

## **DELIBERA N. 112/19/CIR**

### **DIFFIDA NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA AFFINCHÉ RISPETTINO LE NORME SULLA VERIFICA DELLA CORRETTEZZA DEL “CLI” TRASMESSO DI CUI ALLA DELIBERA N. 8/15/CIR**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 23 luglio 2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, di seguito denominata *Autorità*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Codice*;

VISTA la legge 11 gennaio 2018, n. 5, recante “*Nuove disposizioni in materia di iscrizione e funzionamento del registro delle opposizioni e istituzione di prefissi nazionali per le chiamate telefoniche a scopo statistico, promozionale e di ricerche di mercato*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 456/11/CONS;

VISTA la delibera n. 8/15/CIR, del 13 gennaio 2015, recante “*Adozione del nuovo Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 52/12/CIR*”, il cui allegato A contiene il “Piano Nazionale di Numerazione (PNN)”;

VISTA la delibera n. 396/18/CONS, del 25 luglio 2018, recante “*Misure urgenti finalizzate ad impedire l’uso improprio dei dati wholesale di assurance per fini di contatto commerciale*”;

VISTA la delibera n. 156/18/CIR, del 26 settembre 2018, recante “*Modifiche ed integrazioni del piano di numerazione, di cui alla delibera n. 8/15/CIR, in attuazione della legge n. 5/2018*”;

CONSIDERATO quanto segue:

<b>1 Premessa</b> .....	2
<b>2 Quadro regolamentare</b> .....	3
<b>2.1 La legge n. 5/2018</b> .....	3
<b>2.2 La delibera n. 156/18/CIR</b> .....	3
<b>2.3 La delibera n. 8/15/CIR</b> .....	4

## **1 Premessa**

Diverse segnalazioni ricevute dall’Autorità, anche da parte di associazioni dei consumatori, hanno avuto ad oggetto il disturbo arrecato a numerosi consumatori da parte di *call center* “di ubicazione e soggettività ignoti” che li contatterebbe insistentemente.

Risulta che mentre l’identificazione delle numerazioni indicate è possibile sulla base delle informazioni dichiarate dalle stesse società al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), esistono criticità rispetto al principio della “contattabilità” del numero utilizzato dal *call center*, introdotto con la delibera n. 156/18/CIR, recante “*Modifiche ed integrazioni del piano di numerazione, di cui alla delibera n. 8/15/CIR, in attuazione della legge n. 5/2018*”.

Altre segnalazioni da parte di associazioni dei consumatori hanno avuto ad oggetto il disturbo arrecato a numerosi consumatori da parte di un *call center* “di ubicazione e soggettività ignoti” che, utilizzando un determinato numero telefonico, li contatterebbe insistentemente, ponendo in essere politiche commerciali in contrasto con la normativa vigente. In particolare il numero telefonico indicato, ad una prima verifica, non risulta ricompreso tra quelli comunicati al ROC da società esercenti l’attività di *call center*.

Il tema della identificabilità di *call center* è stato, inoltre, oggetto di indagini di alcune Procure oltre che di verifiche condotte dalla Polizia Postale e dalla Guardia di Finanza.

Si richiama che, nell’ambito delle attività di vigilanza che hanno condotto all’adozione della delibera n. 396/18/CONS<sup>1</sup>, l’attività ispettiva condotta nei confronti di un operatore ha evidenziato che alcuni numeri geografici, segnalati per attività illecite a seguito di una segnalazione del Garante della Privacy e dei Carabinieri di Roma, hanno continuato a generare traffico anche dopo la disattivazione da parte dell’operatore stesso. Quest’ultimo ha altresì ipotizzato che tali numerazioni potrebbero essere state oggetto di *CLI spoofing*<sup>2</sup> da parte di altro operatore e che non sono state originate dalla propria rete.

---

<sup>1</sup> Del 25 luglio 2018, recante “*Misure urgenti finalizzate ad impedire l’uso improprio dei dati wholesale di assurance per fini di contatto commerciale*”.

<sup>2</sup> Il *CLI spoofing* consiste nella pratica che consente alla parte chiamante, alla rete di origine e / o alla rete di transito di manipolare le informazioni contenute nel campo CLI con l’intenzione di ingannare la parte

## **2 Quadro regolamentare**

### **2.1 La legge n. 5/2018**

L'articolo 2, comma 1, della citata legge stabilisce che *“Tutti gli operatori che svolgono attività di call center rivolte a numerazioni nazionali fisse o mobili devono garantire la piena attuazione dell'obbligo di presentazione dell'identificazione della linea chiamante e il rispetto di quanto previsto dall'articolo 7, comma 4, lettera b), del codice di cui al decreto legislativo n. 196 del 2003. A tal fine, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni individua, ai sensi dell'articolo 15 del codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, due codici o prefissi specifici, atti a identificare e distinguere in modo univoco le chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche da quelle finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale. Gli operatori esercenti l'attività di call center provvedono ad adeguare tutte le numerazioni telefoniche utilizzate per i servizi di call center, anche delocalizzati, facendo richiesta di assegnazione delle relative numerazioni entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore del provvedimento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni previsto al periodo precedente, oppure presentano l'identità della linea a cui possono essere contattati. L'Autorità vigila sul rispetto delle disposizioni di cui al presente comma applicando, in caso di violazione, le sanzioni di cui all'articolo 1, commi 29, 30, 31 e 32, della legge 31 luglio 1997, n. 249.”*

### **2.2 La delibera n. 156/18/CIR**

Con la delibera n. 156/18/CIR, del 26 settembre 2018, recante *“Modifiche ed integrazioni del piano di numerazione, di cui alla delibera n. 8/15/CIR, in attuazione della legge n. 5/2018”*, l'Autorità ha attuato quanto disposto dall'articolo 2 legge n. 5/2018, identificando due appositi codici numerici e stabilendo le relative norme per l'assegnazione e l'uso, a conclusione della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 60/18/CIR.

L'Autorità ha, in aggiunta, previsto che operatori che svolgono attività di *call center* possono utilizzare come CLI anche numeri diversi da quelli con codice 084, definiti dalla citata delibera, con il vincolo che tali operatori siano contattabili tramite tali numeri. 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 l'Autorità ha stabilito che: i) ai numeri telefonici utilizzati come CLI in alternativa a quelli con codice 084, deve rispondere 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

---

chiamata inducendola a pensare che la chiamata abbia avuto origine da un'altra persona, entità o, comunque, da altra linea.

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.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 5, della delibera n. 156/18/CIR, «Sono aggiunti i seguenti commi all'art. 6 dell'allegato A della delibera n. 8/15/CIR: “8. Fermo restando gli obblighi in capo agli operatori che forniscono i servizi di comunicazione elettronica ai clienti che originano le comunicazioni di cui al presente articolo, **tutti gli operatori che svolgono attività di call center tramite chiamate verso numerazioni nazionali fisse o mobili garantiscono la presentazione dell'identificazione della linea chiamante, senza la possibilità di attivare il servizio di restrizione del CLI e nel rispetto delle norme del presente Piano di numerazione.** 9. Gli operatori che svolgono attività di call center mediante chiamate verso numerazioni nazionali fisse o mobili e che non utilizzano come CLI numerazioni con i codici di cui al successivo art. 7, commi 3bis e 3ter, rispettivamente, per comunicazioni finalizzate ad attività statistiche, a ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale, bensì altre numerazioni consentite dal vigente PNN, **assicurano che i numeri utilizzati siano contattabili dall'utente**”».

L'articolo 2, comma 2, altresì dispone che “I call center che non utilizzano le numerazioni di cui all'art. 7, commi 3bis e 3ter, garantiscono, entro 60 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, ai clienti chiamati la possibilità di richiamare i numeri che risultano, agli stessi, come identificativi (CLI) della linea chiamante.”

### 2.3 La delibera n. 8/15/CIR

La delibera n. 8/15/CIR, art. 6, comma 3, prevede che “**Il soggetto che fornisce il servizio di comunicazione elettronica al cliente che origina la comunicazione è responsabile della fornitura e correttezza del CLI nonché della consegna di tale informazione al fornitore di servizi di comunicazione elettronica di destinazione o all'eventuale operatore di transito. A tal fine, nel caso di CLI generati dal cliente e fatto salvo quanto previsto dalle norme di cui al comma 2, verifica la corrispondenza di questo con le numerazioni attribuite alla linea che origina la comunicazione, eventualmente trasmettendo un CLI addizionale o sovrascrivendo lo stesso, nel rispetto degli standard internazionali e nei limiti della fattibilità tecnica. Le comunicazioni dirette ai numeri per servizi di emergenza, sono comunque gestite ed inoltrate anche quando sono originate da terminali di rete mobile privi di SIM**”.

Inoltre, il comma 5 del medesimo articolo sancisce che “**Resta in capo al soggetto che fornisce il servizio di comunicazione elettronica al cliente che origina la comunicazione la responsabilità, per le comunicazioni dirette a numeri definiti dalla Raccomandazione ITU-T E.164 del presente piano che prevedono il coinvolgimento di operatori di transito, di stipulare con questi ultimi accordi contrattuali tali da consentire il rispetto del precedente comma 4**”, dove il comma 4, prevede che “Nel transito attraverso una rete, il CLI non è ingiustificatamente rimosso o modificato, salvo le eventuali modifiche effettuate in accordo agli standard internazionali”.

CONSIDERATO che il fenomeno a cui si assiste, diffuso sul territorio, è quello di un utilizzo dei numeri di telefono principalmente geografici da parte di soggetti

(genericamente indicati nel seguito come *call center*) per lo più non identificabili che, in modo invasivo e non rispettoso delle norme sulla *privacy*, contattano ripetutamente i cittadini.

Le problematiche che si pongono sono molteplici:

- I. I *call center* sono spesso “di ubicazione e soggettività ignoti” in quanto non identificabili tramite il CLI;
- II. Le numerazioni non risultano tra quelle comunicate al ROC da società esercenti l'attività di *call center*;
- III. Sebbene in alcuni casi sia possibile l'identificazione delle numerazioni indicate sulla base delle informazioni dichiarate dalle stesse società al ROC, i numeri non sono richiamabili come previsto dalla delibera n. 156/18/CIR;
- IV. In molti casi il CLI è inesistente in quanto è stato alterato il CLI originario (*spoofing*). Tale caso appare estremamente frequente ed ostacola qualunque attività di vigilanza e sanzionatoria in quanto può risultare estremamente complesso o, in alcuni casi, impossibile risalire al soggetto che origina la chiamata.

CONSIDERATO che, a parte il caso III, che può essere sanzionato grazie alla possibilità di risalire al soggetto che non ha ottemperato alle previsioni regolamentari dell'Autorità, negli altri casi ci si trova di fronte alla difficoltà ad individuare i responsabili della *mal practice*, a causa della pratica illecita del CLI *spoofing*;

CONSIDERATO che il PNN pone in capo agli operatori autorizzati l'obbligo di controllare la correttezza del CLI originato oltre che di garantire che giunga a destinazione il CLI corretto (ossia che non venga alterato lungo la trasmissione dello stesso dal punto di origine a destinazione);

RITENUTO che l'osservazione della diffusa pratica di alterazione del CLI, rilevata nel corso dell'attività di vigilanza dell'Autorità, evidenzia una probabile assente attività di verifica da parte degli operatori di comunicazione elettronica;

RITENUTO necessario, a tale proposito, al fine di arginare il fenomeno in questione e poterlo sanzionare, un incisivo intervento da parte dell'Autorità nei confronti degli operatori di accesso e transito per far sì che gli stessi pongano in essere i compiti che la regolamentazione assegna loro in tema di verifica della correttezza del CLI e trasporto dello stesso fino a destinazione senza alterazioni;

RITENUTO necessario, pertanto, richiamare gli operatori di comunicazione elettronica, sulle cui reti si attestano i *call center*, al rispetto, a livello nazionale, delle norme esistenti che prevedono che l'operatore di originazione verifichi e garantisca che il CLI trasmesso sia effettivamente quello dato in uso al cliente. Ciò indipendentemente dalla tecnologia utilizzata;

CONSIDERATO, infatti, che l'art. 6 del Piano di numerazione prevede che nel caso di CLI generati dal cliente, l'operatore di originazione debba verificare la corrispondenza del CLI con le numerazioni attribuite alla linea che origina la comunicazione, eventualmente trasmettendo un CLI addizionale o sovrascrivendo lo stesso. In tal modo,

al CLI ricevuto dai clienti sarà sempre possibile associare un soggetto, persona fisica o giuridica, registrato presso l'operatore di accesso. In aggiunta, una volta assicurato che il CLI trasmesso sia effettivamente del cliente, il medesimo art. 6 del Piano di numerazione prevede che gli operatori di accesso debbano stipulare con gli eventuali operatori di transito accordi contrattuali tali da consentire che il CLI non venga alterato e che quindi possa giungere alla rete di destinazione inalterato;

TENUTO CONTO della diffusa pratica di modifica del CLI senza che, a quanto appare, gli operatori abbiano messo in atto le previste misure di controllo;

TUTTO ciò premesso e considerato;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DIFFIDA**

#### **gli operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica**

ad adottare, senza indugio, ogni misura funzionale a garantire il rispetto degli obblighi di verifica della correttezza e di non alterazione del CLI di cui all'art. 6 della delibera n. 8/15/CIR come integrata dalla delibera n. 156/18/CIR.

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma 23 luglio 2019

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonio Nicita

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi