

DELIBERA N. 334/20/CIR

AVVIO DI UN PROCEDIMENTO E DI UNA CONSULTAZIONE PUBBLICA SULLA INTEGRAZIONE DELLE PROCEDURE DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE, DI CUI ALLA DELIBERA N. 147/11/CIR, E SU LE CONNESSE MISURE FINALIZZATE AD AUMENTARE LA SICUREZZA NEI CASI DI SOSTITUZIONE DELLA SIM (SIM SWAP)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 novembre 2020;

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*;

VISTA la direttiva n. 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, *relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale)*; 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*;

VISTO il regolamento UE n. 2016/679, in relazione ai principi generali (artt. 1-7) e ai diritti degli interessati (artt. 15-22);

VISTO il d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, c.d. Codice Privacy, coordinato ed aggiornato, da ultimo, con le modifiche apportate dalla legge 20 novembre 2017, n. 167, dalla legge 7 luglio 2016, n. 122 e dal d.lgs. 14 settembre 2015, n. 151, in relazione alle previsioni relative al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (artt. 121-134);

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*” e, in particolare, l’art. 11, comma 1, *lett. d)*;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS del 13 marzo 2014;

VISTA la delibera n. n. 107/19/CONS, del 5 aprile 2019, recante il “*Regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità*”;

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. 52/12/CIR, del 3 maggio 2012, recante: “*Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa*”;

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*”;

VISTA la delibera n. 147/11/CIR, del 30 novembre 2011, recante “*Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile – approvazione del regolamento*”;

VISTA la delibera n. 651/13/CONS del 15 novembre 2013, recante “*valutazione dell’accordo quadro per la prestazione della portabilità del numero mobile, previsto dall’allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR*”;

CONSIDERATO che l’Autorità ha registrato un aumento preoccupante di segnalazioni di casi di sostituzione SIM, per passaggio ad altro operatore o per presunto furto o deterioramento, all’insaputa dell’utente finale titolare della SIM;

CONSIDERATO che si è osservato un aumento degli operatori che mettono a disposizione della clientela offerte per la sostituzione della SIM anche per via telematica mantenendo lo stesso fornitore di telefonia mobile del servizio oltre che nei casi nei quali viene contestualmente richiesta la portabilità del numero;

CONSIDERATO che la sostituzione della SIM di un utente da parte di un soggetto terzo non autorizzato e malintenzionato può permettere allo stesso di entrare in possesso anche di ulteriori dati riservati, rispetto a quelli utili per effettuare un furto per via telematica presso gli istituti bancari, come per esempio il furto di dati personali sensibili con cui poter effettuare ulteriori attività dolose;

VISTI, sulla scorta delle attività di vigilanza condotte a seguito della ricezione delle segnalazioni di tali truffe informatiche, gli effetti che questa carenza di sicurezza sta causando a un numero sempre crescente di utenti finali;

RITENUTO necessario, nel quadro regolamentare di riferimento per gli operatori di telefonia mobile, per un verso rendere maggiormente solidi i processi telematici di portabilità del numero mobile, per altro, introdurre delle procedure che prevedano la fornitura all’utente titolare della SIM di opportune notifiche sul cambio SIM in corso e connessi consensi da parte dello stesso, garantendo maggiore sicurezza delle operazioni e maggiori possibilità di controllo in caso di sostituzione di una SIM;

CONSIDERATO che tali misure appaiono ancora più necessarie visto che, nella gestione di tali operazioni, non sussiste, a oggi, un’adeguata segregazione informatica dei dati sensibili sui clienti rispetto all’accesso da parte dei titolari dei punti vendita degli

operatori mobili diffusi sul territorio nazionale, il cui operato non risulta facilmente controllabile da parte del fornitore del servizio mobile;

RITENUTO, pertanto, necessario prevenire e contrastare eventuali tentativi di truffa a danno degli utenti finali di telefonia mobile sia attraverso un rafforzamento dei controlli fatti nell'ambito della procedura di MNP sia attraverso l'introduzione di tecniche e procedure che consentano in generale di garantire puntali notifiche al cliente sullo svolgimento delle attività per la sostituzione della SIM, in modo che lo stesso possa confermare, in ogni passaggio fondamentale, il suo consapevole assenso alla prosecuzione dell'iter di sostituzione;

RITENUTO opportuno, ai sensi dell'art. 11 del Codice, avviare una consultazione pubblica al fine di consentire alle parti interessate di presentare le proprie osservazioni sugli orientamenti dell'Autorità relativi al tema in esame;

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

DELIBERA

Articolo 1

(Avvio del procedimento)

1. È avviato il procedimento istruttorio “sulla integrazione delle procedure di portabilità del numero mobile, di cui alla delibera n. 147/11/CIR, e su le connesse misure finalizzate ad aumentare la sicurezza nei casi di sostituzione della SIM (SIM swap)”.
2. Il responsabile del procedimento è l'Ing. Francesco Bernabei della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche.
3. Fatte salve le sospensioni di cui al comma seguente, il procedimento in oggetto si conclude entro 120 giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità. I termini del procedimento possono essere prorogati dall'Autorità con determinazione motivata.
4. La decorrenza dei termini di cui al comma precedente è sospesa:
 - i. per le richieste di informazioni e documenti, calcolate sulla base delle date dei protocolli dell'Autorità in partenza ed in arrivo;
 - ii. per il tempo necessario ad acquisire le osservazioni degli operatori e degli utenti nell'ambito della consultazione pubblica nazionale di cui all'articolo 2.

Articolo 2

(Avvio della consultazione pubblica nazionale)

1. Nell'ambito del suddetto procedimento è indetta la consultazione pubblica “sulla integrazione delle procedure di portabilità del numero mobile, di cui alla delibera n. 147/11/CIR, e su le connesse misure finalizzate ad aumentare la sicurezza nei casi di sostituzione della SIM (SIM *swap*)”.
2. Gli allegati A e B alla presente delibera, di cui costituiscono parte integrante, riportano, con riferimento alla consultazione pubblica di cui al comma 1, rispettivamente le modalità di partecipazione e il documento contenente le valutazioni che si sottopongono al mercato.

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito *web* dell’Autorità comprensivo degli allegati A e B.

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

Roma, 19 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone