

CONSULTAZIONE PUBBLICA CONCERNENTE IL PIANO DI NUMERAZIONE  
NEL SETTORE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE DI CUI ALLA  
DELIBERA N. 52/12/CIR – NORME PER LA SPERIMENTAZIONE DI ALIAS  
ALFANUMERICI PER L'IDENTIFICAZIONE DELLA LINEA CHIAMANTE  
NEGLI SMS/MMS

La regolamentazione del Piano di numerazione in materia di identificazione della linea chiamante (CLI), in particolare l'art. 6, stabilisce che ciascun servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico, compresi quelli basati sulla trasmissione di messaggi SMS/MMS, che utilizzi i numeri definiti dalla Raccomandazione UIT-T E.164, indipendentemente dalla tecnologia, deve essere accompagnato da un identificatore numerico E.164 (CLI), appartenente al Piano, che identifichi in maniera univoca la linea chiamante, fatte salve le norme sulla privacy. E' invece espressamente vietato il trasporto e l'inoltro del CLI nel caso di numerazioni per servizi a sovrapprezzo e per servizi interni di rete non gratuiti, nonché l'uso di numerazioni non decadiche; è prevista una eccezione relativa all'uso di numerazione per servizi a sovrapprezzo e per quelli di informazione abbonati forniti tramite SMS/MMS, nei quali il contenuto del servizio sia erogato mediante l'invio di un messaggio richiesto con la stessa modalità dal cliente. Il cliente è tutelato con l'ulteriore garanzia che un SMS/MMS vuoto (per esempio, accidentale o inconsapevole) verso una numerazione a sovrapprezzo non potrà raggiungerla, secondo quanto disposto dall'art. 24, comma 2, del Piano e, quindi, non determinerà conseguenze o eventuale addebito.

In merito alle disposizioni sopra richiamate sono pervenute istanze di revisione della regolamentazione per i servizi di messaggistica SMS/MMS del tipo *Mobile Terminating* (MT) forniti da aziende o fornitori/centri servizi (denominati come anche come servizi *Application-to-Person*). In questi casi, il soggetto interessato, tramite un specifico accordo con un operatore che fornisce servizi di comunicazione elettronica disponibili al pubblico, chiede di utilizzare, in alternativa al CLI, un identificatore alfanumerico (c.d. *alias*) scelto direttamente dal fornitore/centro servizi in accordo con l'operatore, che sia comunque associato nei sistemi dell'operatore alla numerazione pubblica del Piano corrispondente al servizio. Le motivazioni a supporto di tale richiesta risiedono nella maggior riconoscibilità da parte del cliente finale, poiché gli *alias* alfanumerici consentono una maggiore mnemonicità e/o l'agevole associazione con i marchi delle aziende commerciali.

I proponenti, peraltro, fanno presente che è possibile trasferire unicamente un solo mittente nei protocolli delle piattaforme disponibili di messaggistica ed è quindi tecnicamente impossibile associare al cosiddetto *alias* il CLI e che di norma non è possibile per l'utente rispondere con un SMS/MMS destinato a un *alias*. La trasparenza e la riconoscibilità degli identificatori sarebbe assicurata dall'operatore attraverso il tracciamento e riconoscimento a posteriori dell'effettivo mittente del messaggio, che verrebbe fornita, su richiesta, al cliente finale e/o alle Autorità competenti. A tutela del

cliente finale, infine, si ipotizza che il cliente stesso fornisca alle aziende un preventivo esplicito assenso a ricevere i messaggi da una determinata azienda e che siano fornite in merito adeguate informative ai clienti attraverso i siti *web* e i *customer care* degli operatori.

La questione richiede l'adozione di cautele, in particolare con riferimento agli aspetti relativi alla identificazione certa del mittente e alla definizione di condizioni che mirino a prevenire comportamenti fraudolenti.

Ad esempio, l'utilizzo allo scopo dei nomi di dominio assegnati dagli organismi preposti e secondo le relative procedure assicura la certezza del mittente e l'assenza di conflitti. Tale impiego potrebbe quindi essere consentito con una modifica regolamentare, eventualmente indicando i necessari vincoli d'uso.

Ben più critica si presenta la situazione ipotizzando un impiego di *alias* liberamente scelti dall'utente, che deve comunque soddisfare la necessità di identificazione del soggetto che utilizza l'*alias*.

In ogni caso, occorrerebbe individuare meccanismi atti a bloccare l'impiego di *alias* provenienti dall'estero, che sarebbero generati da soggetti che non rispondono a regole nazionali del nostro Paese.

Nell'ambito della consultazione condotta con la delibera n.154/11/CIR finalizzata alla revisione di alcuni aspetti del Piano, qualcuno dei soggetti intervenuti ha colto l'occasione per chiedere la regolamentazione dell'utilizzo degli *alias*.

Nel fare rinvio sul tema a quanto riportato nella Sintesi della consultazione- Allegato B alla delibera n.52/12/CIR, si rammenta brevemente nel seguito quanto emerso in tale occasione.

Un soggetto propone che nel caso di SMS/MMS utilizzati per i cosiddetti servizi *Application-to-Person* di messaggistica originati dall'Italia si possano utilizzare identificatori alfanumerici *alias* dopo che sia stato stipulato uno specifico accordo tra l'operatore assegnatario della numerazione ed il centro servizi. Nell'accordo dovrebbero essere definiti precisamente gli indicatori alfanumerici e le numerazioni pubbliche univoche associate a ciascun indicatore. L'operatore associa, nei propri sistemi gestionali, l'insieme predefinito di *alias* con la numerazione pubblica del Piano, rendendo così indirettamente tracciabili gli *alias* originati e terminati all'interno della propria rete. Qualora gli SMS/MMS fossero scambiati tra reti di operatori diversi, dovrebbe essere previsto nell'accordo commerciale di raggiungibilità l'indicazione degli *alias* utilizzati in associazione a ciascuna numerazione pubblica, rendendo possibile anche in questo caso il tracciamento a posteriori su richiesta. Propone, infine, quale ulteriore tutela per il cliente, l'introduzione dell'obbligo per i centri servizi, gli aggregatori e le aziende terze di assicurarsi il preventivo esplicito assenso del cliente a ricevere i messaggi da parte di una determinata azienda. Per quanto riguarda l'utilizzo dall'estero di mittenti *alias* di SMS/MMS destinati a clientela nazionale, lo stesso partecipante ritiene che questa sia una tematica interessante ma distinta da quella dell'utilizzo di *alias* in ambito nazionale, a cui dedicare attenzione e regolamentare in un secondo tempo. Ulteriormente il medesimo partecipante propone una modalità, basata anche sull'affiancamento all'*alias* della numerazione in decade 4 pubblica, per rendere tracciabile l'utilizzo di *alias* non univoci ovvero l'utilizzo di nomi di domini internet o, in alternativa, di utilizzare indicatori alfanumerici rendendoli univoci

mediante la definizione di un database nazionale inter-operatore, implementazione che richiede ulteriori definizioni sia per la gestione sia per la definizione delle caratteristiche univoche dell'indicatore.

Un secondo soggetto propone che ciascun centro servizi possa scegliere liberamente di utilizzare l'*alias* al posto della numerazione assegnata all'operatore e fornita in uso; i centri servizi, una volta che abbiano deciso di attivare e attivino un *alias*, dovranno informarne l'operatore assegnatario della numerazione, il quale sarebbe così in grado di fornire l'associazione fra *alias* e numerazione (e relativa Azienda che utilizza l'*alias*), in caso di richiesta da parte delle Autorità competenti. Il rispondente suggerisce, inoltre, a maggior garanzia della clientela e per evitare che uno stesso *alias* sia utilizzato da operatori diversi, di istituire un organo di controllo presso l'Autorità o il Ministero dello sviluppo economico, che garantisca l'univocità degli *alias* utilizzati. Al fine di evitare spamming e per garantire l'operatore che gli *alias* assegnati siano utilizzati in modo corretto da parte dei centri servizi, ciascun operatore dovrebbe implementare una *White List* delle associazioni *alias*/Numerazioni concordate con i Centri Servizi, in modo da consentire l'invio di messaggi soltanto con indicazione nel campo mittente dell'*alias* ovvero della Numerazione assegnata ad ogni singolo Centro Servizi, bloccando ogni altro tentativo di utilizzo con mittenti diversi.

Un terzo rispondente evidenzia che per quanto riguarda gli operatori di telecomunicazioni non è necessario un processo di identificazione poiché se un terzo estraneo utilizzasse tale identificativo verrebbe immediatamente perseguito con tutti gli strumenti previsti dall'ordinamento giuridico. Al contrario ritiene che esista invece la necessità di identificare l'*alias* di un operatore commerciale, per esempio una casa automobilistica, che possa aver stipulato un accordo con più operatori, i quali dovrebbero definire nell'ambito di un accordo quadro o di un codice di autoregolamentazione strumenti informatici e modalità trasparenti per gestire eventuali sovrapposizioni nell'utilizzo degli *alias* e l'identificazione del mittente. Potrebbe, inoltre, essere previsto che tali obblighi siano imposti come condizioni contrattuali standard e comuni nei contratti con i clienti business che intendano utilizzare gli *alias*.

In esito alla consultazione nessuna decisione finale di revisione del Piano, sul punto, è stata adottata dall'Autorità, dal momento che, nonostante il notevole interesse mostrato all'apertura della possibilità di utilizzo degli *alias*, non sono emerse soluzioni soddisfacenti ed immediatamente praticabili per dare risposta alle due esigenze irrinunciabili: i) univocità/tracciabilità dell'*alias*; ii) blocco dei messaggi con *alias* provenienti dall'estero.

Successivamente, nel corso di una specifica audizione tenutasi nel luglio 2012, gli operatori hanno illustrato una ipotesi di utilizzo di *alias*, a valenza temporanea, basata sulla possibilità di impiego di nomi di dominio oppure di nomi individuati dagli operatori stessi con i propri clienti ed in coordinamento tra tutti gli operatori per evitare eventuali duplicazioni. La soluzione della questione degli *alias* provenienti dall'estero verrebbe demandata ai rapporti contrattuali con gli operatori esteri interconnessi.

La proposta suddetta è stata ulteriormente approfondita in un documento condiviso da numerosi operatori, tra i quali tutti gli operatori mobili, ed allo stato prevedrebbe, sinteticamente, quanto segue.

Soluzione a breve termine:

- utilizzo di nomi di dominio Internet con TLD .it, .com, .biz, .int e .name;
- utilizzo di *alias* non univoci a livello nazionale, unitamente ad un insieme di regole volte ad assicurarne la identificabilità;
- controllo degli *alias* provenienti dall'estero attraverso strumenti contrattuali.

Soluzione a medio termine (da realizzare in circa 24 mesi):

- utilizzo di nomi di dominio Internet con TLD .it, .com, .biz, .int e .name;
- istituzione di un data-base nazionale degli *alias* univoci, gestito da apposito Ente terzo;
- controllo degli *alias* provenienti dall'estero attraverso strumenti contrattuali.

Una differente posizione è stata espressa da un gruppo di CSP ed aggregatori di servizi, che ritengono la proposta degli altri eccessivamente onerosa e non proporzionata (in particolare nel caso di piccole imprese), tenuto conto che l'esperienza, anche in altri Paesi, non ha fatto emergere particolari episodi di comportamenti truffaldini. In particolare, tali soggetti, fanno riferimento all'esperienza in corso in Francia, ove l'uso degli *alias* è autorizzato in via sperimentale prevedendo una gestione sostanzialmente affidata ad un comitato di operatori del settore, che vigilano sul corretto comportamento di coloro che utilizzano tale tecnica sulla base di semplici ed essenziali regole, e non vi sono particolari forme di registrazione degli *alias*.

**In definitiva, preso atto delle esigenze che emergono nel mercato e delle proposte prospettate dagli operatori, l'Autorità intende valutare l'opportunità di adottare un provvedimento di deroga temporanea del Piano di Numerazione Nazionale che consenta un adeguato periodo di utilizzo in via sperimentale degli *Alias*, propedeutico all'eventuale introduzione di una disciplina definitiva, al fine di verificare l'efficacia della disciplina e dei presidi posti a tutela dell'utenza.**

**In tale fase sperimentale, le esigenze di trasparenza e di tutela dell'utenza sarebbero sostanzialmente affidate alla identificabilità/tracciabilità degli *Alias* con la possibilità per gli utenti finali di conoscere il soggetto che utilizza l'*Alias* come mittente ed al controllo/blocco degli *Alias* provenienti dall'estero<sup>1</sup>, quantomeno attraverso interventi a posteriori mediante l'attivazione di leve contrattuali.**

**Si ritiene che una particolare responsabilità debba far capo all'operatore di accesso, vale a dire al soggetto con il quale l'utente finale-cliente-consumatore ha in essere un rapporto contrattuale per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica. E' a questi, infatti, che il cliente si rivolge per ogni necessità informativa sui servizi ricevuti. L'operatore d'accesso, pertanto, dovrebbe essere gravato dell'onere di fornire al proprio cliente finale tutte le informazioni relative a qualsiasi *Alias* possa essere giunto al destinatario, originato da qualunque altro soggetto.**

**Non di meno, occorre attribuire obblighi anche al soggetto che rende disponibile al fornitore dei contenuti il servizio di trasmissione dei messaggi con *Alias*, anche per consentire al fornitore del servizio di accesso di attuare quanto necessario.**

---

<sup>1</sup> Si tratta sostanzialmente di evitare l'impiego truffaldino di identità ed altri possibili utilizzi a danno dell'utenza, sui quali la vigilanza potrebbe essere più complessa. Inoltre occorre evitare che si instaurino situazioni di fatto, considerando anche la possibilità che in futuro vi siano accordi internazionali sull'uso di stringhe alfanumeriche come CLI.

**Per quanto concerne la qualificazione del soggetto che fornisce un servizio di trasmissione e/o ricezione di SMS/MMS (eventualmente gestendo ed attribuendo a tale scopo Alias), su richiesta dei propri clienti, stabilendo con questi un rapporto contrattuale, va innanzitutto evidenziato che i servizi di messaggistica sono servizi di comunicazione elettronica di tipo dati ai sensi del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (CCE), art. 1, comma 1, lettera gg)<sup>2</sup>. Pertanto, il soggetto che intende offrire tali servizi deve comunque disporre di un titolo abilitativo per la fornitura di un servizio di comunicazione elettronica per tale limitata tipologia di comunicazioni<sup>3</sup>, ove non già in possesso di un titolo abilitativo di più ampia portata includente la possibilità di offrire i servizi in questione.**

**Conseguentemente, lo stesso soggetto può essere assegnatario dei diritti d'uso della numerazione necessaria a svolgere tale l'attività di comunicazioni elettroniche secondo il proprio titolo abilitativo, come stabilito dall'art. 27, comma 3 del CCE.**

**Tanto premesso, si invitano i soggetti interessati a fornire commenti ed osservazioni specifiche sull'inquadramento regolamentare sopra descritto e su ciascuno degli articoli che seguono, costituenti uno schema di provvedimento con il quale si dispone la sperimentazione in questione, dettandone nel contempo la disciplina ed i vincoli.**

## **Articolo 1 (Definizioni)**

1. Ai fini del presente provvedimento, si definiscono:
  - a) *MAM -Messaggistica aziendale mobile*: le comunicazioni di tipo SMS/MMS e trasmissione dati dirette, in modalità singola o massiva, ad utenti consumatori da parte di Enti, aziende o professionisti, pubblici o privati, per finalità sociali, informative e pubblicitarie.
  - b) *Servizio di comunicazione tramite SMS/MMS di tipo messaggistica aziendale mobile (MAM)*: servizio che consente a fornitori di contenuti (Enti, aziende o professionisti) di inviare, in modalità singola o massiva, e ricevere SMS/MMS a/da utenza mobile, identificata da un numero per servizi mobili e personali ;

---

<sup>2</sup> Il servizio in questione, di per sé, non può essere visto come un servizio telefonico accessibile al pubblico, come definito all'art. 1, comma 1, lettera hh), tuttavia un servizio telefonico accessibile al pubblico include il servizio in questione.

<sup>3</sup> Per quanto concerne gli obblighi di cui al Codice delle comunicazioni elettroniche allegato 1, parti A e C, in funzione del tipo di servizio fornito, qualora lo stesso sia limitato a solo servizi MT, gli obblighi da rispettare sono necessariamente coerenti, e pertanto dovrebbero escludere prestazioni che non rientrano comunque nella gamma dei servizi realizzabili dal soggetto. I diritti amministrativi e contributi applicabili sono indicati al comma 2 dell'Annesso 10 del CCE

- c) *CLI – Calling line identification*: identificazione della linea chiamate mediante il numero definito dalla Raccomandazione UIT-T E.164 associato alla medesima linea;
- d) *Alias*: stringa alfanumerica utilizzata come CLI nelle comunicazioni SMS/MMS e trasmissione dati;
- e) *MT- Mobile terminated*: servizio di trasmissione SMS/MMS verso l'apparato del cliente finale;
- f) *MO- Mobile originated*: servizio di trasmissione SMS/MMS originato dall'apparato del cliente finale.

## **Articolo 2 (Oggetto ed ambito di applicazione)**

1. Il presente provvedimento disciplina in via sperimentale l'impiego di *Alias* nei servizi di comunicazioni di tipo MAM, svolti dai soggetti in possesso del titolo abilitativo necessario per poter offrire tale tipo di servizio, per un periodo prefissato di tempo, al fine di valutarne le possibili problematiche conseguenti, gli impatti nel mercato, i benefici per le imprese ed i consumatori e di definire le regole idonee a garantire la concorrenza e la tutela dell'utenza.

## **Articolo 3 (Deroga)**

1. In deroga alle disposizioni di cui all'art. 6 (Identificazione della linea chiamante) dell'Allegato A alla delibera n. 52/12/CIR, fino al 31 dicembre 2014 è consentito l'utilizzo di *Alias* nelle comunicazioni di tipo MAM come identificativo del chiamante (CLI).
2. Fino alla data di cui alla precedente comma 1, le numerazioni che possono essere utilizzate ai fini del presente provvedimento sono quelle con i codici: 0, 3, 43, 5, 800 e 803. Ciascuna numerazione è utilizzata nel rispetto di tutte le norme a questa relative.

## **Articolo 4 (Costituzione degli *Alias*)**

1. Il fornitore del servizio di comunicazioni di tipo MAM che consente ai soggetti a cui ha dato in uso i numeri l'utilizzo degli *Alias*, adotta la massima diligenza al fine di evitare l'impiego di *Alias* già utilizzati dallo stesso per altri clienti, nonché di *Alias* che differiscono in maniera non significativa da *Alias* già utilizzati e possano indurre in errore il consumatore nell'identificazione del fornitore dei contenuti mittente.

2. Ad un numero può essere associato più di un *Alias* purché utilizzati dallo stesso cliente e non da clienti diversi.
3. L'*Alias* è costituito in modo tale da agevolare al massimo l'individuazione da parte del destinatario del soggetto responsabile del contenuto della comunicazione, riducendo, al tempo stesso, le possibilità di indurre a false individuazioni.
4. L'utilizzo di *Alias* che richiamino Enti ed Istituzioni pubbliche, di qualunque natura, sia di tipo generico (ad esempio Ministero, Comune, Ospedale, ecc.) sia proprio (ad esempio Interno, Roma, San Camillo, ecc.) è riservato esclusivamente ai medesimi Enti ed Istituzioni e non è associabile a soggetti privati.
5. L'*Alias* non può essere composto esclusivamente da caratteri numerici.

### **Articolo 5**

#### **(Obblighi dei fornitore del servizio di comunicazioni di tipo MAM)**

1. Il fornitore del servizio di comunicazioni di tipo MAM che consente ai soggetti a cui ha dato in uso i numeri l'utilizzo degli *Alias* costituisce un elenco recante per ciascun *Alias* il numero E.164 associato, il soggetto che lo ha in uso, la descrizione del servizio svolto e le modalità per contattarlo, quali indirizzo, telefono, fax, e-mail, PEC. Al numero telefonico fornito, qualora non risponda un centro servizi, un risponditore automatico fornisce almeno le medesime indicazioni recate dall'elenco.
2. Il fornitore del servizio di comunicazioni di tipo MAM adotta, preventivamente, uno specifico codice di autoregolamentazione, che fissa, tra l'altro, le regole per la costituzione degli *Alias* e le iniziative previste per la tutela dell'utenza. Il codice è pubblicato sul sito *Web* del fornitore del servizio unitamente all'elenco degli *Alias* utilizzati. L'elenco di cui al comma 1 è mantenuto aggiornato in tempo reale, prima dell'inizio dell'impiego di un nuovo *Alias*, e reso disponibile gratuitamente a tutti i fornitori di servizi e reti di comunicazione elettronica. L'elenco è reso disponibile al pubblico dal fornitore del servizio di comunicazioni di tipo MAM attraverso un *link* appropriato nella *Home page* del proprio sito *Web*.
3. I fornitori del servizio di comunicazioni di tipo MAM che consente l'utilizzo degli *Alias* concordano, preventivamente, con tutti i fornitori dei servizi di accesso le modalità di costituzione, scambio ed aggiornamento dei relativi elenchi dati di cui al presente articolo ed all'art. 6.

### **Articolo 6**

#### **(Obblighi dei fornitori dei servizi all'accesso)**

1. Il fornitore dei servizi di accesso rende disponibile ai propri clienti, sia attraverso un *link* appropriato nella *Home page* del proprio sito *Web*, sia attraverso il centro servizi del proprio *Customer care*, l'elenco aggiornato di tutti gli *Alias* recati negli

elenchi di cui all'art. 5, comma 1, fruibile come elenco agevolmente navigabile per la ricerca a partire dall'*Alias*.

2. Il fornitore dei servizi di accesso attua tutte le misure necessarie per impedire che i propri clienti siano destinatari di comunicazioni provenienti da reti estere con *Alias*, prevedendo allo scopo idonei strumenti contrattuali nei rapporti commerciali con operatori nazionali ed esteri con cui sono interconnessi.

## **Articolo 7 (Norme finali)**

1. Al fine di consentire a tutti i soggetti coinvolti la predisposizione delle iniziative necessarie a dare attuazione alle disposizioni del presente provvedimento, l'utilizzo di *Alias* in base alla deroga di cui all'art. 3 è consentita trascorsi 60 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito *Web* dell'Autorità. Prima dell'avvio della sperimentazione, i fornitori dei servizi MAM e i fornitori del servizio di accesso comunicano all'Autorità quanto concordato ai fini della sperimentazione, tra cui quanto previsto all'art. 5, comma 3.
2. L'Autorità si riserva di dettare disposizioni volte ad uniformare ed a stabilire i contenuti minimi del codice di autoregolamentazione di cui all'art. 5, comma 2.
3. In caso di necessità, a richiesta degli uffici dell'Autorità, i fornitori di reti e servizi di comunicazione elettronica attuano con immediatezza tutte le misure necessarie a cessare l'impiego di *Alias* associati a numeri di cui sono assegnatari.
4. L'Autorità si riserva di disporre l'annullamento delle disposizioni in deroga di cui al presente provvedimento nel caso in cui si verificano situazioni di grave turbativa della concorrenza o di grave danno agli interessi degli utenti dei servizi di comunicazione elettronica.
5. L'Autorità rivede le disposizioni del presente regolamento entro il termine di cui all'articolo 3.