



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

DETERMINA N. 6/17/DRS

**ARCHIVIAZIONE DELLA SEGNALAZIONE DI A-TONO S.R.L. PER
ASSERITA VIOLAZIONE DELLE DELIBERE N. 8/15/CIR E N. 42/13/CIR IN
MERITO ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI A SOVRAPPREZZO DA PARTE
DEGLI OPERATORI H3G, TELECOM ITALIA, VODAFONE E WIND.**

IL DIRETTORE

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

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO l’art. 14-bis, comma 1, del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante “*Integrazione dei poteri dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS, del 24 maggio 2001, recante “*Regolamento concernente l’accesso ai documenti*”, come modificata dalla delibera n. 422/06/CONS;

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. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 628/14/CONS del 18 dicembre 2014 recante “*Attuazione della nuova organizzazione dell’Autorità: individuazione degli uffici di secondo livello*”;

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. 42/13/CIR del 20 giugno 2013, recante “*Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l'identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 166/15/CIR;

VISTO il decreto del Ministero delle Comunicazioni n. 145 del 2 marzo 2006 (DM 145/2006), recante “*Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo*”;

CONSIDERATO quanto segue:

1	Il procedimento	2
2	Il fatto	3
3	Le argomentazioni degli MNO	5
4	Quadro regolamentare	7
4.1	Il DM 145/06	7
4.2	Delibera n. 8/15/CIR.....	8
4.3	Delibera n. 42/13/CIR e s.m.i.	9
5	Conclusioni.....	9

1 Il procedimento

Con nota del 24 maggio 2016, acquisita dall’Autorità in data 25 maggio 2016 al protocollo n. 28271, la società A-Tono S.r.l., di seguito denominata A-Tono, ha denunciato all’Autorità l’asserita violazione della delibera n. 8/15/CIR in merito all’erogazione dei servizi a sovrapprezzo da parte delle società H3G S.p.A., di seguito denominata H3G, Telecom Italia S.p.A., di seguito denominata TIM, Vodafone Italia S.p.A., di seguito denominata Vodafone e Wind Telecomunicazioni S.p.A., di seguito denominata Wind (oggi H3G e Wind sono confluite in un unico soggetto WindTre).

Con note del 19 ottobre 2016, protocolli nn. 55272, 55274, 55276 e 55278, l’Autorità ha richiesto, ai sensi della delibera n. 581/15/CONS, rispettivamente alle società H3G, Wind, Vodafone e TIM, di seguito denominati anche gli MNO, di fornire proprie valutazioni in relazione ai fatti in causa e alle argomentazioni giuridiche indicate nell’istanza suddetta.

Con nota del 4 novembre 2016, acquisita in pari data dall’Autorità al protocollo n. 58042, la società Wind ha presentato istanza di proroga dei termini indicati nella precedente nota del 19 ottobre 2016 per fornire le proprie valutazioni in merito a quanto segnalato da A-Tono.

Tale richiesta è stata accordata dall’Autorità con nota dell’8 novembre 2016, protocollo n. 58491.

H3G, Wind, Vodafone e TIM hanno replicato alla nota dell'Autorità del 19 ottobre 2016, rispettivamente, il 10 novembre 2016, protocollo n. 59113, il 10 novembre 2016, protocollo n. 59111, l'8 novembre 2016, protocollo n. 58586 del 9 novembre 2016 e il 30 novembre 2016 protocollo n. 62063.

2 Il fatto

A-Tono è un soggetto autorizzato ad offrire al pubblico servizi di comunicazione elettronica in forza di un'autorizzazione generale ai sensi dell'art. 25 del *Codice*. A-Tono è, inoltre, titolare di talune numerazioni non geografiche in decade 4, utilizzate al fine di erogare agli utenti finali servizi non a sovrapprezzo.

Gli MNO sono operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione mobile per il tramite di una propria rete di accesso radio e di accordi, con operatori terzi, di "interconnessione".

Nel caso di specie i servizi di interesse sono i cosiddetti *servizi in browsing*, ossia *servizi premium* che, per mezzo di una connessione dati fornita dal MNO, consentono la fruizione e l'addebito di contenuti digitali (ad es. news, immagini, video in streaming, audio in streaming, etc.) mediante accesso ad aree di pagamento di siti *web*, *wap*, *mobile Internet*, senza necessariamente prevedere il *download* di contenuti.

Come premesso, con istanza del 24 maggio 2016, infatti A-Tono ha denunciato all'Autorità l'asserita violazione della delibera n. 8/15/CIR in merito all'erogazione dei citati servizi a sovrapprezzo da parte degli MNO.

A-Tono riporta, in allegato alla propria nota, per ciascuno degli MNO oggetto dell'istanza, i flussi di erogazione (Attivazione/Sottoscrizione e Disattivazione/Cancellazione) applicati per i servizi a sovrapprezzo in *browsing*, laddove l'erogazione del contenuto oggetto del servizio avviene attraverso tipologie di trasmissione dati quale il *download* o lo *streaming* tramite accesso ad un portale mobile.

In particolare, A-Tono lamenta che per notificare all'utente l'Attivazione/Sottoscrizione ad un servizio a sovrapprezzo con l'invio del "Messaggio di Welcome" e per notificare all'utente la Disattivazione/Cancellazione ad un servizio a sovrapprezzo con l'invio del "Messaggio di Conferma Disattivazione":

- le società Telecom e Wind utilizzano numerazioni in decade 3, destinate a servizi di comunicazione mobile e personali;
- la società H3G utilizza numerazioni in decade 43, destinate a servizi di messaggistica aziendale mobile non a sovrapprezzo;
- la società Vodafone utilizza l'*Alias* [omissis], di cui non si conosce la numerazione associata ed, in ogni caso, a proprio avviso l'utilizzo dell'*Alias* non è attribuibile ad una numerazione a sovrapprezzo.

A-Tono riporta, altresì, in allegato il flusso di erogazione (Attivazione/Sottoscrizione e Disattivazione/Cancellazione) applicato per i servizi a sovrapprezzo in *browsing* con *brand MobilePay*, lamentando l'utilizzo da parte degli MNO dell'*Alias* "MobilePay", di cui non si conosce la numerazione associata, per notificare all'utente l'Attivazione/Sottoscrizione ad un servizio a sovrapprezzo con l'invio del "Messaggio di Welcome" e per notificare all'utente la

Disattivazione/Cancellazione ad un servizio a sovrapprezzo con l'invio del "Messaggio di Conferma Disattivazione".

A-Tono inoltre evidenzia che, per quanto concerne le numerazioni in decade 48, l'utilizzo dell'*Alias* è consentito soltanto se le stesse sono destinate ai servizi a sovrapprezzo relativi al *mobile ticketing*.

A-Tono sostiene che l'art. 22 della delibera n. 8/15/CIR attribuisce una precisa tipologia di numerazione, nella fattispecie il codice 48, per poter identificare sulla rete e agli utenti finali i servizi a sovrapprezzo svolti sia attraverso l'erogazione con SMS/MMS (Short Message Service/Multimedia Message Service) sia attraverso altre trasmissione dati. Da ciò, continua l'istante, discende che anche i servizi a sovrapprezzo definiti come "*Servizi in Browsing*" devono utilizzare una numerazione con codice 48.

Secondo A-Tono, il mancato utilizzo di una numerazione 48 da parte degli MNO si traduce in un vantaggio economico e competitivo in quanto:

- vengono aggirati i limiti di prezzo massimo imposti dall'Autorità per erogare un servizio a sovrapprezzo (5 Euro oltre IVA, per i servizi *on demand*, e 20 Euro oltre IVA, per i servizi in abbonamento), sostituiti dai valori ben più alti di cui al Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006 n. 145 (12,50 Euro oltre IVA per ogni comunicazione);
- si stimola la migrazione dei servizi a sovrapprezzo dalla c.d. "vecchia tecnologia" in decade 4 - in cui si individuano l'*Access Provider* o AP (operatore telefonico titolare del rapporto di utenza telefonica con il cliente finale attestato alla propria rete di accesso), il *Serving Provider* o SP (l'operatore che mette a disposizione del *Content Service Provider* la numerazione in decade 4 da attribuire per l'erogazione del servizio) e il *Content Service Provider* o CSP per la prestazione del servizio - verso la c.d. "nuova tecnologia", che si caratterizza, sul piano contrattuale, dal venir meno della distinzione fra AP e SP, in favore di un rapporto diretto (di c.d. "silos verticale") fra il CSP e l'operatore telefonico di accesso, di fatto escludendo dalla filiera di mercato il SP - quale è A-Tono;
- si evita di pagare i contributi per diritti ministeriali d'uso di risorse di numerazione in decade 4 (il contributo annuo per una risorsa in D4 a sette digit è pari a 2.750,00 Euro).

Di contro A-Tono afferma di:

- utilizzare una risorsa di numerazione in decade 4 per servizi a sovrapprezzo, sia per i servizi svolti attraverso SMS/MMS sia con altre tipologie di trasmissione dati (i c.d. servizi *in browsing*);
- farsi carico dei contributi per i diritti ministeriali d'uso di risorse di tale numerazione in decade 4 (codice 48);
- rispettare i limiti di addebito al cliente imposti dalla normativa vigente (PNN).

A-Tono altresì ribadisce che, per i servizi a sovrapprezzo che essa eroga, ogni operazione di addebito viene notificata all'utente sempre attraverso l'invio di un SMS tramite la numerazione in decade 4 attribuita al servizio, ai fini della tutela del consumatore che può, attraverso una chiamata al *call center* (dell'AP, del SP o del CSP), identificare l'operatore in capo al quale il servizio viene erogato, per problematiche di qualsiasi natura.

Alla luce di quanto esposto, A-Tono chiede all'Autorità di inibire la continuazione delle condotte di cui sopra e sanzionare gli MNO, come previsto dalla normativa vigente, per la mancata ottemperanza a quanto previsto dal PNN.

3 Le argomentazioni degli MNO

Gli MNO ritengono non corretta l'interpretazione fornita da A-Tono della vigente normativa e, pertanto, hanno richiesto il rigetto delle istanze succitate.

In particolare gli stessi rilevano quanto segue.

H3G

H3G riassume le contestazioni di A-Tono in tre distinti profili:

- a) Mancata utilizzazione di una numerazione in decade 48 nel caso di erogazione dei servizi a sovrapprezzo forniti su rete Internet, c.d. "*in browsing*";
- b) Utilizzo di numerazioni in decade 43 per l'invio al cliente di SMS di *caring* al momento dell'attivazione e della disattivazione di servizi a sovrapprezzo "*in browsing*";
- c) Utilizzo di *Alias* "*mobilepay*" per l'invio al cliente degli SMS di *caring* al momento dell'attivazione e della disattivazione di servizi a sovrapprezzo "*in browsing*" forniti tramite il consorzio *Mobile Pay*.

Per quanto concerne il profilo a), H3G ritiene che i servizi *in browsing* siano servizi *premium* offerti direttamente su rete Internet, mediante la navigazione su pagine del CSP e con tariffazione diretta sul canale dati, senza che sia previsto alcun uso di numerazioni, se non per l'identificazione della linea mobile d'utente. Il PNN, a parere di H3G, non vieta l'offerta di servizi *premium in browsing* e non impone alcun obbligo all'uso specifico di una numerazione per la loro erogazione. Il PNN, secondo H3G, indica gli archi di numerazione riservati ai servizi a sovrapprezzo, utilizzabili per SMS/MMS *premium*.

In relazione al profilo b), H3G afferma di utilizzare le proprie numerazioni in decade 43 per servizi SMS gratuiti *machine-to-person* di messaggistica aziendale, attraverso i quali notificare al cliente le informazioni obbligatorie previste dal CASP circa il nome del servizio fruito, il suo prezzo, le modalità di disattivazione, il numero di assistenza clienti per eventuali reclami, in conferma con la normativa vigente.

Per quanto riguarda il profilo c), H3G afferma di richiedere ai due *partner* tecnologici [omissis] l'uso di numerazioni in decade 43 per l'invio di SMS gratuiti di *caring* al momento dell'attivazione e della disattivazione del singolo servizio. L'*alias* utilizzato in luogo della numerazione che identifica la linea chiamante, ad avviso di H3G, risulta pertanto conforme a quanto disciplinato dalla delibera n. 42/13/CIR e s.m.i. che ne consente espressamente per numerazioni in decade 43.

TIM

TIM richiama la definizione di servizio a sovrapprezzo contenuta nel decreto ministeriale 145/06 "Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo", in base alla quale "i servizi a sovrapprezzo includono anche quelli realizzati con connessione ad Internet sia in modalità "*dial up*", che prevede l'identificazione del fornitore di servizi con una numerazione, sia in modalità "*packet switch*" che prevede l'identificazione del fornitore di servizi con un indirizzo IP".

Nel citato Regolamento, all'art. 16, continua Telecom, è previsto espressamente che “gli operatori titolari della numerazione predispongano, aggiornino e inviino con cadenza trimestrale al MiSE un data base pubblico contenente tra l'altro numeri associati o indirizzi IP per l'accesso ai servizi a sovrapprezzo”.

TIM altresì evidenzia che la versione del CASP 3.0 ha esteso “l'ambito di applicazione del codice i) ai nuovi canali di accesso e fruizione, cd. Mobile internet da smartphones e tablets, ii) alle nuove modalità di offerta e fruizione, in particolare per servizi in browsing e applicazioni”.

In ultimo TIM sottolinea che ai sensi dell'art. 6, commi 2 e 6, della delibera n. 8/15/CIR è fatto divieto di utilizzare come CLI numerazioni per servizi a sovrapprezzo qualora le stesse non siano utilizzate per l'accesso al servizio.

Alla luce di quanto richiamato, TIM sostiene che non sussista, in generale, un obbligo specifico di utilizzo di numerazioni in decade 4 per la fornitura di servizi a sovrapprezzo, potendo gli stessi essere erogati anche attraverso canali diversi come, ad esempio, la modalità IP.

TIM, dunque, ritiene infondata la contestazione di A-Tono perché l'utilizzo delle numerazioni in decade 3 per l'invio al cliente di notifiche in ordine all'attivazione/disattivazione di servizi a sovrapprezzo *in browsing* riguarda SMS meramente informativi, tali da non incidere in alcun modo sul prezzo del servizio.

Ragionamento analogo, a parere di TIM, può essere condotto con riferimento all'utilizzo dell'*Alias* “mobilepay” per la notifica al cliente dell'attivazione/disattivazione del servizio, considerato che la numerazione associata all'*Alias* utilizzata è in decade 3, quindi coerente con le disposizioni della delibera n. 42/13/CIR.

Vodafone

In primis Vodafone sottolinea che i contenuti erogati con i servizi cui fa riferimento A-Tono nella sua istanza vengono forniti mediante [omissis] e non via SMS/MMS, quindi utilizzando [omissis] e non risorse di numerazione e pertanto ad essi non è applicabile quanto disciplinato dal PNN.

Vodafone ritiene altresì infondata l'istanza di A-Tono anche in relazione all'uso dell'*Alias* “mobilepay”, in quanto gli SMS di attivazione e disattivazione del servizio sono gratuiti ed hanno natura meramente informativa. Tali SMS sono forniti attraverso numerazioni in decade [omissis] che, ai sensi dell'art. 3 comma 2 della delibera n. 42/13/CIR e s.m.i., sono numerazioni ammesse per l'utilizzo di *alias* nelle comunicazioni di messaggistica aziendale come identificativo del chiamante.

Wind

Dopo aver richiamato il contesto normativo e regolamentare di riferimento, Wind afferma che i servizi *in browsing* non vengono erogati mediante una numerazione, bensì per mezzo di una connessione dati tramite reti di telecomunicazioni mobili e pertanto non sono disciplinati dal PNN. Trova invece applicazione per i servizi *in browsing*, secondo Wind, la disciplina sancita dal decreto del Ministero delle comunicazioni del 2 marzo 2006, n. 145, “Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo”.

Wind, dunque, ritiene infondata l'istanza di A-Tono in merito all'asserita violazione della delibera n. 8/15/CIR, in quanto non applicabile al caso di specie. Il

messaggio informativo dei servizi in *browsing* è evidenziato sulla pagina *web*, in forma chiara e leggibile, ed il messaggio in decade 3 inviato da Wind ai propri clienti rappresenta soltanto un'informazione ulteriore data al cliente, dopo l'attivazione del servizio *premium in browsing*, e non è affatto inviato per l'attivazione e/o erogazione del servizio a sovrapprezzo.

Sul presunto incentivo a migrazione dalla “vecchia tecnologia” alla “nuova tecnologia”, Wind afferma che il mercato dei servizi a sovrapprezzo erogati tramite numerazione in decade 48 ha subito una naturale contrazione a causa dell'evoluzione tecnologica che coinvolge anche la modalità di richiesta, attivazione, erogazione e interazione dei servizi stessi, privilegiando le attività via *web*.

Per quanto concerne l'uso dell'*Alias* “mobilepay”, Wind afferma che in questa modalità di attivazione ed erogazione dei servizi a sovrapprezzo, il messaggio informativo, che garantisce una forma di ulteriore tutela al cliente, nonché il messaggio contenente un pin per garantire la sicurezza al cliente dell'attivazione in *browsing* del servizio a sovrapprezzo, appartiene alla categoria di “messaggistica aziendale”, essendo una comunicazione di tipo SMS/MMS verso utenti finali da parte di un'azienda per finalità sociali, informative per cui, quindi, è ammesso, nella sperimentazione in corso, l'uso di *alias*.

Alla luce di quanto esposto, Wind chiede all'Autorità di rigettare l'istanza di A-Tono in quanto destituita di ogni fondamento.

4 Quadro regolamentare

4.1 Il DM 145/2006

Nel DM 145/2006, recante “Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo”, nell'art. 1, *lett. h*), i servizi a sovrapprezzo sono così definiti:

- **Servizi a sovrapprezzo:** i servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, accessibili al pubblico, anche mediante l'uso di specifiche numerazioni, definite nel piano nazionale di numerazione, o a livello internazionale dagli appositi organismi che consentono l'accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento. Per tali servizi, il fornitore di servizi di comunicazione elettronica addebita un prezzo complessivo comprendente il trasporto, l'istradamento, la gestione della chiamata e la fornitura delle informazioni o prestazioni. I servizi a sovrapprezzo includono anche quelli realizzati con connessione ad Internet sia in modalità «dial-up», che prevede l'identificazione del fornitore di servizi con una numerazione, sia in modalità «packet-switch», che prevede l'identificazione del fornitore di servizi con un indirizzo IP [enfasi aggiunta]. Sono, inoltre, inclusi tra i servizi a sovrapprezzo quelli offerti sulla piattaforma della televisione «digitale» interattiva, ovvero mediante invio di messaggi di testo o dati quali, ad es., SMS o MMS, su base di singola richiesta ovvero in modalità di ricezione periodica (modalità «push») a seguito di sottoscrizione di uno specifico contratto.

Nel *Codice di Condotta* per l'offerta dei Servizi Premium (CASP) sono altresì definiti i servizi a sovrapprezzo in *browsing*:

- **Servizi in Browsing:** sono Servizi Premium che, per mezzo di una connessione dati con reti di telecomunicazioni mobili, prevedono la fruizione e l’addebito di contenuti digitali (ad es. news, immagini, video in *streaming*, audio in *streaming*, etc.) mediante accesso ad aree di pagamento di siti *web*, *wap*, *mobile internet* [enfasi aggiunta], senza necessariamente prevedere il *download* di contenuti. Sono esclusi da questa definizione VoIP, MoIP, di videochiamata o videoconferenza ed ogni altro servizio che preveda connettività voce per mezzo di una connessione dati. Per servizi in *browsing* si applicano i limiti di prezzo previsti all’art. 15, comma 6 (“L’importo massimo che può essere addebitato per ogni comunicazione, ... è fissato in 12,50 euro, IVA esclusa”) del decreto del Ministero delle Comunicazioni del 2 marzo 2006, n. 145, “Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo” o da successivi decreti che lo sostituiscano.

4.2 Delibera n. 8/15/CIR

Gli art. 20, 21 e 22 della delibera n. 8/15/CIR 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” disciplinano le numerazioni utilizzabili per l’offerta di servizi a sovrapprezzo.

Ai sensi dell’art. 22 comma 1, in particolare, “*In aggiunta alle numerazioni di cui ai precedenti artt. 20 e 21, sono attribuite ai servizi a sovrapprezzo anche altre numerazioni, riservate esclusivamente ai servizi svolti attraverso SMS/MMS (Short Message Service/Multimedia Message Service) ed altre tipologie di trasmissione dati, secondo quanto riportato nella tabella seguente:*

Categorie servizi a sovrapprezzo	Codici associati
c) servizi di intrattenimento	48
d) servizi a sovrapprezzo di vendita di prodotti e servizi trasmessi direttamente ed esclusivamente attraverso la rete di comunicazione elettronica, ovvero servizi caratterizzati da un titolo digitale trasmesso in forma elettronica rappresentativo del bene e/o del servizio acquistato	48

Il comma 2 dell’art. 6 (Identificazione della linea chiamante), prevede che *La fornitura della prestazione di cui al comma 1 (trasferimento del CLI) avviene conformemente alle norme in materia di tutela dei dati personali. Nel caso di comunicazioni SMS ed MMS originati da soggetti non consumatori, il CLI è sempre presentato al destinatario del messaggio. In particolare, nel caso di servizi a sovrapprezzo attivati tramite SMS/MMS, il CLI corrisponde allo stesso numero utilizzato per la richiesta del servizio [enfasi aggiunta].*

4.3 Delibera n. 42/13/CIR e s.m.i.

Con la delibera n. 42/13/CIR e s.m.i., recante “Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l'identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale”, l'Autorità ha disciplinato, per un periodo prefissato di tempo, l'impiego di *Alias* nei servizi di messaggistica aziendale¹ al fine di valutarne le possibili problematiche conseguenti, gli impatti nel mercato, i benefici per le imprese ed i consumatori e di definire le regole idonee a garantire la concorrenza e la tutela dell'utenza.

L'art. 3 comma 1 stabilisce che fino al 31 marzo 2017², “è consentito l'utilizzo di *Alias* nelle comunicazioni di messaggistica aziendale come identificativo del chiamante (CLI)”.

Ai sensi dell'art. 3 comma 2, fino al 31 marzo 2017, “le numerazioni che possono essere utilizzate ai fini del presente provvedimento sono quelle con i codici: 0, 3, 40, 43, 5, 800 e 803. Ciascuna numerazione è utilizzata nel rispetto di tutte le norme a questa relative.”

5 Conclusioni

Come premesso, A-Tono lamenta che per notificare all'utente l'Attivazione/Sottoscrizione ad un servizio a sovrapprezzo con l'invio del “Messaggio di Welcome” e per notificare all'utente la Disattivazione/Cancellazione ad un servizio a sovrapprezzo con l'invio del “Messaggio di Conferma Disattivazione”:

- le società Telecom e Wind utilizzano numerazioni in decade 3, destinate a servizi di comunicazione mobile e personali;
- la società H3G utilizza numerazioni in decade 43, destinate a servizi di messaggistica aziendale mobile non a sovrapprezzo;
- la società Vodafone utilizza l'*Alias* [omissis], di cui non si conosce la numerazione associata ed in ogni caso l'utilizzo dell'*Alias* non è attribuibile ad una numerazione a sovrapprezzo³.

A-Tono sostiene che l'art. 22 della delibera n. 8/15/CIR esplicita di attribuire una precisa tipologia di numerazione, nella fattispecie il codice 48, per poter identificare sulla rete e agli utenti finali i servizi a sovrapprezzo svolti sia attraverso l'erogazione con SMS/MMS (Short Message Service/Multimedia Message Service) sia attraverso altre tipologie di trasmissione dati. Da ciò, continua l'istante, discende che anche i servizi a sovrapprezzo definiti come “*Servizi in browsing*” devono ottemperare all'attribuzione di una numerazione 48.

A-Tono altresì ribadisce che, per i servizi a sovrapprezzo che essa eroga, ogni operazione di addebito viene notificata all'utente attraverso l'invio di un SMS tramite la numerazione in decade 4 attribuita al servizio, a tutela del consumatore che può,

¹ Art. 1, comma 1, lett. c) messaggistica aziendale: le comunicazioni di tipo SMS/MMS e trasmissione dati dirette, in modalità singola o massiva, verso utenti finali da parte di utente non consumatore, quali Aziende o Enti, per finalità sociali, informative e pubblicitarie nonché di ricevere da parte degli utenti finali SMS/MMS o trasmissioni dati per fornire servizi della medesima natura.

² Art. 1 della delibera n. 166/15/CIR.

³ [omissis].

attraverso una chiamata al *call center* (del AP, del SP o del CSP), identificare l'operatore in capo al quale il servizio viene erogato, per problematiche di qualsiasi natura.

Ciò premesso, il PNN prevede l'utilizzo di codici 48 per servizi a sovrapprezzo svolti attraverso SMS/MMS (Short Message Service/Multimedia Message Service), laddove il prodotto o servizio è trasmesso *direttamente ed esclusivamente attraverso la rete di comunicazione elettronica, ovvero servizi caratterizzati da un titolo digitale trasmesso in forma elettronica rappresentativo del bene e/o del servizio acquistato*.

L'accesso a servizi premium in *browsing* non è disciplinato dal PNN.

Esso è, viceversa, disciplinato dal DM 145/2006 secondo cui i servizi a sovrapprezzo includono anche quelli realizzati con connessione ad Internet sia in modalità «dial-up», che prevede l'identificazione del fornitore di servizi con una numerazione, sia in modalità «packet-switch», che prevede l'identificazione del fornitore di servizi con un indirizzo IP.

Quindi, nel caso di servizi realizzati tramite connessione Internet il fornitore è identificato da un indirizzo IP. Nel caso della modalità *dial up*, tramite SMS, il fornitore è identificato con una numerazione del PNN.

D'altra parte, il comma 2 dell'art. 6 (Identificazione della linea chiamante), prevede che *nel caso di servizi a sovrapprezzo attivati tramite SMS/MMS, il CLI corrisponde allo stesso numero utilizzato per la richiesta del servizio*.

Ne deriva l'obbligo di presentare al cliente il codice 48 laddove questo sia il numero utilizzato per la richiesta del servizio. Nel caso in oggetto, servizi *browsing*, il servizio non viene richiesto tramite codice 48, bensì mediante accesso, tramite Internet, ad aree di pagamento di siti *web, wap, mobile internet*.

La delibera n. 42/13/CIR, all'art. 1, comma 1, lett. c) definisce messaggistica aziendale le comunicazioni di tipo SMS/MMS e trasmissione dati dirette, in modalità singola o massiva, verso utenti finali da parte di utente non consumatore, quali Aziende o Enti, per finalità sociali, informative e pubblicitarie nonché di ricevere da parte degli utenti finali SMS/MMS o trasmissioni dati per fornire servizi della medesima natura. Le numerazioni che possono essere utilizzate ai fini del presente provvedimento sono quelle con i codici: 0, 3, 40, 43, 5, 800 e 803. Ciascuna numerazione è utilizzata nel rispetto di tutte le norme a questa relative.

Si rileva che la delibera in questione consente l'utilizzo di Alias, con codici 3, 43, per l'invio di informazioni, al cliente, come avviene nel caso di specie. Non è previsto, d'altra parte, alcun divieto in relazione all'utilizzo di tali codici per trasferire informazioni relative al processo di fruizione di *servizi premium in browsing*.

Alla luce di quanto esposto, la normativa vigente non impone l'utilizzo di codici 48 per l'identificazione del fornitore nel caso di accesso servizi premium in *browsing* né per l'inoltro al cliente di messaggi di *caring* o notifica in ordine all'attivazione/disattivazione nell'ambito dell'accesso a tali servizi.

Parimenti e coerentemente il PNN non vieta l'utilizzo di numeri con codici iniziali 43 o 3 per messaggi informativi diretti a clienti finali nell'ambito dell'accesso, tramite Internet, a servizi *premium*.

Si ritiene, pertanto, che la segnalazione di A-Tono non contiene i presupposti di fatto e di diritto idonei a configurare l'ipotesi di violazione dallo stesso configurata.

VISTI tutti gli atti del procedimento;

DETERMINA

l'archiviazione della segnalazione di cui in epigrafe, inviata da A-Tono, nei confronti di Vodafone, TIM, Wind, H3G ai sensi dell'art. 4, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 581/15/CONS.

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL DIRETTORE
Giovanni Santella