



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 156/18/CIR**

### **MODIFICHE ED INTEGRAZIONI DEL PIANO DI NUMERAZIONE, DI CUI ALLA DELIBERA N. 8/15/CIR, IN ATTUAZIONE DELLA LEGGE N. 5/2018**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 settembre 2018;

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*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, di seguito denominato *Codice*;

VISTA la delibera n. 383/17/CONS, del 5 ottobre 2017, recante “*Adozione del regolamento recante la disciplina dell’accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 legge n. 5, dell’11 gennaio 2018, di seguito denominata *Legge*, concernente “*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*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, serie Generale n. 28 del 3 febbraio 2018 ed, in particolare, l’art. 2, comma 1;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

CONSIDERATO che il citato art. 2, comma 1, stabilisce che *“Tutti gli operatori che svolgono attività di call center rivolte a numerazioni nazionali fisse o mobili devono garantire la piena attuazione dell’obbligo di presentazione dell’identificazione della linea chiamante e il rispetto di quanto previsto dall’articolo 7, comma 4, 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.”*;

VISTA la delibera n. 60/18/CIR, del 26 marzo 2018, recante *“Avvio del procedimento e della consultazione pubblica per modifiche ed integrazioni del piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR in attuazione della legge n. 5/2018”*;

VISTI i contributi presentati da Assocontact, BT Italia S.p.A., Eolo S.p.A., Fastweb S.p.A., Istat, Wind Tre S.p.A., Telecom Italia S.p.A., e quanto emerso nell’ambito delle audizioni con Assocontact, BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Istat, Wind Tre S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli esiti della suddetta consultazione, come sintetizzati nell’allegato A al presente provvedimento;

CONSIDERATO che la norma consente agli operatori che svolgono attività di *call center* di utilizzare come CLI anche numeri diversi da quelli con codice 084, definiti dalla presente delibera, con il vincolo che tali operatori siano contattabili tramite tali numeri;

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;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

RITENUTO, pertanto, in attuazione della Legge, di modificare ed integrare la disciplina del Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1 (Modifiche e integrazioni del PNN)**

1. I codici "0843" e "0844" identificano in modo univoco rispettivamente le chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche e quelle finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale.
2. Sono aggiunti i seguenti commi all'articolo 7 dell'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR:
  - 3 bis *il codice "0843" identifica un distretto fittizio riservato per le comunicazioni finalizzate ad attività statistiche. Le numerazioni con tale codice sono utilizzabili sull'intero territorio nazionale.*
  - 3 ter *il codice "0844" identifica un distretto fittizio riservato per le comunicazioni finalizzate a ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale. Le numerazioni con tale codice sono utilizzabili sull'intero territorio nazionale.*
  - 3 quater i codici "084X" con X diverso da 3 e 4 sono riservati per futuri usi.
3. L'allegato 1 al Piano di numerazione è integrato come segue:

Art. 7: chiamate verso numerazioni 084x	La tariffa applicabile all'utenza per le chiamate dirette alle numerazioni con i codici 084x è pari a quella applicata per le chiamate dirette a numerazioni geografiche appartenenti al medesimo distretto dell'utente che origina la comunicazione. Le chiamate verso tali distretti fittizi sono incluse in eventuali <i>bundle</i> tariffari.
---	---



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

4. Il comma 4 dell'art. 7 dell'allegato A della delibera n. 8/15/CIR è modificato come segue:

*“Le numerazioni geografiche vengono assegnate per blocchi di diecimila numeri contigui con le ultime quattro cifre da 0000 a 9999 ad eccezione delle numerazioni dei distretti aventi i codici di cui ai commi 3 bis e 3 ter che vengono assegnate per blocchi di cento numeri contigui con le ultime due cifre da 00 a 99”*

5. 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.”

6. Per le prime assegnazioni degli archi di numerazione di cui al precedente comma 1, l'Amministrazione competente considererà come contestuali le richieste che pervengono entro trenta giorni dalla pubblicazione della presente delibera.

### **Articolo 2 (Disposizioni finali)**

1. Le disposizioni di cui al presente provvedimento, con particolare riferimento alla implementazione dei codici 084x in relazione agli scenari di chiamata dai *call center* verso i consumatori e di ricezione delle chiamate dagli stessi, sono implementate entro 180 giorni dalla conclusione dell'accordo tra l'operatore di comunicazione elettronica e il *call center* interessato. Allo scopo, gli operatori di comunicazione elettronica implementano, entro 120 giorni dalla pubblicazione della presente delibera, le necessarie configurazioni funzionali al corretto trattamento all'interconnessione e alla presentazione del CLI al chiamato.
2. 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



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

clienti chiamati la possibilità di richiamare i numeri che risultano, agli stessi, come identificativi (CLI) della linea chiamante.

3. L'allegato A alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, riporta la sintesi della consultazione pubblica e le relative valutazioni dell'Autorità.

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 pubblicazione dello stesso.

Roma, 26 settembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi