



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 157/18/CIR

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

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 annuale per il mercato e la concorrenza n. 124, del 4 agosto 2017, di seguito denominata *Legge*, ed, in particolare, l’articolo 1, commi 55, 130 e 131;

CONSIDERATO che il citato 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*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che il citato comma 130 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);

CONSIDERATO che il successivo comma 131 stabilisce che *“La violazione delle disposizioni di cui al comma 130 implica l'applicazione di una sanzione amministrativa pari a 10.000 euro, irrogata dall'Autorità di cui al comma 130, e un indennizzo non inferiore a 100 euro a favore dei clienti”*;

RILEVATO che, in accordo con la previsione di legge, tali limiti vigono anche per le chiamate originate da rete mobile;

RITENUTO necessario integrare il vigente Piano nazionale di numerazione con previsioni specifiche in attuazione della citata Legge;

VISTA la delibera n. 196/17/CIR, del 19 dicembre 2017, recante: *“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 e avvio del procedimento istruttorio per eventuali ulteriori modifiche ed integrazioni del piano di numerazione”*;

CONSIDERATO che la delibera n. 196/17/CIR stabilisce, all'art. 1 (Numerazioni per servizi di assistenza ai clienti di istituti bancari, imprese di assicurazione e società di carte di credito), quanto segue: “

1. È aggiunto il seguente comma 7 all'art. 15¹ dell'allegato A, alla delibera n. 8/15/CIR, il cui titolo è modificato come *Numeri per servizi di assistenza clienti "customer care" per i clienti dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica e di istituti bancari, le imprese di assicurazione e le 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 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”.

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 di cui all'art. 2, al singolo cliente sia applicata “una tariffa urbana” nei termini di cui in premessa. “

VISTI i contributi presentati da 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. e quanto

¹ Il cui titolo è modificato come segue: (Numeri per servizi di assistenza clienti "customer care" per i clienti dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica e di istituti bancari, le imprese di assicurazione e le società di carte di credito)



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

emerso nell'ambito delle audizioni con le Società BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., NEXI S.p.A., Telecom Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A.;

VISTI gli esiti della suddetta consultazione e le valutazioni dell'Autorità, come riportati nell'allegato A al presente provvedimento;

PRESO ATTO, in esito alla consultazione pubblica, che estendere l'utilizzo ai numeri con addebito ripartito per le finalità di cui al comma 130, dell'art.1, della legge n. 124/2017 comporta rilevanti e non proporzionati oneri e difficoltà di carattere tecnico e gestionale per l'operatore di comunicazione elettronica;

RITENUTO, pertanto, opportuno escludere le numerazioni ad addebito ripartito per le finalità di cui al comma 130, dell'art.1, della legge n. 124/2017;

RITENUTO, tuttavia, ragionevole accordare al mercato un congruo tempo di tre mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento per migrare i servizi di cui alla succitata norma su numerazioni geografiche o con addebito al chiamato;

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

DELIBERA

Articolo 1

(Modifiche del comma 2, dell'articolo 1, della delibera n. 196/17/CIR)

1. Il comma 2, dell'art. 1, della delibera n. 196/17/CIR è modificato come segue:

I soggetti che forniscono i 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 da 3 mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento, gli stessi servizi siano forniti su numerazioni geografiche o numerazioni per servizi di addebito al chiamato, ai sensi del comma 7 dell'art. 15 dell'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR, come modificato dalla delibera n. 196/17/CIR.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 2

(Integrazioni del PNN in attuazione di quanto previsto dal comma 55, dell'art. 1, della legge n. 124/2017)

1. È aggiunto il seguente comma all'art. 5 dell'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR recante il “Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa”:

4 *bis*-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.

Articolo 3

(Disposizioni finali)

1. È istituito un tavolo tecnico in relazione all'attuazione degli obblighi di cui all'art. 2 della presente delibera ed, in particolare, per la definizione, coordinata, del *timer* per l'abbattimento della chiamata senza oneri per il chiamante prima dell'inizio della tassazione. I lavori del tavolo tecnico si concludono entro un mese dalla pubblicazione del presente provvedimento.

2. Nelle more della conclusione dei lavori del tavolo tecnico e della implementazione del *timer* che verrà definito, le misure di cui all'art. 2 entrano in vigore decorsi 60 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento sulla base dei valori del *timer* per l'abbattimento della chiamata già oggi utilizzati.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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
Antonio Nicita

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