



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 196/17/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 E AVVIO DEL PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO PER EVENTUALI ULTERIORI MODIFICHE ED INTEGRAZIONI DEL PIANO DI NUMERAZIONE

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 dicembre 2017;

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*”;

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;

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 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*”;

CONSIDERATO che la delibera n. 8/15/CIR, allegato A, art. 5, comma 4, prevede che “*Fatte salve le ulteriori disposizioni applicabili all’erogazione dei servizi a*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sovrapprezzo, l'espletamento dei servizi in fonìa su numerazioni per servizi a sovrapprezzo e numerazioni per servizi di numero unico e personale è preceduto da un annuncio fonico, chiaro ed esplicito, sul prezzo applicato, con riferimento alla rete fissa o mobile, dalla quale è effettuata la chiamata. In caso di prezzo differenziato a seconda del fornitore di servizi di comunicazioni da cui si origina la chiamata, l'informazione può limitarsi al prezzo massimo previsto da rete fissa e mobile. È ammesso, per i soli servizi di numero unico e personale, l'impiego di un sistema interattivo che consenta al chiamante di scegliere esplicitamente, su base chiamata ed espressamente, mediante la digitazione di un tasto, di non ricevere tali informazioni. L'obbligo informativo non può essere assolto attraverso il rimando ad altre numerazioni, a siti Internet o a qualsivoglia altra forma di comunicazione. Nel corso del messaggio informativo obbligatorio, il cliente non è sottoposto ad alcuna tassazione”;

CONSIDERATO che il citato comma 55 introduce due elementi innovativi rispetto a quanto previsto dal PNN atteso che, da un lato, estende la previsione della gratuità della parte della comunicazione dedicata al messaggio informativo anche ad altre numerazioni, oltre che a quelle per servizi a sovrapprezzo e per servizi di numero unico e personale già previste dal PNN e, specificatamente, a tutte le numerazioni non geografiche per servizi a pagamento, e, dall'altro specifica che *la tariffazione della chiamata ha inizio solo dalla risposta dell'operatore”;*

CONSIDERATO che l'attuazione della previsione di cui al predetto comma 55 potrà richiedere modifiche della segnalazione tra rete di accesso, rete dell'operatore che ha come utente il centro servizi ed il centro servizi stesso, con la conseguente eventuale necessità di introdurre apposite *linee guida* per il mercato;

RITENUTO, pertanto, necessario modificare, a seguito di una consultazione pubblica, il PNN e, specificatamente, l'allegato A, art. 5, comma 4, estendendo l'insieme delle numerazioni coinvolte a quelle previste dalla legge e prevedendo che non solo il messaggio informativo obbligatorio è gratuito, ma anche che la tariffazione nei riguardi del cliente chiamante può aver luogo solo a seguito dell'effettiva risposta dell'operatore del centro servizi ed indicando apposite modalità implementative dei connessi scambi informativi;

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”;*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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;

CONSIDERATO che la *tariffa urbana* è stata indicata dalle delibere del Consiglio nn. 85/98/CONS e 101/99/CONS come la tariffa applicata per le chiamate all'interno delle aree locali e, più precisamente, che la delibera n. 101/99/CONS riporta che *“La tariffa urbana si applica attualmente per le chiamate all'interno delle 696 Aree Locali, così come definite dal Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni da ultimo modificato dal D.M. 25 novembre 1997; le chiamate tra differenti Aree Locali all'interno dei Distretti Telefonici (che definiscono il piano di numerazione) sono in Italia tariffate come interurbane e ad esse si applicano tariffe differenziate in relazione agli scaglioni di distanza”*;

CONSIDERATO che, stante il vigente quadro regolamentare, non è stabilito un valore unico e prefissato per la tariffa urbana e, pertanto, il valore di riferimento è quello applicato al singolo cliente;

CONSIDERATO che, allo stato, risultano note all'Autorità esclusivamente offerte che non differenziano la tariffa applicata al cliente in funzione della sua localizzazione sul territorio italiano ovvero della localizzazione del destinatario e che, pertanto, la tariffa applicata all'interno delle aree locali, ovvero la tariffa urbana, è la stessa di quella applicata sull'intero territorio nazionale, con riferimento alle chiamate sia da rete fissa sia da rete mobile;

RITENUTO, pertanto, che la *tariffa urbana* possa essere intesa, allo stato attuale, come la tariffa applicata alle chiamate dirette a numerazione geografica di cui alla delibera n. 8/15/CIR, allegato A, articolo 7, per le chiamate originate sia da rete fissa sia da rete mobile;

CONSIDERATO che le numerazioni per servizi con addebito al chiamato, di cui alla delibera n. 8/15/CIR, allegato A, articolo 16, risultano gratuite al chiamante indipendentemente dalla modalità di accesso alla rete da parte dello stesso, comprese quindi le chiamate da telefono mobile, e che, quindi, non possono generare costi superiori alla tariffa urbana applicata al singolo cliente;

RITENUTO, pertanto, che le numerazioni geografiche e le numerazioni per servizi con addebito al chiamato, di cui alla delibera n. 8/15/CIR, allegato A, articoli 7 e 16 soddisfino il requisito di svolgere una chiamata *a costi telefonici non superiori rispetto alla tariffa ordinaria urbana* di cui alla legge n. 124/2017, art. 1, comma 130;

RITENUTO necessario integrare, in tal senso, il vigente Piano nazionale di numerazione;

RILEVATO che allo stato i servizi di cui al comma 130 sono forniti anche su talune ulteriori numerazioni non geografiche e, in particolare, su numerazioni per i servizi ad addebito ripartito, di cui alla delibera n. 8/15/CIR, allegato A, articolo 17;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO, pertanto, opportuno avviare una consultazione pubblica per valutare l'opportunità di includere ulteriori numerazioni, comunque non a sovrapprezzo, rispetto a quelle geografiche e ai numeri con addebito al chiamato, per i servizi di cui al comma 130 della legge annuale sulla concorrenza, specificando nel caso le eventuali condizioni di utilizzo;

RILEVATO, altresì, che la legge impone che sia assicurato che la tariffa applicata *“avvenga a costi telefonici non superiori rispetto alla tariffa ordinaria urbana”*, ovvero che nel caso la chiamata sia diretta verso una numerazione diversa da quella geografica la tariffa da applicare al singolo cliente non può essere superiore a quella che sarebbe stata applicata allo stesso cliente nel caso di una chiamata verso una numerazione geografica;

RITENUTO che i soggetti che forniscono servizi di cui al comma 130 per il tramite di numerazioni per i servizi ad addebito ripartito debbano avviare senza indugio le attività necessarie affinché sia assicurato che, a far data dalla pubblicazione del provvedimento che sarà adottato in esito alla consultazione che si avvia con il presente provvedimento, al singolo cliente sia applicata *“una tariffa urbana”* nei termini di cui in premessa;

RITENUTO opportuno consentire, per il tramite di una consultazione pubblica, a tutte le parti interessate di presentare le proprie osservazioni e commenti sui temi e sulle proposte di integrazione del PNN riportate nell'allegato B al presente provvedimento in relazione al tema di cui in oggetto;

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

(Numerazioni per servizi di assistenza ai clienti di istituti bancari, imprese di assicurazione e società di carte di credito)

1. È aggiunto il seguente comma 7 all'art. 15 dell'allegato A, alla delibera n. 8/15/CIR, 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, di imprese di assicurazione e di 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Articolo 2

(Avvio di un procedimento istruttorio e di una consultazione pubblica)

1. È avviato un procedimento avente ad oggetto la modifica ed integrazione del "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa", di cui alla delibera n. 8/15/CIR.

2. Il responsabile del procedimento è l'ing. Francesco Bernabei della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche.

3. Il procedimento si conclude entro 60 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul sito *web* dell'Autorità, fatte salve le sospensioni per lo svolgimento della consultazione pubblica di cui al comma 4, per le richieste di informazioni e documenti, calcolate sulla base delle date dei protocolli dell'Autorità in partenza ed in arrivo. I termini del procedimento possono essere prorogati dall'Autorità con determinazione motivata.

4. È indetta, nell'ambito del procedimento di cui al comma 3, una consultazione pubblica nazionale. Gli allegati A e B alla presente delibera, di cui costituiscono parte integrante, riportano, rispettivamente, le modalità di consultazione e i temi in consultazione con le relative valutazioni preliminari.

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

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 dicembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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