sia per adeguare i piani tariffari *retail* sia per adeguare lo scambio informativo a livello *wholesale* con gli operatori titolari della numerazione 84x, non condivide l'opportunità di includere la numerazione ad addebito ripartito tra il novero di numeri "a tariffa urbana". L'onerosità di questa manovra tariffaria per l'operatore rende la proposta dell'Autorità iniqua e non proporzionata rispetto alla norma stessa che si vuole implementare.

Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità dovesse confermare l'idoneità della numerazione 84x per ottemperare al comma 130 dell'art. 1 della legge n. 124/2017 chiede l'avvio di un tavolo tecnico per introdurre le modifiche *wholesale* sopra evidenziate.

Chiede inoltre una revisione della tempistica prevista dall'art. 1, comma 2, della delibera n. 196/17/CIR affinché gli operatori di accesso possano implementare le onerose manovre tariffarie.

Laddove si includesse la numerazione 84x come idonea ad alimentare il novero di numerazioni a tariffa urbana, occorrerebbe una modifica dell'allegato 1 dell'attuale PNN per definire nuovi importi massimi in linea con il concetto di "tariffa urbana" da associare alla numerazione ad addebito ripartito.

Fermo restando quanto sopra, il rispondente ritiene che non sia necessario prevedere particolari obblighi di trasparenza per gli operatori verso il cliente chiamante in caso di utilizzo di numerazioni diverse da quelle geografiche o verdi in quanto vigerebbe sempre l'obbligo di tariffare la chiamata non più della tariffa urbana. Eventuali obblighi di trasparenza ricadrebbero, in ogni caso, sul destinatario della legge n. 124/2017 ovvero sugli istituti di credito, le imprese di assicurazione e le società di carte di credito.

A tale proposito l'operatore ritiene che solo il fornitore del contenuto del servizio, anche ai sensi del comma 4, dell'art. 3 del PNN, può essere ritenuto responsabile della corretta erogazione di un servizio di assistenza ai propri clienti ad un costo telefonico non superiore alla tariffa ordinaria urbana.

Per questo motivo chiede all'Autorità di chiarire espressamente, nel provvedimento finale, che le sanzioni amministrative e gli indennizzi a favore dei clienti di cui al comma 131 dell'art.1 della legge n. 124/2017 sono applicabili, se del caso, agli istituti bancari, imprese di assicurazione e società di carte di credito ossia ai soggetti che forniscono i servizi di cui al comma 7 dell'art. 15 del PNN.

Un operatore, in relazione alla *tariffa urbana*, nel condividere la proposta sull'uso dei numeri geografici e 800X, ritiene di difficile implementazione l'applicazione della *tariffa urbana*, per come definita, alle numerazioni per i servizi ad addebito ripartito per via della struttura di tariffazione prevista (84X, 848X). Tali numerazioni difatti sono soggette ai piani tariffari differenziati per arco di numerazione e non per singola numerazione associata all'arco.

Di conseguenza, rappresenta come sia estremamente complicato prevedere per i soli servizi di informazione fornite dalle banche, istituti di credito e società di assicurazioni, l'applicazione della tariffa urbana, dal momento in cui tali servizi non sono forniti su un intero arco di numerazione bensì su singole numerazioni appartenenti all'arco.

Chiede di conseguenza, all'Autorità, di includere anche la seconda proposta nell'ambito dei temi da trattare nell'ambito del Comitato tecnico proposto nel punto precedente.

Una società, premesso che la consultazione pubblica riguarda le modifiche del Piano Nazionale di Numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR ("PNN") che l'Autorità intende apportare in attuazione della legge annuale per il mercato e la concorrenza -legge 4 agosto 2017, n. 124- ed, in particolare, per quanta qui di interesse, dell'art. 1, comma 130 di tale Legge, preliminarmente evidenzia che esistono significativi elementi per ritenere tale norma primaria in contrasto con il quadro comunitario di riferimento.

La società ritiene che la previsione di cui sopra debba essere analizzata tenendo nella debita considerazione quanta disposto dall'art. 64 del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo") - come integrate dal d.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21 – laddove recita che *"qualora il professionista utilizza una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non è tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista, fermo restando il diritto dei fornitori dei servizi di comunicazione elettronica di applicare una tariffa per dette telefonate"*. La delibera n. 55/14/CIR ha attuato tale norma.

In merito al menzionato art. 64 del Codice del Consumo, secondo il rispondente ciò che rileva maggiormente è che la norma in questione costituisce il recepimento nell'ordinamento italiano dell'art. 21 della direttiva 2011/83/UE (c.d. "direttiva *consumer rights*"), sulla cui interpretazione si è pronunciata anche la Corte di Giustizia dell'Unione europea con la sentenza del 2 marzo 2017 (causa c-568/15). Il giudice comunitario ha precisato infatti che la nozione di "tariffa di base" deve essere interpretata "nel senso che il costo di una chiamata relativa a un contratto concluso, effettuata su una linea di assistenza telefonica gestita da un professionista, non può eccedere il costo di una chiamata verso un numero fisso geografico o verso un numero di cellulare standard", aggiungendo anche che "purché tale limite sia rispettato, la circostanza che il professionista interessato realizzi o meno profitti mediante tale linea di assistenza telefonica è priva di pertinenza".

Secondo il rispondente il legislatore nazionale ha imposto un obbligo differente e ulteriore da quello previsto in ambito comunitario, sia con riferimento ai profili soggettivi che oggettivi:

- (i) da un punto di vista oggettivo, in ambito comunitario si fa riferimento ad una "chiamata verso un numero fisso geografico o verso un numero di cellulare standard", mentre l'art. 1, comma 130, della legge sulla concorrenza impone "costi telefonici non superiori rispetto alla tariffa ordinaria urbana";
- (ii) dalla differente identificazione del criterio rilevante per l'accesso dei consumatori ai servizi di assistenza, come interpretato dall'Autorità nelle rispettive delibere nn. 8/15/CIR e 196/17/CIR, ne deriva una diversa tipologia di numerazioni utilizzabili per i servizi di assistenza ai consumatori;
- (iii) da un punto di vista soggettivo, vi sarebbe una discriminazione nell'individuare gli specifici soggetti cui tale obbligo è rivolto - istituti bancari (rectius, "banche"), imprese di assicurazione e società di carte di credito (rectius, parrebbe doversi presumere, "istituti di pagamento"). Il carattere discriminatorio della norma appare peraltro confermato anche sotto altro versante: nel ricomprendere solo tali tipologie di soggetti se ne escludono altri, a titolo di mero esempio, le imprese di investimento.

Il rispondente segnala che la norma in esame attribuisce all'Autorità una competenza a vigilare le condizioni di accesso ai servizi di *customer care* offerti da alcune categorie di professionisti (come definiti dal Codice del Consumo), mentre la competenza generale a valutare e sanzionare l'eventuale violazione dell'art. 64 Codice del Consumo anche da parte di "gli istituti bancari, le imprese di assicurazione e le società di carte di credito" è assegnata *ex lege* all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM"). Così facendo, la norma realizzerebbe anche un conflitto di competenza tra le due Autorità.

In definitiva, secondo il rispondente, la norma introdotta con l'art.1, comma 130, che pretende di disciplinare una fattispecie già oggetto di una specifica previsione di una direttiva di armonizzazione massima, risulta in radice illegittima per contrarietà alla normativa comunitaria contenuta nella direttiva *consumer rights*.

Successivamente, il rispondente, si domanda se le disposizioni della legge n. 124/2017, o le norme generali che disciplinano le attività dell'Autorità, attribuiscono a quest'ultima la competenza ad intervenire per definire quali numerazioni possano essere utilizzate da istituti bancari, imprese di assicurazione e società di carte di credito per fornire servizi di assistenza ai clienti.

A tale riguardo ritiene che l'individuazione dei soggetti destinatari degli obblighi di cui all'art. 1, comma 130, riportata anche nel nuovo comma 7 dell'art. 15 del PNN introdotto dalla delibera - (i) istituti bancari, (ii) imprese di assicurazione, (iii) società di carte di credito- rende evidente come l'Autorità sia intervenuta, con l'art. 1 della delibera, in un ambito del tutto estraneo alla propria competenza, disciplinato da altri plessi normativi di matrice comunitaria e sottoposto alla vigilanza di altre autorità e amministrazioni pubbliche (Banca d'Italia, IVASS).

Conseguentemente, in assenza di qualsivoglia base normativa che giustifichi l'intervento dell'Autorità, ritiene che le indicazioni contenute nella delibera si pongono in contrasto con il principio di legalità sostanziale. Comunque, ritiene che l'Autorità abbia superato i limiti della ragionevole integrazione in sede regolamentare di una normativa primaria con

carattere di genericità. L'Autorità avrebbe infatti adottato una interpretazione non coerente con il dettato legislativo ed inoltre intrinsecamente contraddittoria nella definizione dei criteri di estensione delle tipologie di numerazioni utilizzabili per i servizi di assistenza ai clienti forniti da banche, assicurazioni e società di carte di credito.

Nell'identificare il concetto di tariffa urbana, secondo il rispondente, l'Autorità tenta di riempire di significato l'improprio utilizzo, da parte del legislatore, del concetto di "tariffa ordinaria urbana", concetto a suo avviso desueto, e di offrire un parametro identificabile del limite massimo cui possono essere ancorati i costi per l'accesso ai servizi di assistenza clienti.

Il rispondente ritiene che l'Autorità, nel far ciò, sia incorsa nei seguenti vizi:

1. l'impossibilità di introdurre in un regime di matrice comunitaria - che ha come presupposto il libero svilupparsi di una dinamica concorrenziale come sancito chiaramente dagli articoli 3, 4 e 13 del d.lgs. n. 259/2003 ("Codice delle comunicazioni elettroniche") - una tariffa unica, indifferente da rete fissa e da rete mobile per la fornitura di servizi di assistenza ai clienti;
2. l'impossibilità di richiedere a tutti gli operatori di comunicazioni elettroniche l'implementazione, a livello di sistemi operativi e di *billing*, di una medesima tariffa che consenta l'accesso ad un servizio di *customer care*, indipendentemente che la chiamata provenga da linea fissa o da linea mobile;
3. la circostanza che i consumatori, comunque, non sarebbero in grado di identificare il reale costo sostenuto per l'accesso ai servizi di assistenza ai clienti prestati da istituti bancari, imprese di assicurazione e società di carte di credito, poiché l'attuale configurazione in bundle della maggior parte delle offerte di servizi di comunicazione elettronica, su linea fissa e su linea mobile, non consente ai consumatori stessi di identificare le singole tariffe che vengono applicate con riferimento alle diverse chiamate vocali effettuate in un dato periodo temporale.

Da un punto di vista amministrativo il rispondente ritiene che in radice il provvedimento deve considerarsi annullabile per la mancata indicazione di un termine entro i quali istituti bancari, imprese di assicurazioni e società di carte di credito dovrebbero adeguarsi alle misure previste.

Nel merito, con riferimento alla numerazione con addebito ripartito, ritiene che ipotizzare che gli operatori di comunicazioni coinvolti nella chiamata ad un servizio di assistenza ai clienti procedano ad "isolare" dette chiamate dall'insieme delle altre telefonate effettuate da un utente in un determinata area temporale per assicurarne una tariffazione in linea con la tariffa urbana, non consente comunque di superare una serie di difficoltà pratiche di significativa rilevanza.

In conclusione, il rispondente, ritiene che la soluzione più efficace e coerente con il quadro comunitario è che l'Autorità disapplichi le norme di cui all'art. 1, commi 130 e 131, per l'evidenziato contrasto con le disposizioni comunitarie di armonizzazione massima contenute nella direttiva *consumer rights*.

In subordine, richiede all'Autorità di rimettere - se del caso, contestualmente ad un atto di disapplicazione - all'attenzione del Governo e del Parlamento, nell'esercizio della sua funzione istituzionale di segnalazione in merito all'opportunità di interventi legislativi, le considerazioni e le criticità di cui si è dato conto nella presente memoria

4 Valutazioni dell'Autorità

4.1 Art.1, comma 55, della legge n. 124/2017

- I. *Ripartizione delle attività e responsabilità nell'erogazione del servizio tra l'operatore di rete assegnatario della numerazione non geografica e il fornitore di servizi (CSP).*

L'Autorità prende atto del fatto che lo scenario tecnico in questione (tassazione a partire dalla risposta di un operatore) richiede, sia su reti tradizionali sia VoIP/IP, l'invio del cosiddetto *criterio di risposta*, dal CSP verso l'operatore a monte su cui è attestato (assegnatario della NNG), che segnala l'avvio della tassazione dal momento della risposta al cliente che ha chiamato il numero non geografico (si veda la Figura 1).

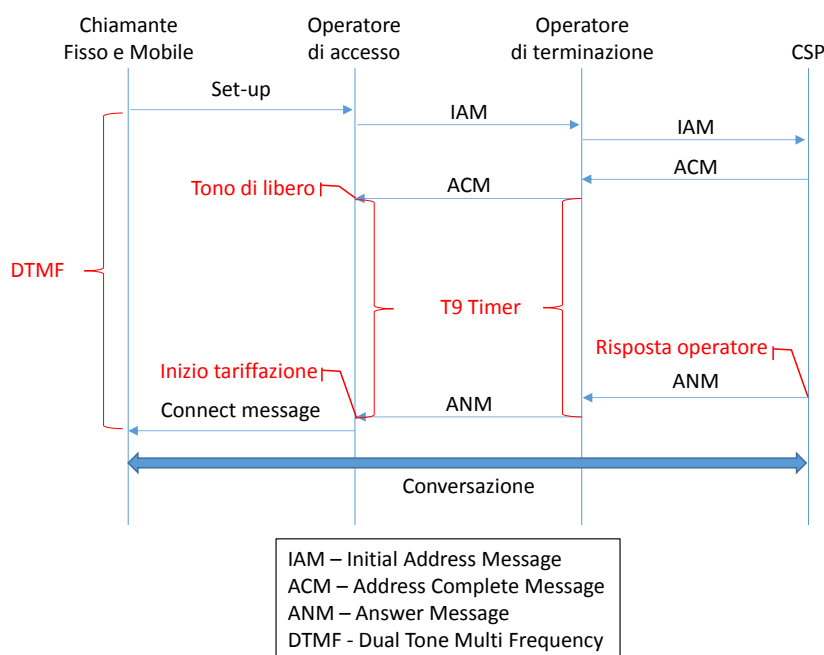


Figura 1

Si prende, altresì, atto del fatto che, una volta che l'informazione di avvio della tassazione è generata e inviata dal sistema d'utente (CSP) verso la rete dell'operatore a cui questo è attestato, questa è inoltrata (in caso sia differente) verso l'operatore di accesso su cui è attestato il cliente che ha chiamato la NNG.

In questo modo, la fatturazione da parte dell'operatore di accesso a cui il cliente che ha chiamato il *call center* è attestato potrà iniziare, correttamente, dal momento in cui

l'operatore del call center/ IVR⁶ ha iniziato ad erogare il contenuto informativo. Quindi occorre che vi sia veicolazione del relativo messaggio di risposta verso l'operatore di terminazione a cui l'operatore a valle, per il tramite del centro servizi, deve comunicare, a sua volta, che il contenuto richiesto è in fase di erogazione.

Inoltre si prende atto del fatto che l'operatore di accesso non ha modo di sapere, a seguito della ricezione della segnalazione dell'evento "risposta", se il servizio di assistenza clienti verrà erogato tramite operatore umano oppure IVR. Motivo per il quale si condivide sull'opportunità di non far riferimento, ai fini della fatturazione, al concetto di risposta "umana".

Al criterio di risposta segue poi un'unica ulteriore informazione in segnalazione, dal CSP verso la rete pubblica, quando la comunicazione giunge al termine.

L'istante di avvio della tassazione corrisponde anche all'instaurazione della comunicazione vocale *end-to-end* tra cliente chiamante e chiamato, a seguito di eventuali fasi interattive gratuite (dove previste per servizi associati a numerazioni non geografiche).

Le azioni eventualmente poste in essere dal CSP chiamato (messa in attesa, collegamento ad IVR, ecc.), dopo aver inviato il criterio di risposta (che avvia la tassazione) e istaurato il canale fonico per la comunicazione, sono trasparenti all'operatore/operatori delle reti pubbliche coinvolte nella comunicazione.

Di qui, allo stato, l'impossibilità tecnica, per l'operatore di accesso, di poter gestire una tassazione dei soli periodi di effettiva comunicazione vocale tra il cliente chiamante e l'operatore del *call center* specificatamente coinvolto nella richiesta del cliente.

In esito alla consultazione risulta, pertanto, chiaro, tenuto conto dei protocolli di segnalazione disponibili, che la parte della comunicazione che è soggetta a tariffazione è quella che intercorre *dalla prima risposta dell'operatore* (umano o IVR), indipendentemente da eventuali stati di attesa intermedi, e non i soli i periodi di effettiva comunicazione con l'operatore specificatamente coinvolto nella richiesta del cliente.

L'Autorità, in conclusione, condivide la posizione dei rispondenti laddove indicano che sia opportuno ribadire che ogni soggetto è responsabile per le parti di propria competenza e che, pertanto, il CSP debba essere reso responsabile del corretto invio del "criterio di risposta" ovvero, come riportato in Figura 1, dell'*Answer Message* (ANM). Vista la specifica tecnica n. 763, relativa alle "Caratteristiche tecniche dell'interconnessione tra reti di telecomunicazioni" redatta dall'Istituto superiore delle comunicazioni e delle tecnologie dell'informazione, e quanto rappresentato da vari rispondenti, l'Autorità prende atto del fatto che l'architettura attuale sia quella di cui in Figura 1 e che quindi gli sviluppi per la corretta trasmissione del "criterio di risposta" riguardano primariamente i CSP⁷.

⁶ *Interactive Voice Response*

⁷ A tale proposito non si condivide l'osservazione, con riferimento ai tempi di implementazione della misura, di un operatore laddove fa presente che, affinché la tariffazione della chiamata abbia inizio solo dalla risposta dell'operatore, occorrerà una modifica della segnalazione tra rete di accesso (ovvero la rete del cosiddetto Access provider di seguito "AP"), rete dell'operatore (ovvero la rete del cosiddetto Service

Per l'effetto è necessario che i CSP che impiegano NNG per fornire servizi a pagamento che prevedano la risposta dell'operatore effettuino gli opportuni sviluppi per avviare manualmente o in via automatica il messaggio che dà avvio alla tariffazione al cliente.

Tenuto conto che l'attività di aggiornamento che deve essere fatta dal CSP è quella di posticipare l'invio di un messaggio già presente, l'Autorità, ritiene congruo che i CSP adeguino i propri sistemi, laddove necessario, entro 60 giorni dalla pubblicazione della presente delibera.

Ne consegue, inoltre, la necessità di un coinvolgimento dei CSP, nella generalità dei casi dotati di centralini e/o di piattaforme tecnologiche e di servizio di rete privata, affinché, successivamente all'invio verso la rete pubblica del *criterio di risposta*, evitino, o riducano all'indispensabile, di intervenire sulla comunicazione vocale in corso mettendola, ad esempio, in attesa. A tale proposito, l'Autorità condivide la posizione espressa da alcuni rispondenti secondo cui i centri servizi ed i fornitori di servizi a pagamento, in coerenza con lo spirito della norma primaria, non debbano intervenire sull'erogazione del servizio in corso, una volta avviata la tariffazione, mettendo la chiamata in attesa con messaggi vari, in code di attesa, ecc. Pertanto l'Autorità reputa necessario prevedere, in coerenza con il dettato della norma, che l'uso di numerazioni non geografiche di cui al presente provvedimento, a cui corrispondono pagamenti dal parte del cliente finale, sia possibile laddove i tempi di durata della comunicazione non siano immotivatamente prolungati. L'Autorità ritiene che, in termini percentuali, eventuali tempi non corrispondenti alla erogazione del contenuto richiesto, devono costituire una quota minima, comunque inferiore al 10% del periodo in cui si ha la tassazione. A tale riguardo l'Autorità ritiene di poter prendere a riferimento, come parametro di verifica di una condotta corretta, il principio di *diligenza professionale* nella fornitura dei contenuti a pagamento. L'Autorità ritiene che la responsabilità di una erogazione corretta del contenuto, nel senso su indicato, ricada in capo al CSP, che ha la facoltà di scegliere se utilizzare una numerazione non geografica a pagamento con i suddetti vincoli di efficienza, ovvero, per non incorrere in tale obbligo di efficienza, ha la facoltà di utilizzare numerazioni senza oneri per il chiamante o numerazioni geografiche.

A tale riguardo l'Autorità si riserva di instaurare un tavolo di confronto per l'elaborazione di un *codice di condotta* dei CSP se, del caso, con il coinvolgimento degli operatori di comunicazione elettronica.

.....

II. *Assenza di obblighi di legge circa l'inserimento di un messaggio informativo per tutti i servizi erogati su numerazioni non geografiche a pagamento.*

provider di seguito "SP") che ha come utente il centro servizi ed il centro servizi stesso (cosiddetto Content Service Provider di seguito "CSP"), con la conseguente eventuale necessità di introdurre un criterio di risposta al fine di poter iniziare la fatturazione effettiva. Secondo lo stesso, tale previsione comporterà, di conseguenza, degli sviluppi da pianificare e implementare nelle specifiche tecniche di interconnessione che non potranno essere effettuate senza raggiungere un accordo tra l'AP, l'SP ed il CSP.

In relazione alle richieste di chiarimento su quanto affermata dall'Autorità in relazione all'art. 5, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR, si rappresenta quanto segue.

L'Autorità ha indicato, nel documento di consultazione, che il citato comma 55 *estende la previsione della gratuità della prima parte della comunicazione* (quella contenente un annuncio fonico, chiaro ed esplicito, sul prezzo applicato) *anche ad altre numerazioni, oltre che a quelle per servizi a sovrapprezzo e per servizi di numero unico e personale, e specificatamente a tutte le numerazioni non geografiche che sono per servizi a pagamento, escludendo quindi quelle per servizi con addebito al chiamato. In aggiunta, la norma richiede che la tariffazione abbia avvio dalla risposta dell'operatore.*

Ciò non significa, in alcun modo, che sia stato introdotto un obbligo generalizzato di implementazione di un preliminare messaggio informativo bensì solo che ogni comunicazione preventiva all'invio del criterio di risposta, laddove inserita, dovrà essere gratuita.

L'Autorità condivide la posizione dei rispondenti, nel senso che la norma in questione non prevede di estendere l'insieme delle numerazioni per le quali è obbligatorio includere un messaggio gratuito prima dell'erogazione del servizio. Resta tuttavia fermo che, in caso di previsione di messaggi obbligatori o volontari, fino alla risposta dell'operatore non devono essere posti addebiti a carico del chiamante.

Appare evidente, a tale proposito, che i CSP dovranno inviare il criterio di risposta solo a seguito della "risposta dell'operatore" e che, da quel momento, inizia l'effettiva erogazione del "contenuto" richiesto.

Si condivide, pertanto, sull'opportunità di precisare che, con riferimento ai servizi in oggetto (a pagamento verso NNG), l'annuncio informativo per servizi a pagamento nel corso di una prima fase interattiva, *qualora presente*, è sempre gratuito durante l'instaurazione tecnica della comunicazione vocale.

.....

III. *Il "criterio di risposta" deve essere erogato entro un tempo massimo prestabilito e concordato tra tutti gli operatori di rete*

L'Autorità ha preso atto del fatto che, al fine di garantire l'interoperabilità tra i servizi attestati sulle reti di telecomunicazioni PATS (TDM o VoIP) di operatori diversi, in base alle specifiche dei protocolli di segnalazione che ne regolano il funzionamento, occorre far riferimento, come istante da cui avviare la tassazione al cliente, alla ricezione del "criterio di risposta".

Tale segnalazione dovrà essere restituita dal fornitore di servizi in un tempo certo, per evitare l'abbattimento della chiamata, che si assume concordato tra tutti gli operatori.

A tale proposito, un operatore ritiene che tutti gli operatori a valle del CSP debbano attivare la prestazione di *connect ritardata*. Evidenzia che, normalmente, le reti sono configurate in modo da abbattere la chiamata se dopo 60 secondi ancora non hanno ricevuto il *criterio di risposta* da chi gli sta a monte, che può essere la rete di un altro operatore di TLC o il centralino del CSP.

A tale riguardo l'Autorità ritiene che esista il concreto rischio che l'invio del criterio di risposta da parte del CSP, corrispondente anche all'inizio della tassazione, possa avvenire ben oltre i 60 secondi.

Di qui la possibile necessità che gli operatori di comunicazione elettronica ritardino, in maniera coordinata (con eventuale modifica delle specifiche di interconnessione), l'abbattimento della chiamata (la *connect ritardata* di cui si diceva all'inizio) configurando le loro reti in modo da abbatterla se dopo X secondi non hanno ricevuto il criterio di risposta da chi gli sta a monte lungo la catena (un altro operatore di TLC o il centralino del CSP).

In conclusione l'Autorità prende atto della necessità espressa da alcuni rispondenti di determinare, in modo armonizzato, il c.d. "*time out* di rete" entro cui l'operatore titolare della numerazione sceglie quale criterio trasmettere in interconnessione all'operatore di accesso, vale a dire i) il "criterio di risposta" ricevuto dal suo cliente chiamato (a seguito di risposta di operatore "umano" o IVR) oppure ii) il "criterio di chiamata non andata a buon fine", con il conseguente abbattimento della chiamata.

Al fine di stabilire, in modo armonizzato, la durata massima del tempo di attesa del *criterio di risposta* e ogni altra implicazione tecnica, l'Autorità ritiene opportuno, come richiesto da più rispondenti, attivare un tavolo di confronto affinché gli operatori possano concordare la durata del timer di istaurazione della chiamata, poiché allo stato attuale tale durata non appare, dalle risposte pervenute, essere di valore univoco e comunque non è predeterminato dalla specifica tecnica n. 763. Tale tavolo potrà essere inizialmente instaurato presso l'Autorità, per analizzare tutti gli aspetti di carattere regolamentare, e, una volta definiti i requisiti, coinvolgere la Commissione Interconnessione, sia per quanto riguarda l'interconnessione ISUP che VoIP, per valutare eventuali integrazioni e/o modifiche delle Specifiche Tecniche di interconnessione.

Nelle more della definizione, in modo armonizzato (coinvolgendo operatori e CSP), di un *time out* per il criterio di risposta, l'Autorità ritiene che gli operatori debbano far riferimento ai valori di *time out* oggi in campo, laddove necessario e possibile ampliandoli sulla base di accordi con i CSP.

Ovviamente resta fermo l'obbligo, per i CSP e per gli operatori coinvolti, di veicolare correttamente il *criterio di risposta* inteso come momento iniziale a partire dal quale è fornito l'effettivo contenuto per il quale è lecito il pagamento da parte del cliente finale.

IV. Mancata remunerazione delle reti prima dell'invio del criterio di risposta e possibilità di frodi

Alcuni rispondenti hanno evidenziato che nel tempo in cui si apre il canale della chiamata, ma non è avviata alcuna tassazione, l'operatore di accesso impegna proprie risorse di rete senza essere ristorato dei sottostanti costi di rete.

L'Autorità ritiene che tale materia debba essere regolata nell'ambito degli accordi di interconnessione tra operatori e tra operatori e CSP e che, comunque, nessun costo possa ricadere sul cliente finale.

L'Autorità ritiene che nell'ambito di tali accordi, qualora alcuni CSP chiedano di disporre di tempi lunghi tra il messaggio di *Address Complete* e quello di *Answer*, possa essere prevista una remunerazione delle risorse di rete messe a disposizione prima del criterio di risposta a carico del CSP. Un tale approccio potrebbe limitare i possibili casi di frodi, la cui problematica è stata evidenziata da alcuni rispondenti, e, primariamente, potrebbe spingere i CSP ad una maggiore efficienza nell'erogazione dei servizi, ad esempio nel caso in cui i tempi dilatati prima della risposta siano dovuti a ridotte risorse messe in campo dal CSP.

.....

V. *Determinazione delle numerazioni a cui debba applicarsi la norma di legge*

Un operatore ha chiesto che venga chiarito quali sono tra le *numerazioni non geografiche* cui si applica l'art. 1, comma 55 della legge n. 124/2017.

Si richiama che l'art. 1, comma 55, stabilisce che “*Per i servizi a pagamento forniti tramite telefonate verso numerazioni non geografiche la tariffazione della chiamata ha inizio solo dalla risposta dell'operatore*”.

La Legge fa, pertanto, riferimento a numerazioni non geografiche utilizzate per servizi a pagamento.

Trattasi, ad esempio, di numerazioni non geografiche in cui il cliente accede ai contenuti forniti da un CSP intendendo, con ciò, quando a rispondere è un operatore o un IVR. Tuttavia possono essere inclusi servizi a pagamento a remunerazione di altre tipologie di servizi, come ad esempio l'accesso ad Internet in modalità *dial up* laddove vi fosse un tempo di attesa per ottenere la connessione.

Appare, *in primis*, evidente che sono escluse le numerazioni tramite cui sono forniti i servizi senza oneri per il chiamante di cui alla *lett. j)*, dell'art. 1, comma 1, del PNN (servizi di emergenza, di pubblica utilità, a valenza sociale, *customer care* e con addebito al chiamato).

Restano inclusi i Servizi a sovrapprezzo (art. 1, *lett. n)* che, ai sensi del vigente PNN, sono servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, mediante l'uso di specifiche numerazioni, che consentono *l'accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento*, con addebito al cliente, sul conto o sul credito per servizi di comunicazione elettronica, di un prezzo complessivo comprendente il trasporto, l'instradamento, la gestione della chiamata e la fornitura delle informazioni o prestazioni.

In conclusione, la norma in oggetto non si applica:

- a. alle numerazioni geografiche (art. 7), in quanto la Legge si riferisce alle numerazioni non geografiche;
- b. alle numerazioni per servizi mobili e personali (art. 8 qualora a rispondere non sia un centro servizi (ad esempio trova applicazione nel caso la numerazione venga utilizzata dall'operatore mobile per fornire un servizio);
- c. alle numerazioni per servizi interni di rete (art. 9), esclusivamente nel caso di quelli senza oneri per il chiamante;

- d. alle numerazioni per servizi di comunicazione telefonica nomadici (art. 10) qualora a rispondere non sia un centro servizi;
- e. alle numerazioni per servizi di accesso ad Internet (art. 11), se all'instaurazione della connessione non vi sono tempi di attesa (qualora il servizio prevedesse tempi di attesa tali numerazioni sarebbero da includere);
- f. ai numeri per servizi di emergenza (art. 12), in quanto, ai sensi della delibera n. 8/15/CIR, allegato A, art. 1, comma 1, *lett. j*), il servizio è senza oneri per il chiamante a qualsiasi rete esso appartenga;
- g. ai numeri per i servizi di pubblica utilità (art. 13), in quanto, ai sensi della delibera n. 8/15/CIR, allegato A, art. 1, comma 1, *lett. j*), il servizio è senza oneri per il chiamante a qualsiasi rete esso appartenga;
- h. ai numeri per servizi armonizzati europei a valenza sociale (art. 14), in quanto, ai sensi della delibera n. 8/15/CIR, allegato A, art. 1, comma 1, *lett. j*), il servizio è senza oneri per il chiamante a qualsiasi rete esso appartenga;
- i. ai numeri per servizi di assistenza clienti "*customer care*" (art. 15), nel caso di *customer care* dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica, in quanto, ai sensi della delibera n. 8/15/CIR, allegato A, art. 1, comma 1, *lett. j*), il servizio è senza oneri per il chiamante a qualsiasi rete esso appartenga; nel caso di *customer care* di banche, assicurazioni e istituti di carte di credito qualora siano forniti tramite numeri geografici o numeri con addebito al chiamato;
- j. alle numerazioni per servizi di addebito al chiamato (art. 16), in quanto, ai sensi della delibera n. 8/15/CIR, allegato A, art. 1, comma 1, *lett. j*), il servizio è senza oneri per il chiamante a qualsiasi rete esso appartenga;
- k. alle numerazioni dedicate a servizi SMS/MMS e trasmissione dati (art.19); nel caso di SMS/MMS, in quanto la Legge si riferisce alle chiamate e, nel caso di trasmissione dati, laddove nella comunicazione via modem all'instaurazione della connessione non vi sono tempi di attesa (qualora il servizio prevedesse tempi di attesa tali numerazioni sarebbero da includere);
- l. ulteriori numerazioni per servizi a sovrapprezzo (art. 21): numerazioni per collegamenti relativi ai POS (art. 21)⁸, laddove la comunicazione via modem è subito instaurata e non vi sono tempi di attesa (qualora il servizio prevedesse tempi di attesa tali numerazioni sarebbero da includere);
- m. alle ulteriori numerazioni per servizi a sovrapprezzo destinate a servizi SMS/MMS e trasmissione dati (art. 22); nel caso di SMS/MMS, in quanto

⁸ Si condivide che siano da escludere dall'insieme di cui sopra le numerazioni associate a terminali automatici per servizi POS perché destinate a servizi completamente automatizzati che non consistono in servizi di assistenza telefonica tramite interazione del consumatore con un operatore o IVR.

la Legge si riferisce alle chiamate e, nel caso di trasmissione dati, laddove nella comunicazione via modem all'instaurazione della connessione non vi sono tempi di pausa (qualora il servizio prevedesse tempi di attesa tali numerazioni sarebbero da includere).

Pertanto, va prevista l'applicazione per le seguenti numerazioni:

- a. numerazioni e codici per servizi di comunicazioni mobili e personali (art. 8) qualora a rispondere sia un centro servizi (ad esempio la norma trova applicazione nel caso la numerazione venga utilizzata dall'operatore mobile per fornire un servizio);
- b. numerazioni per servizi interni di rete (art. 9) nel caso di chiamate con oneri per il chiamante, che possono esserci nel caso di numerazioni con codici 41 e 42;
- c. numerazione per servizi di comunicazione telefonica nomadici (art. 10), qualora a rispondere sia un centro servizi;
- d. numerazione per i servizi ad addebito ripartito (art. 17);
- e. numerazione per servizi di numero unico o personale (art. 18);
- f. numerazioni per servizi a sovrapprezzo (art. 20);
- g. ulteriori numerazioni per servizi a sovrapprezzo: numerazioni per servizi di informazione elenco clienti (art. 23);

VI. *Servizi di assistenza telefonica erogati solo tramite IVR*

L'Autorità ritiene che il CSP sia il soggetto che conosce effettivamente come venga svolto il servizio, per cui, anche nel caso di servizi forniti senza risposta da un operatore umano, lo stesso debba adoperarsi per garantire che il *criterio di risposta* sia generato solo quando inizia ad essere fornito, tramite IVR, il contenuto richiesto dal cliente.

VII. *La sospensione della tariffazione del servizio durante la chiamata non è tecnicamente implementabile*

L'Autorità prende atto di quanto rappresentato dagli operatori di comunicazione elettronica sulla impossibilità di intervenire ad interrompere la tassazione una volta avviata; tuttavia ritiene che, in coerenza con il dettato della norma, debba essere evitato che il CSP preveda non necessari periodi di tempo a tariffazione in cui non è erogato alcun servizio, in linea con quanto indicato al precedente punto I.

Conclusioni

Alla luce delle considerazioni su riportate l'Autorità ritiene opportuno modificare il PNN aggiungendo all'art. 5, relativo ai "Criteri per l'utilizzo delle numerazioni e relative modalità di comunicazione", a seguire dell'attuale comma 4 il seguente comma 4bis:

4bis-Per i servizi a pagamento forniti tramite telefonate verso numerazioni non geografiche diverse da quelle di cui all'art. 1, comma 1, lett. j), che prevedono la risposta al cliente da parte di una persona fisica o un IVR o comunque la fornitura di una prestazione, la tassazione della chiamata ha inizio solo dal momento della risposta dell'operatore del centro servizi oppure dall'inizio della fornitura del contenuto tramite risponditore automatico (Interactive Voice Response - IVR) o della specifica prestazione. Ai fini dell'avvio della tassazione della chiamata il centro servizi è responsabile dell'invio del "criterio di risposta" all'operatore di comunicazione elettronica tramite il quale eroga il servizio (assegnatario della NNG chiamata o recipient della stessa). Tale messaggio informativo è predisposto e inviato, nei tempi e nella forma, secondo le specifiche tecniche previste. L'operatore di comunicazione elettronica che riceve tale messaggio è responsabile del trattamento dello stesso, incluso l'inoltro, laddove applicabile, verso l'operatore a valle, secondo le specifiche tecniche vigenti. L'eventuale messaggio fonico informativo antecedente la risposta del centro servizi è gratuito per il chiamante. Il centro servizi, dopo l'invio del "criterio di risposta", eroga il proprio servizio senza introdurre attese per il chiamante o pause.

4.2 Art. 1, comma 130, della legge n. 124/2017

I. Uso della numerazione geografica e numerazione con addebito al chiamato

In generale si prende atto del fatto che tutti gli operatori di comunicazione elettronica, oltre che le associazioni, condividono l'uso di numerazioni geografiche e per servizi di addebito al chiamato, c.d. "numeri verdi", per le chiamate ai servizi di assistenza da parte dei clienti di istituti bancari, imprese di assicurazione e società di carte di credito, secondo la formulazione del nuovo comma 7, dell'art. 15, della delibera n. 8/15/CIR ("Per fornire i servizi di assistenza ai clienti di cui alla legge n. 124/2017, art. 1, comma 130, possono essere utilizzate le numerazioni geografiche, di cui all'articolo 7, e le numerazioni per servizi di addebito al chiamato di cui al successivo articolo 16").

II. Estensione ai numeri con addebito ripartito

Relativamente all'uso dei codici ad addebito ripartito, per le stesse finalità e sulla base di una *tariffa urbana*, come definita nella delibera n. 196/17/CIR, l'Autorità prende atto di una oggettiva difficoltà, riportata da tutti i rispondenti, collegata al fatto che le numerazioni per servizi di addebito ripartito a quota variabile sono assegnate per archi da cento numeri; ne segue che sono caratterizzate da un'unica tariffa associata all'intero blocco/arco, non modificabile sulla singola numerazione, anche nel caso di passaggio in portabilità della numerazione ad altro operatore (come descritto nelle specifiche tecniche emanate dal MiSE ST 763- 14 e ST 769). Tali numerazioni difatti sono soggette ai piani tariffari differenziati per arco di numerazione e non per singola numerazione associata all'arco. Da ciò ne conseguirebbe la necessità di un cambio di numerazione di tutti i soggetti che le utilizzano, non solo gli Istituti bancari, le imprese di assicurazione e le società di carte di credito che attualmente forniscono assistenza ai propri clienti sulle singole numerazioni ad addebito ripartito, con rilevanti impatti in termini commerciali e di comunicazione. Ne consegue la complessità di prevedere, per i soli servizi di informazione fornite dalle banche, istituti di credito e società di assicurazioni,

l'applicazione della tariffa urbana, dal momento in cui tali servizi non sono forniti su un intero arco di numerazione bensì su singole numerazioni appartenenti all'arco.

Parimenti complesso, ad avviso di tutti i rispondenti, sarebbe l'inserimento di numerazioni per servizi di addebito ripartito per fornire i servizi di assistenza di cui trattasi nei *bundle* di offerta, per diversi ordini di motivi, sia di natura commerciale e di trasparenza verso il cliente, sia di natura tecnica e implementativa a causa della necessità di adeguare i Sistemi Informativi e di Rete, nonché tutte le numerose offerte attualmente in esercizio. A ciò si aggiunga il fatto che sarebbe necessario che le numerazioni destinate a tali servizi siano tracciate e distinte da quelle appartenenti allo stesso arco ma destinate ad altri usi. Ciò risulta di difficile realizzazione poiché richiederebbe, da parte dei sistemi di *billing* di ciascun operatore di accesso, una analisi del numero chiamato al fine di applicare una distinta tassazione a seconda che il numero chiamato sia destinato a servizio di assistenza clienti di cui all'art. 1, comma 130 della legge n. 124/2017 ovvero ad altre tipologie di servizi. Nel primo caso infatti dovrebbe contribuire ad erodere il *bundle* di minuti a disposizione del cliente per chiamate destinate a numerazioni geografiche, nel secondo invece avrebbe una tassazione separata e a consumo in analogia alle altre numerazioni non geografiche. Considerato il numero elevato di piani tariffari e la possibile volatilità degli elenchi di tali numerazioni nel corso del tempo, è evidente come il carico gestionale dei piani tariffari tenda a crescere fino a divenire troppo oneroso⁹.

A tal riguardo l'Autorità prende atto del fatto che l'operatore d'accesso, responsabile della fatturazione al cliente chiamante, nel momento in cui configura sulla propria rete numerazioni non geografiche (in questo caso di addebito ripartito) assegnate ad altro operatore, non ha alcuna evidenza di quali siano i vari fornitori di servizi che utilizzano quell'arco di numerazioni. Ne conseguirebbe, pertanto, la necessità di un nuovo obbligo regolamentare di comunicazione in capo ai titolari di tali numerazioni circa la tipologia di contenuto erogato (incluse le variazioni della destinazione d'uso) tramite le numerazioni con addebito ripartito per indicare quale siano utilizzate per servizi a tariffa urbana così che si possa tariffare in modo corretto tali numerazioni.

Ulteriore complessità è legata al fatto che, laddove si applicasse lo stesso piano tariffario *retail* dei numeri geografici, sarà presumibilmente necessario intervenire negli accordi tra operatori per rivedere il modello economico relativo all'interconnessione fino ad ora applicato per le numerazioni ad addebito ripartito, che deve essere modificato per implementare, eventualmente, un puro modello di terminazione.

L'Autorità, in conclusione, ritiene condivisibili le preoccupazioni dei rispondenti in relazione alle complessità tecniche e commerciali conseguenti all'utilizzo di numerazioni di tipo addebito ripartito per servizi di assistenza clienti dei soggetti di cui al comma 130 dell'art. 1 della legge n. 124/17 nella modalità che prevede l'assoggettamento della tassazione al chiamante sulla base del singolo piano tariffario sottoscritto dal cliente.

A tale proposito alcuni rispondenti, in considerazione del fatto che le numerazioni di addebito ripartito sono ampiamente utilizzate dai soggetti di cui al comma in argomento

⁹ In uno scenario di tariffe a consumo la proposta dell'Autorità implicherebbe l'equiparazione della tariffa applicata alla numerazione 84x alle distinte tariffe urbane proprie di ogni piano tariffario. Il vigente quadro regolamentare non stabilisce un valore unico e prefissato per la tariffa urbana e, pertanto, il valore di riferimento è quello applicato al singolo cliente.

e che le stesse presentano tetti di prezzo molto bassi, a loro avviso di fatto equiparabili a quelli applicati per le numerazioni geografiche, ritengono che l'Autorità possa consentirne l'uso per i servizi in argomento evitando, quindi, che si rendano necessari cambi numero per gli utilizzatori.

In particolare, per il cliente finale, i codici 840 e 841 (addebito ripartito a quota fissa) non prevedono una tariffa minutaria ma solo una quota a chiamata (indipendentemente dalla durata) di 10 centesimi di euro, mentre i codici 847 e 848 (addebito ripartito a quota variabile) prevedono una tariffa di 10 centesimi di euro alla risposta e un tetto minutorio pari a 1,5 centesimi di euro. Alcuni rispondenti ritengono che i suddetti valori massimi indicati dal vigente PNN sono sufficientemente bassi da poter essere allineati al prezzo applicabile a chiamate destinate a numerazioni geografiche laddove queste fossero fatturate a consumo.

L'Autorità, tuttavia, ritiene che quanto sopra proposto, sebbene la tariffa non sia oggettivamente eccessiva, confligga con la definizione di tariffa urbana di cui alla delibera n. 196/127/CIR, laddove al cliente deve essere applicato il proprio piano tariffario, incluso i *bundle*.

L'Autorità, alla luce di quanto rappresentato dal mercato, preso atto delle complessità tecniche connesse all'inclusione, ai fini della legge, dei numeri ad addebito ripartito, non ultima quella connessa alla configurazione delle tariffe per blocchi che impediscono la modifica del *billing* per singola numerazione, ritiene opportuno escludere la numerazione con addebito ripartito per gli usi di cui all'art. 1, comma 130 della legge n. 124/2017.

Si ritiene, tuttavia, proporzionato accordare un adeguato tempo di migrazione, di 90 giorni a far data dalla pubblicazione del presente provvedimento, dei servizi in parola, laddove forniti tramite addebito ripartito, su numeri geografici o "verdi".

Il testo della delibera (all'art. 1, comma 1, della delibera n. 196/17/CIR) è, pertanto, modificato per rappresentare che possono essere utilizzate esclusivamente le numerazioni geografiche e con addebito al chiamato e per accordare il suddetto tempo di migrazione.

III. Trasparenza

Tenuto conto che le numerazioni utilizzabili allo scopo rientrano nell'ambito delle numerazioni geografiche e numerazioni per servizi di addebito al chiamato, l'Autorità ritiene di non dover prevedere specifiche previsioni.

IV. Responsabilità

In relazione alle responsabilità sul corretto utilizzo delle numerazioni l'Autorità richiama che, base all'art. 3, comma 3, del PNN:

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.

In caso di numeri per i quali i titolari sono gli operatori di comunicazione elettronica, fermi restando gli obblighi in capo al professionista, i primi sono comunque 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.

V. *Richiesta di disapplicazione della norma introdotta dalla Legge*

Una società, in relazione all'oggetto, preliminarmente evidenzia che esistono elementi per ritenere tale norma primaria in contrasto con il quadro comunitario di riferimento.

La società ritiene, in particolare, che la previsione di cui all'art. 1, comma 130, della legge n. 124/2017 confligga con quanto disposto dall'art. 64 del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo") - come integrate dal d.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21 – laddove recita che *"qualora il professionista utilizza una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non è tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista, fermo restando il diritto dei fornitori dei servizi di comunicazione elettronica di applicare una tariffa per dette telefonate"*. La delibera n. 55/14/CIR ha attuato tale norma.

Secondo il rispondente il legislatore nazionale ha imposto¹⁰ un obbligo non legittimo, differente e ulteriore da quello previsto in ambito comunitario, sia con riferimento ai profili soggettivi sia oggettivi.

Il rispondente segnala, inoltre, che la norma in esame attribuisce all'Autorità una competenza a vigilare sulle condizioni di accesso ai servizi di *customer care* offerti da alcune categorie di professionisti (come definiti dal Codice del Consumo, *persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario*), mentre la competenza generale a valutare e sanzionare l'eventuale violazione dell'art. 64 Codice del Consumo anche da parte di "gli istituti bancari, le imprese di assicurazione e le società di carte di credito" è

¹⁰ Si sottintende con il comma 130 dell'art.1 della Legge laddove stabilisce che "Gli istituti bancari, le imprese di assicurazione e le società di carte di credito assicurano che l'accesso ai propri servizi di assistenza ai clienti, anche attraverso chiamata da telefono mobile, avvenga a costi telefonici non superiori rispetto alla tariffa ordinaria urbana. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sulla corretta applicazione del presente comma.

assegnata *ex lege* all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM"). Così facendo, la norma realizzerebbe anche un conflitto di competenza tra le due Autorità.

In definitiva, secondo il rispondente, la norma introdotta con l'art. 1, comma 130, che pretende di disciplinare una fattispecie già oggetto di una specifica previsione di una direttiva di armonizzazione massima, risulta in radice illegittima per contrarietà alla normativa comunitaria contenuta nella direttiva *consumer rights*.

Ritiene, inoltre, che l'Autorità non abbia la competenza ad intervenire per definire quali numerazioni possano essere utilizzate da istituti bancari, imprese di assicurazione e società di carte di credito per fornire servizi di assistenza ai clienti, ambito disciplinato da altri plessi normativi di matrice comunitaria e sottoposto alla vigilanza di altre autorità e amministrazioni pubbliche (Banca d'Italia, IVASS).

In conclusione, il rispondente, ritiene che la soluzione più efficace e coerente con il quadro comunitario è che l'Autorità disapplichi le norme di cui all'art. 1, commi 130 e 131, per l'evidenziato contrasto con le disposizioni comunitarie di armonizzazione massima contenute nella direttiva *consumer rights*.

In subordine, richiede all'Autorità di rimettere- se del caso, contestualmente ad un atto di disapplicazione – all'attenzione del Governo e del Parlamento, nell'esercizio della sua funzione istituzionale di segnalazione in merito all'opportunità di interventi legislativi, le considerazioni e le criticità di cui si è dato conto nella propria memoria.

Ciò premesso, l'Autorità ritiene che la suddetta istanza di disapplicazione dell'art. 1, commi 130 e 131, della legge n. 124/2017, nonché di annullamento/revoca di ufficio della delibera n. 196/17/CONS, non possano essere accolte, per le ragioni di seguito evidenziate.

In proposito si richiama che il citato comma 130 dell'art. 1 della Legge stabilisce che *“Gli istituti bancari, le imprese di assicurazione e le società di carte di credito assicurano che l'accesso ai propri servizi di assistenza ai clienti, anche attraverso chiamata da telefono mobile, avvenga a costi telefonici non superiori rispetto alla tariffa ordinaria urbana. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sulla corretta applicazione del presente comma”* (enfasi aggiunta).

Al fine di poter esercitare i compiti di vigilanza affidati dal legislatore l'Autorità ha ritenuto di dover definire l'ambito di applicazione della “tariffa urbana” sia in termini economici sia in relazione alle numerazioni che, tecnicamente, ne consentono il rispetto.

La delibera n. 196/17/CIR si è infatti limitata a disporre che *“Per fornire i servizi di assistenza ai clienti di cui alla legge n. 124/2017, art. 1, comma 130 possono essere utilizzate le numerazioni geografiche, di cui all'articolo 7, e le numerazioni per servizi di addebito al chiamato di cui al successivo articolo 16”*.

L'Autorità ha pertanto definito, puntualmente, le numerazioni utilizzabili ossia quelle che consentono l'applicazione al cliente di un costo non superiore a quello delle chiamate verso numeri geografici secondo il proprio piano tariffario (nella fattispecie numeri geografici e numeri verdi).

L'Autorità ritiene, al contrario di quanto sostenuto dal rispondente, doveroso il proprio intervento, in quanto funzionale ad esplicitare quali siano le numerazioni utilizzabili ai fini della legge n. 124/2017.

Laddove l'Autorità avesse omissis di identificare tali numerazioni, sia i fornitori di contenuti (che offrono servizi di assistenza) sia gli operatori di comunicazione si sarebbero trovati in una situazione di vuoto regolamentare, non esistendo una definizione oggi applicabile di *tariffa urbana*, mentre i clienti si sarebbero venuti a trovare senza le necessarie tutele normative. La stessa Autorità avrebbe avuto difficoltà a porre in essere i propri compiti di vigilanza.

Appare altresì infondato quanto riportato riguardo alle criticità evidenziate, infatti: 1) nessuna tariffa unica è stata introdotta dalla Legge o dall'Autorità. Ogni operatore, in base a quanto disposto con il presente provvedimento, continua ad utilizzare il proprio piano tariffario per le chiamate verso numeri geografici; 2) non è stato, per l'effetto, richiesto agli operatori di modificare i propri sistemi operativi o di *billing* per introdurre una medesima tariffa; 3) non si ritiene che quanto introdotto dall'Autorità, al fine di chiarire quali numerazioni possono essere utilizzate, possa inficiare l'identificazione del costo sostenuto dai clienti. Questi ultimi, infatti, sostengono gli stessi costi sostenuti per le altre chiamate verso i numeri geografici o verso i numeri verdi (in questo caso i costi sono nulli).

Tanto premesso, eventuali dubbi interpretativi in relazione all'ambito oggettivo o soggettivo di applicazione del citato comma 130, questioni non oggetto di questo provvedimento che, come detto, si limita ad integrare il Piano di numerazione in relazione alla delimitazione delle numerazioni a *tariffa urbana*, potranno essere risolti in sede applicativa da parte degli stessi professionisti, se del caso coinvolgendo, per i necessari approfondimenti, gli organismi competenti.