



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

AVVISO

Comunicazione sull'avvio dei lavori dei tavoli tecnici di cui alle delibere n. 156/18/CIR e 157/18/CIR

La delibera n. 157/18/CIR del 26 settembre 2018 concernente “*Modifica del piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR in attuazione della legge annuale per il mercato e la concorrenza n. 124/2017*”, pubblicata sul sito dell’Autorità in data 25 ottobre 2018, ha istituito, con l’art. 3 comma 1, un tavolo tecnico in relazione all’attuazione degli obblighi di cui all’art. 2. L’art. 2, comma 1, integra l’art. 5 dell’allegato A della delibera n. 8/15/CIR stabilendo che “*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 risponditore automatico (Interactive Voice Response) 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 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*”

Il citato art. 3, comma 1, stabilisce altresì che il tavolo è istituito, “*in particolare, per la definizione, coordinata, del timer per l’abbattimento della chiamata senza oneri per il chiamante prima dell’inizio della tassazione*” e che “*I lavori del tavolo tecnico si concludono entro un mese dalla pubblicazione del presente provvedimento*”.

La delibera n. 156/18/CIR nella parte motiva riporta che “*RITENUTO che gli operatori che svolgono attività di call center, al fine di assicurare di essere richiamabili, dovranno definire, eventualmente anche con il supporto di un tavolo tecnico, le misure idonee. A tale riguardo occorre prevedere almeno che: i) ai numeri telefonici utilizzati come CLI in alternativa a quelli con codice 084, risponda un sistema*

IVR (Interactive Voice Responder), attivo 24 ore su 24, che fornisce all'utente le informazioni complete relative alla società chiamante (ragione sociale, sede legale); ii) sia consentito all'utente chiamante l'IVR di essere richiamato qualora l'utente lo richieda, con richiesta dell'utente esplicitata attraverso la digitazione di un tasto specifico o tramite servizio di segreteria telefonica e con richiamata effettuata entro due giorni lavorativi dalla richiesta”.

Tanto premesso, la prima riunione del suddetto Tavolo Tecnico di cui alla delibera n. 157/18/CIR è convocata per il giorno 12 novembre 2018, alle ore 10:30, presso la sede di Roma dell'Autorità in via Isonzo 21/b.

Durante tale riunione verranno trattati esclusivamente i temi connessi alla delibera n. 157/18/CIR ed in particolare il tema relativo alla definizione, coordinata, del timer per l'abbattimento della chiamata senza oneri per il chiamante prima dell'inizio della tassazione. Verranno successivamente calendarizzate le ulteriori riunioni anche con riferimento alla delibera n. 156/18/CIR.

Onde poter successivamente convocare i soggetti interessati, gli stessi (anche se non prevedono di poter partecipare alla riunione del 12 novembre p.v.) sono pregati di inviare all'indirizzo agcom@cert.agcom.it la richiesta di essere inseriti nella mailing list relativa ai lavori del Tavolo Tecnico ex delibere nn. 156/18/CIR e 157/18/CIR.

I soggetti interessati possono fornire un contributo scritto, accessibile a tutti i partecipanti ai lavori del Tavolo Tecnico, relativo all'oggetto del Tavolo Tecnico, entro l'8 novembre c.a..

Le attività del tavolo tecnico sono coordinate da Francesco Bernabei, funzionario della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche, contattabile per ogni chiarimento all'indirizzo e-mail: f.bernabei@agcom.it o al tel.: 06.69644.181.

Si prega di dare conferma della partecipazione di ciascuna Società al Tavolo Tecnico entro l'8 novembre p.v. inviando i nominativi dei propri rappresentanti all'indirizzo e-mail del predetto funzionario.

Il Direttore
Giovanni Santella