

Esiti del Tavolo tecnico indetto ai sensi della delibera n. 85/21/CIR

**Scenari tecnico-funzionali relativi alle modalità
di interconnessione/interoperabilità per la
fornitura dei servizi di donazioni singole e
ricorrenti su numerazioni 4556x e 4557x**

8 marzo 2022

- La Delibera n. 85/21/CIR, ha modificato la disciplina relativa alla fornitura dei servizi di raccolta fondi per gli Enti del Terzo Settore di cui all'art. 22 del PNN. Oltre all'introduzione delle cd. *Donazioni ricorrenti*, ha introdotto l'obbligo di interconnessione per i servizi in questione forniti sulle numerazioni 4556x e 4557x, demandando il compito di stabilirne le modalità tecniche al Tavolo di Monitoraggio "*Accesso ad erogazioni liberali tramite credito telefonico*" istituito ai sensi dell'art. 3, comma 6, del DM del 5 febbraio 2019 ed operante presso l'Autorità.
- Il presente documento riporta l'esito dei lavori del Tavolo di Monitoraggio che ha stabilito le soluzioni tecniche funzionali per la realizzazione delle donazioni singole e ricorrenti su numerazioni 4556x e 4557x, sia per la telefonia mobile (SMS e/o voce) sia fissa (voce).
- Il Tavolo di monitoraggio ha visto la partecipazione sia dei principali Operatori di Telecomunicazioni di rete fissa e di rete mobile, sia di soggetti che potrebbero agire da Hub tecnici, sia dei principali Enti del Terzo Settore. Tutti i soggetti partecipanti hanno contribuito attivamente alla definizione del presente documento che sarà pubblicato su sito istituzionale dell'Autorità e sarà la base per le successive attività di definizione delle specifiche tecniche di dettaglio.
- Scopo del documento è illustrare le soluzioni architettoniche di principio relativamente alle quali verranno poi definite le specifiche di interconnessione di dettaglio sulle numerazioni 4556x e 4557x.
- In particolare le soluzioni sopra citate riguardano:
 1. Donazioni via SMS sulle numerazioni 4556Y e 4557Y.
 2. Donazioni in fonia da rete mobile sulle numerazioni 4556Y e 4557Y
 3. Donazioni in fonia da rete fissa sulle numerazioni 4556Y e 4557Y

- Delibera 85/21/CIR pubblicata sul sito AGCOM in data 2 Agosto 2021 (<https://www.agcom.it/visualizza-documento/23de2731-d947-4d67-8fe1-c8a6c491fb87>)
- Comunicazione AGCOM del 21 gennaio 2022 avente ad oggetto « *Codice di autoregolamentazione per la gestione delle numerazioni utilizzate per le raccolte fondi telefoniche non profit*» che richiama i seguenti principi:
 - *«La discrezionalità nell'aderire alle campagne di raccolta fondi ovvero ai singoli specifici servizi previsti in una determinata campagna, è limitata al caso in cui l'operatore agisca in qualità di operatore di accesso.*
 - *Nel caso dei servizi forniti sulle decadi 6, e 7, laddove vige l'obbligo di interconnessione, l'Operatore di accesso non è necessariamente tenuto a sviluppare proprie specifiche piattaforme per la fornitura dei servizi proposti all'ETS dall'operatore di terminazione.*
 - *L'Operatore di accesso dovrà comunque garantire l'accessibilità alle predette numerazioni da parte dei propri clienti attraverso l'interconnessione con l'operatore di terminazione. In tal caso sarà in capo all'Operatore di terminazione farsi carico di sviluppare una propria piattaforma attraverso la quale realizzare i servizi che intende fornire agli ETS. Gli Operatori di accesso in tal caso, salvo diverso accordo con l'Operatore di terminazione, potranno limitare le loro attività alla gestione gli addebiti delle donazioni veicolati dall'operatore di terminazione ed alla gestione dei rispettivi clienti nel caso di contestazioni, servizi per i quali i predetti Operatori dovranno comunque essere remunerati.»*

Donazioni via SMS su 4556Y e 4557Y

Soluzione A

Nota. Per gli SMS, in alternativa alla Soluzione A, su accordo con l'operatore di terminazione, l'operatore di accesso può decidere di realizzare le funzionalità previste in delibera sulla propria piattaforma di donazione e fornire all'operatore di terminazione l'opportuna rendicolazione delle donazioni raccolte . Una tale modalità sarà oggetto di accordo tra le parti.

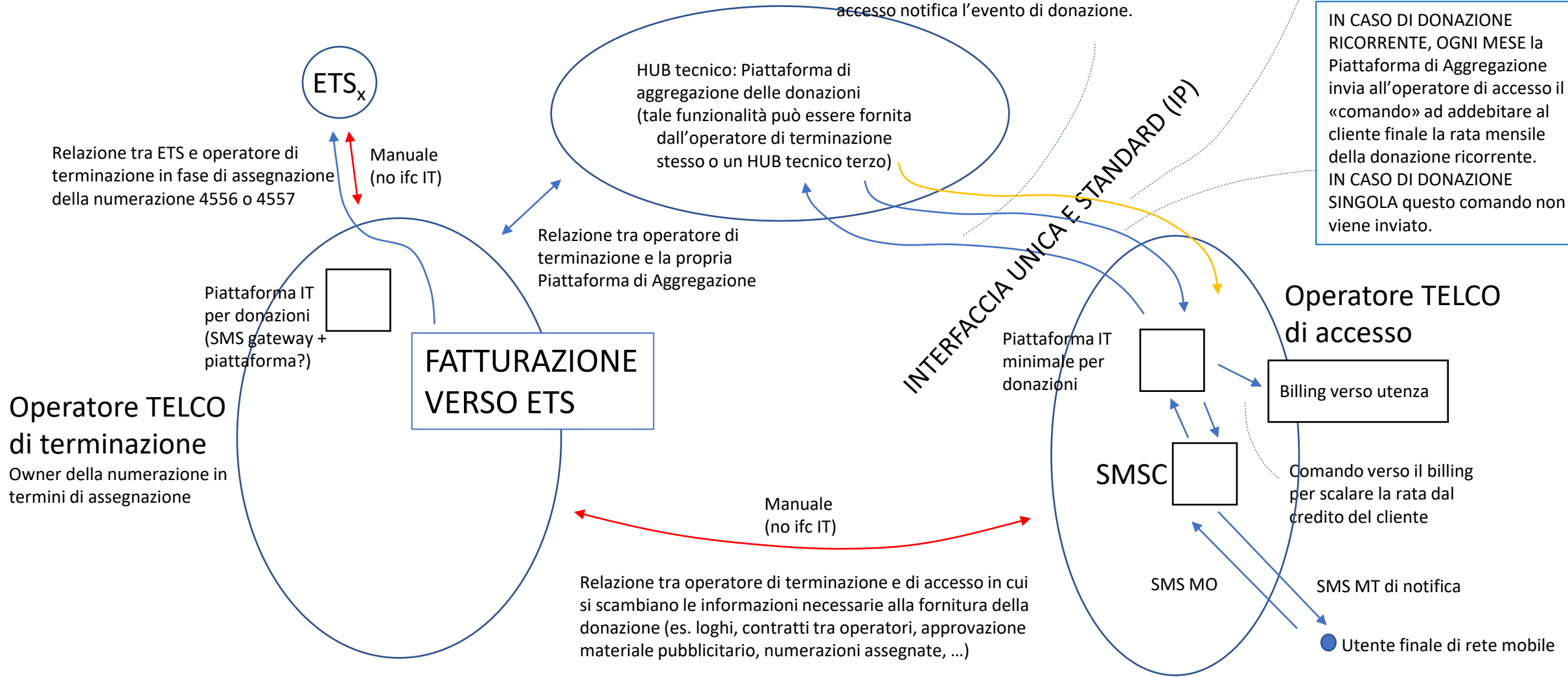
Visione di Insieme (1/2): Donazioni singole e ricorrenti su 4556 o 4557 via SMS schema funzionale

- Soggetti coinvolti
- Relazioni tra i soggetti coinvolti e tipologia (automatica o manuale)
- Mimiche principali tra operatore di accesso e Hub tecnico in caso di donazioni singole e ricorrenti

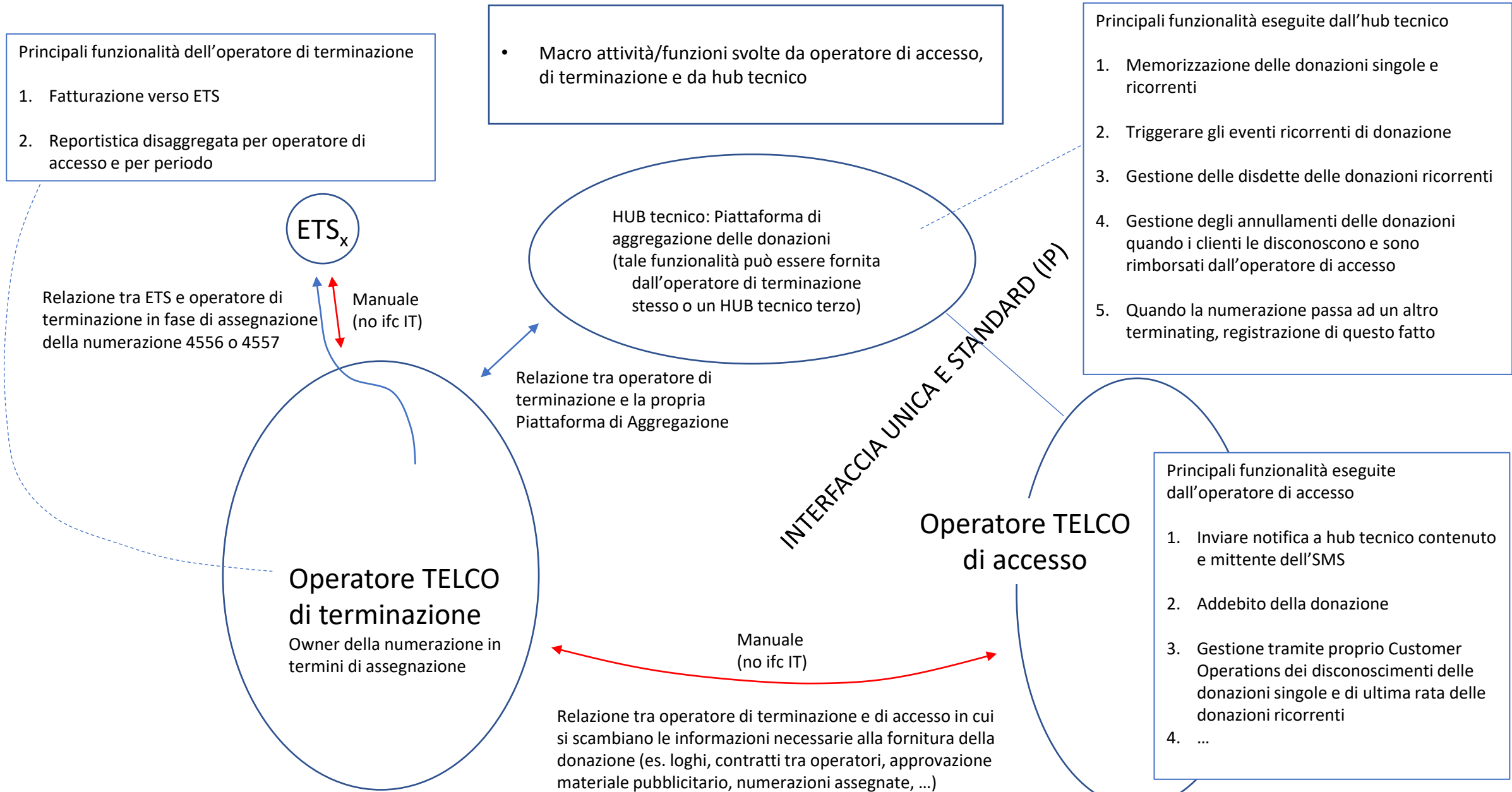
IN CASO DI DONAZIONE RICORRENTE, l'operatore di accesso **notifica** alla Piattaforma di Aggregazione che il cliente finale ha aderito ad una campagna in modalità ricorrente.
 La notifica può essere anche una notifica di disdetta.
 IN CASO DI DONAZIONE SINGOLA, l'operatore di accesso **notifica** l'evento di donazione.

Notifica informazioni opzionali di cui al paragrafo 4 dell'allegato 1 della delibera 85/21/CIR

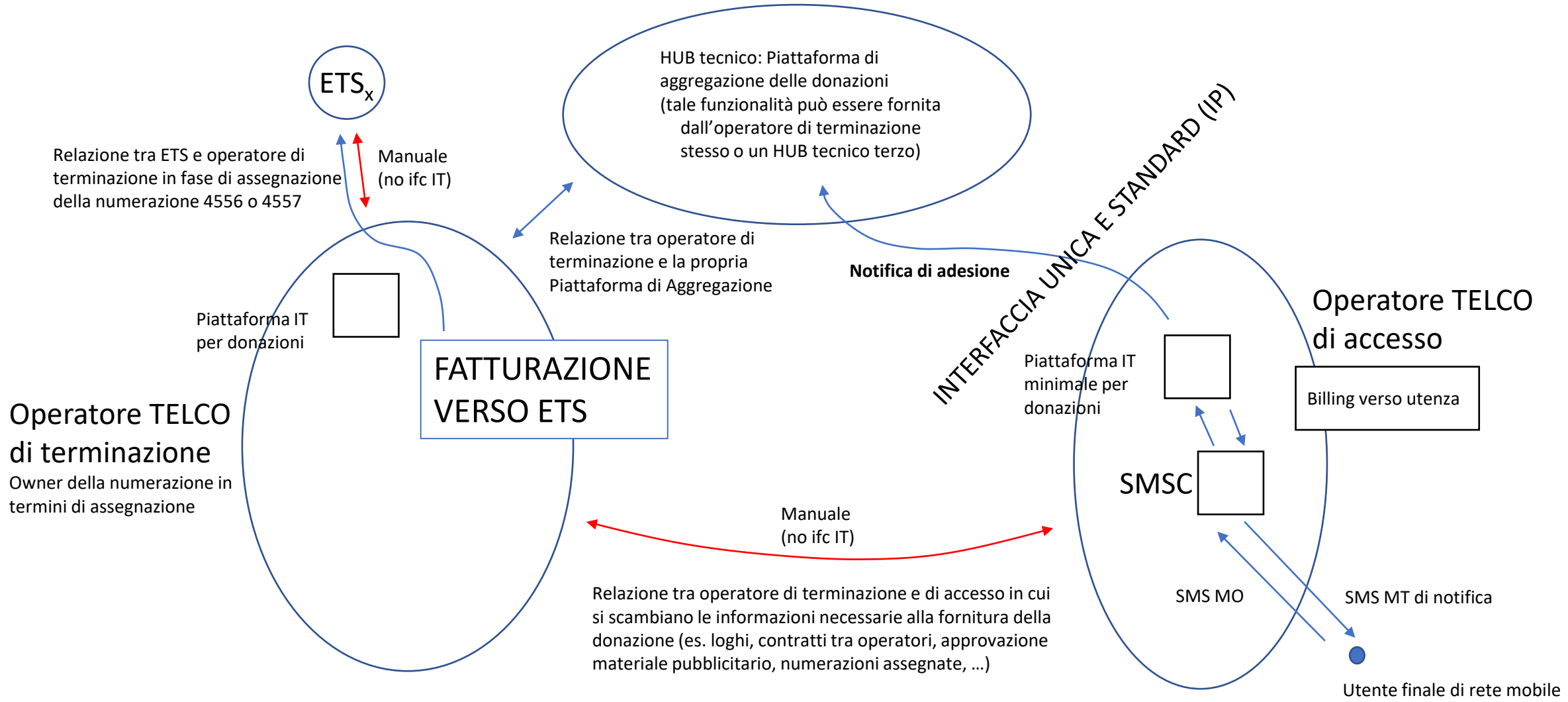
IN CASO DI DONAZIONE RICORRENTE, OGNI MESE la Piattaforma di Aggregazione invia all'operatore di accesso il «comando» ad addebitare al cliente finale la rata mensile della donazione ricorrente.
 IN CASO DI DONAZIONE SINGOLA questo comando non viene inviato.



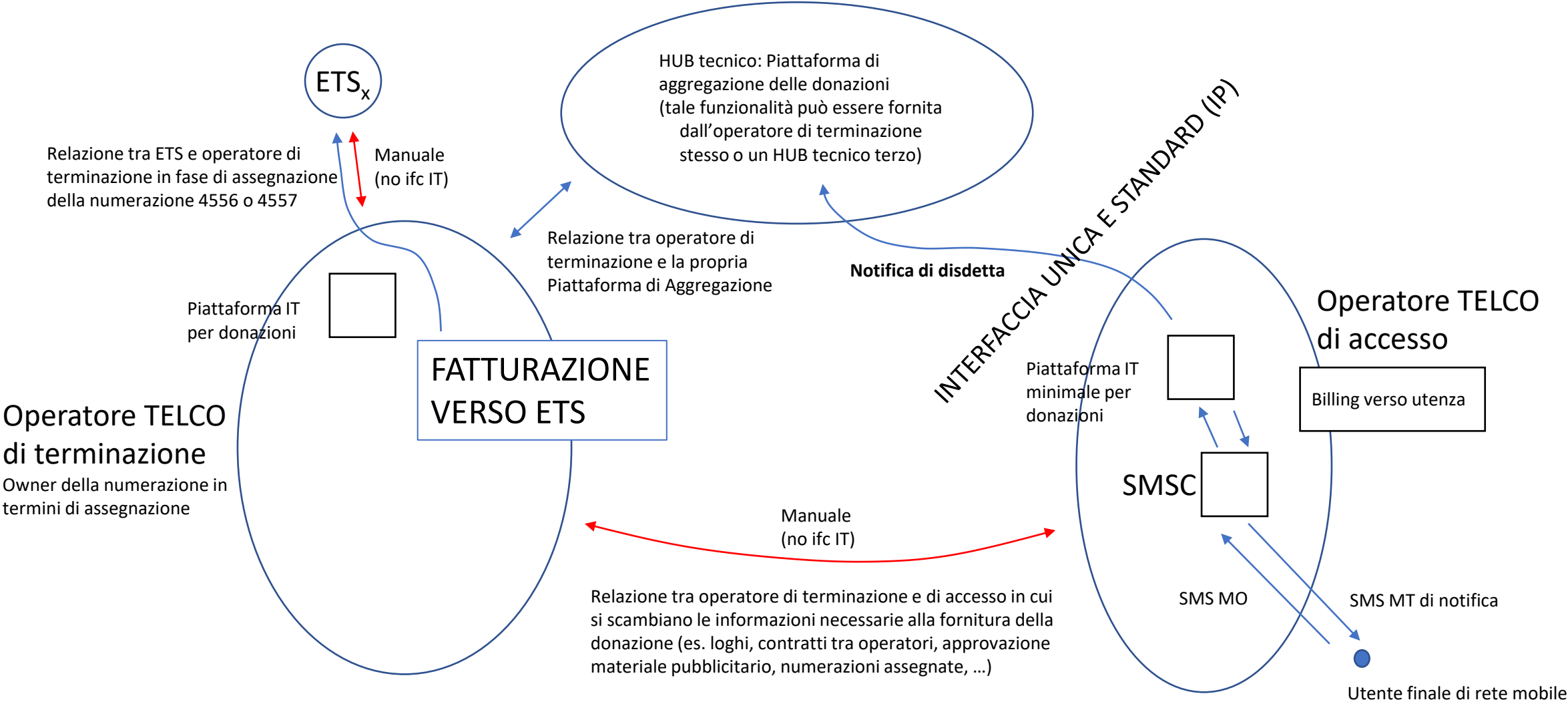
Visione di Insieme (2/2): Donazioni singole e ricorrenti su 4556 o 4557 via SMS schema funzionale



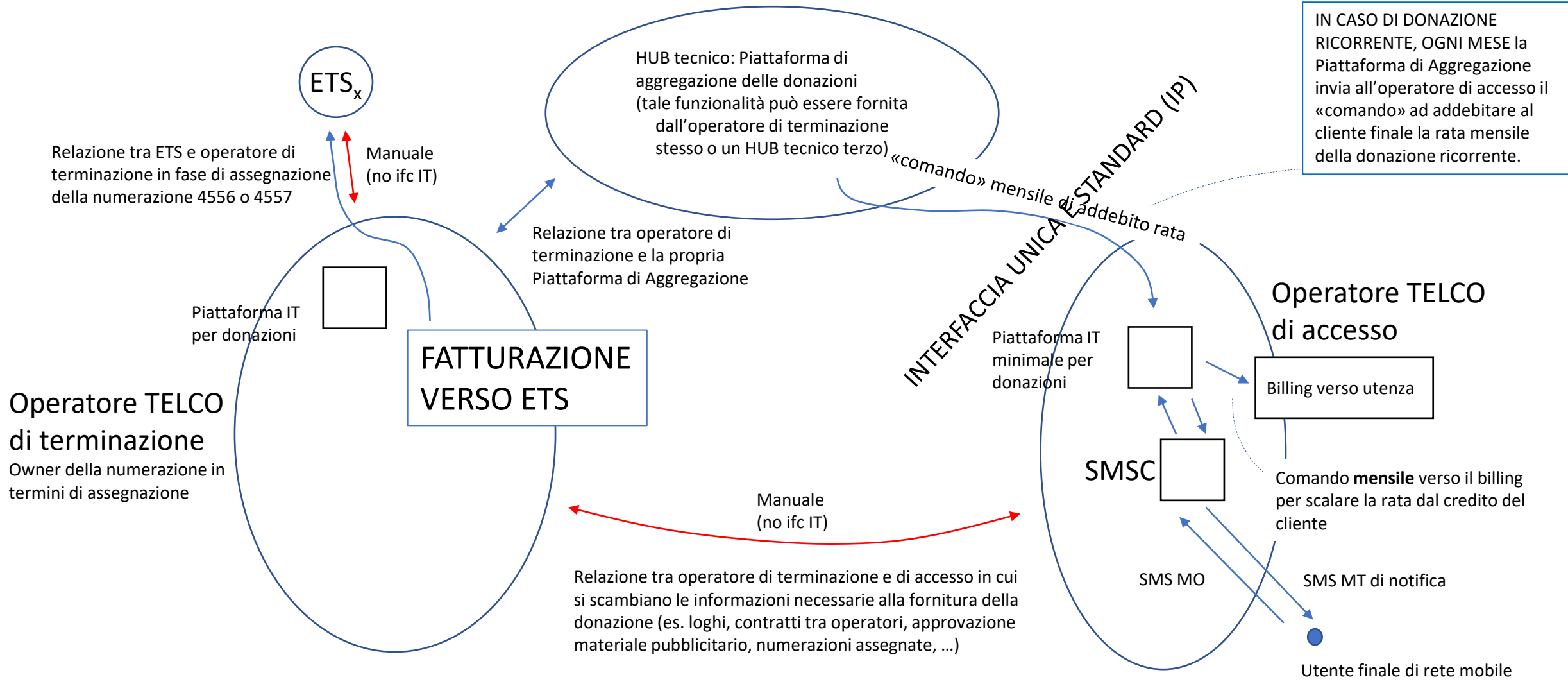
Scenario 1: Adesione via SMS a donazioni ricorrenti su numerazioni 4556 e 4557



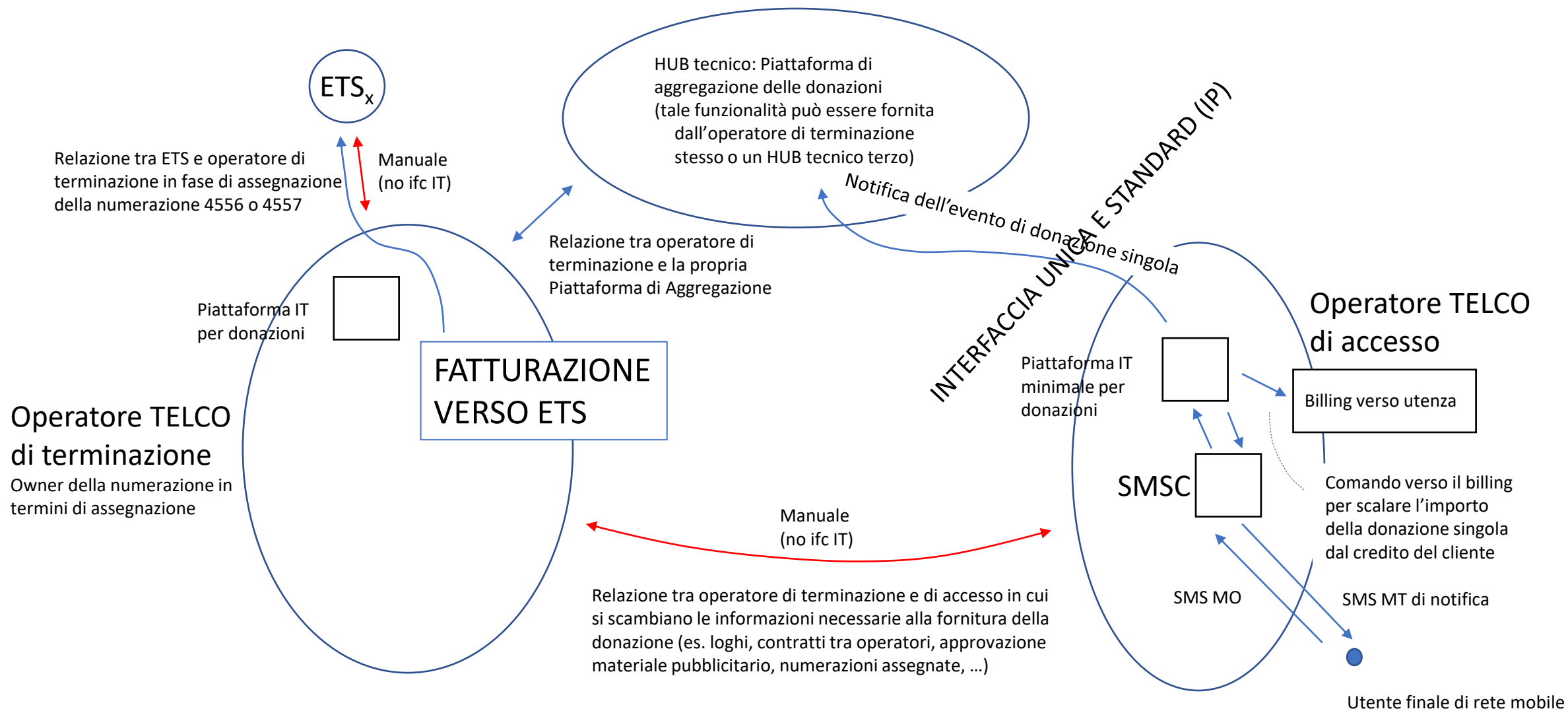
Scenario 2: Disdetta via SMS di donazioni ricorrenti su numerazioni 4556 e 4557



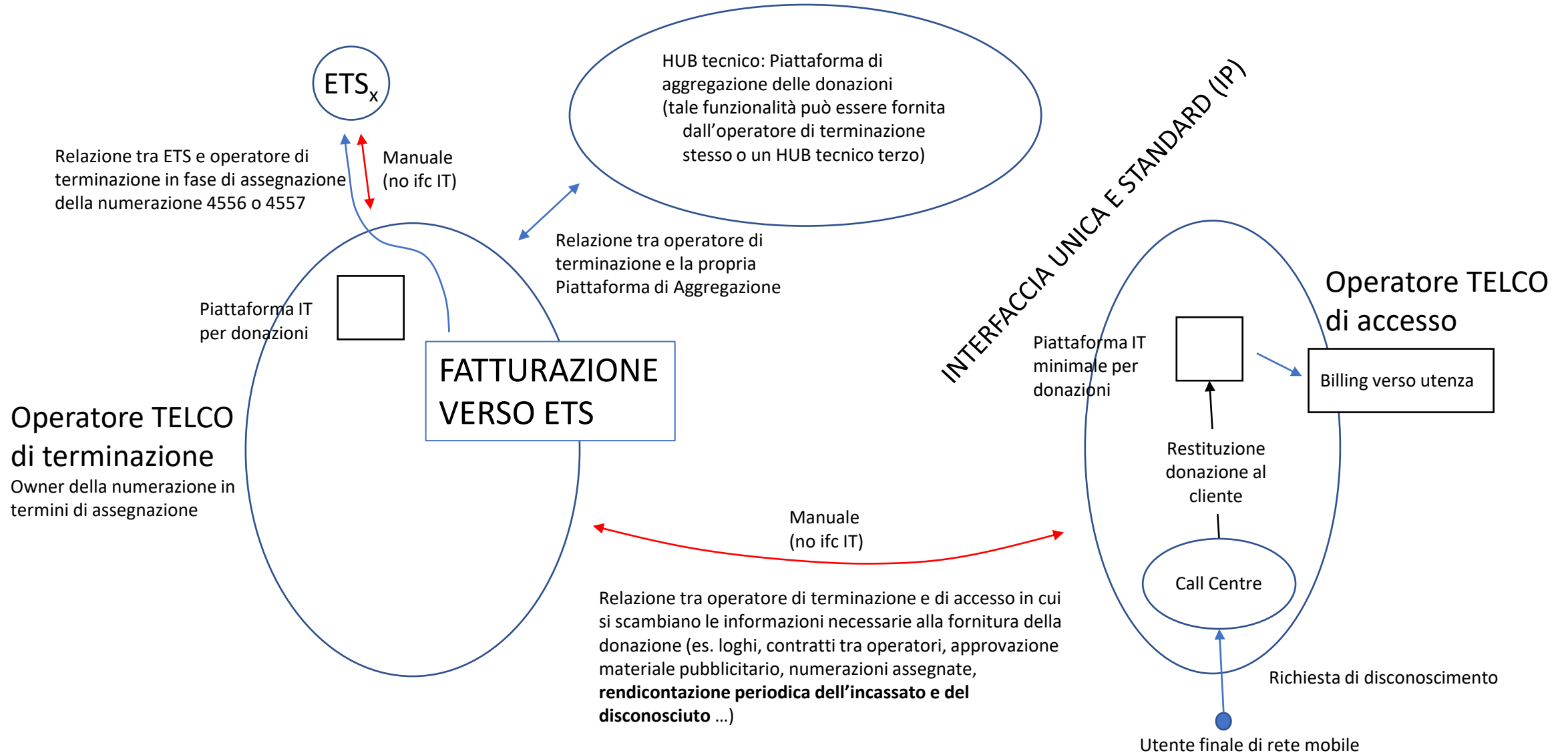
Scenario 3: Triggering di addebito della rata mensile della donazione ricorrente su 4556 o 4557 via SMS



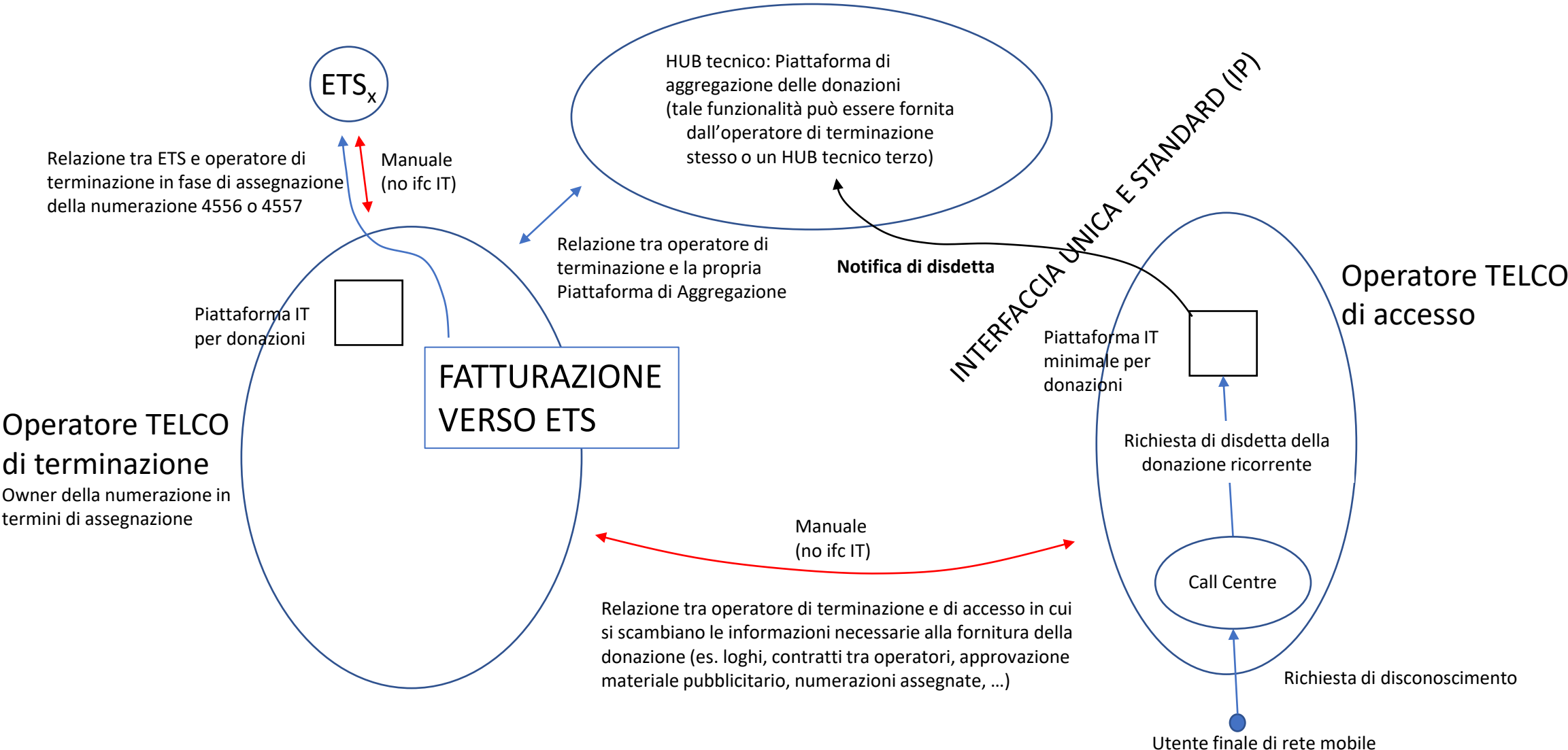
Scenario 4: Donazione singola su 4556 o 4557 via SMS



Scenario 5: Disconoscimento donazione singola o ultima rata della donazione ricorrente su 4556 o 4557 via SMS



Scenario 6: Disdetta di donazione ricorrente su 4556 o 4557 via SMS da Call Centre

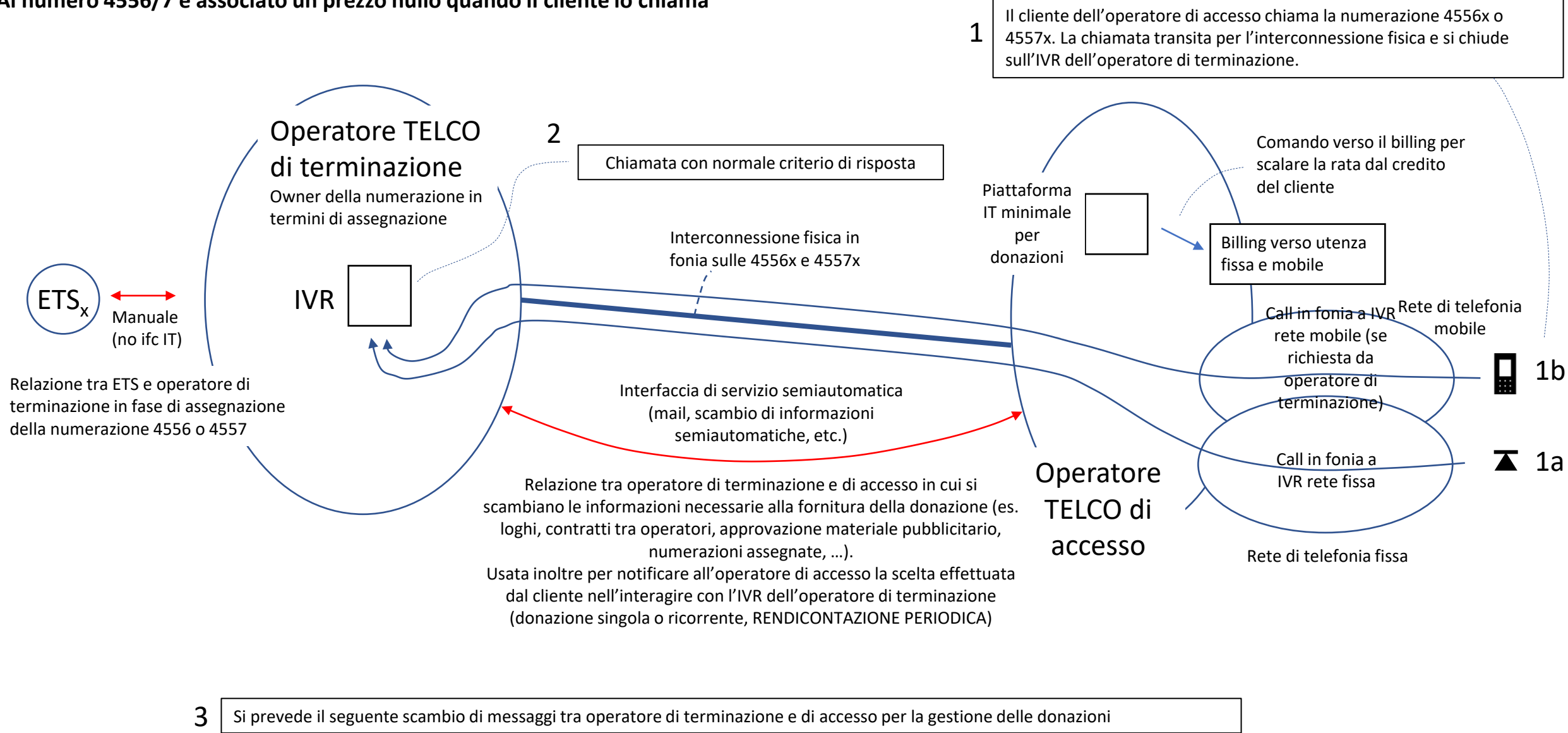


Donazioni in fonia (da Mobile e da Fisso) su 4556Y e 4557Y Soluzione B

Donazioni singole e ricorrenti su 4556 o 4557, tramite chiamate in fonia a IVR dell'operatore di terminazione (1/2)

Interconnessione fisica in fonia sulle 4556x e 4557x

Al numero 4556/7 è associato un prezzo nullo quando il cliente lo chiama



Vedi slide successiva

Donazioni singole e ricorrenti su 4556 o 4557, tramite chiamate in fonia a IVR dell'operatore di terminazione (2/2)

Interconnessione fisica in fonia sulle 4556x e 4557x

Al numero 4556/7 è associato un prezzo nullo quando il cliente lo chiama

Continuazione da slide precedente

3 Si prevede il seguente scambio di messaggi tra operatore di terminazione e di accesso per la gestione delle donazioni

ATTIVAZIONE

DISDETTA

MSG DI NOTIFICA DONAZIONE DA TERM AD ACC

Parametri passati per ogni cliente donante:

<CLI>, <NNG_4556/7>, <ID_OP_ACCESSO>, <data_e_ora_chiamata>,
<singola/ricorrente/non_donato>, <importo_donazione>

NOTIFICA DISDETTA DONAZIONE RICORRENTE DA OP. TERM. A OP. ACC.

Parametri passati in caso di disdetta della donazione ricorrente:

<CLI>, <NNG_4556/7>, <ID_OP_ACCESSO>, <data_e_ora_chiamata_di_disattivazione>,
<operazione_disattivazione>

MSG DI CONFERMA ADDEBITO DONAZIONE DA OP. ACCESSO A OP. TERM.

Parametri passati per ogni cliente donante:

<CLI>, <NNG_4556/7>, <ID_OP_ACCESSO>, <singola/ricorrente>, <importo_donazione>,
<conferma_addebito>, <data_e_ora_addebito>

Donazione singola

Per donazione singola la notifica dovrà essere inviata una sola volta ad addebito avvenuto

Donazione ricorrente

Per la donazione ricorrente la notifica dovrà essere inviata ogni mese ad addebito avvenuto

Non serve il messaggio in verso opposto per confermare la disdetta all'operatore di terminazione.

DONAZIONI IN FONIA - Dettagli (1/3)

1. Per le origini sia da mobile sia da fisso si decide di porre un limite temporale di alcuni minuti (3/5 min) in capo all'operatore di terminazione per l'invio degli eventi di fatturazione delle donazioni.
2. Il cliente che ha effettuato la chiamata e ha donato riceverà un messaggio fonico in cui sarà specificato che la donazione sarà portata a compimento dall'operatore di accesso salvo buon fine. Ciò per consentire la verifica dell'effettiva capienza del cliente finale nel momento esatto dell'addebito. In caso di incapienza l'operatore di accesso dovrà inviare un messaggio di notifica di tale condizione all'operatore di terminazione.
3. L'operatore di terminazione con il proprio IVR deve fare una telefonata con messaggio preregistrato per comunicare al cliente finale sia il successo della donazione sia il fallimento per credito insufficiente (prepagato)

1. Il cliente chiama l'IVR
2. Su ricezione del criterio di risposta, l'operatore di accesso pone a zero la tassazione della chiamata.
3. Il cliente, nell'interagire con l'IVR, può: effettuare una donazione singola, aderire ad una donazione ricorrente, disdirla, decidere di non far nulla. Sia per le donazioni singole sia per le ricorrenti, può eventualmente scegliere l'importo della donazione tra un set predefinito di importi.
4. Dopo un massimo di N minuti (es. 3/5 min) all'operatore di accesso giunge, sull'interfaccia semiautomatica, la notifica di ciò che ha effettivamente fatto il cliente nell'interagire con l'IVR.
5. In base a quanto specificato nella notifica, l'operatore di accesso avvierà tutti gli automatismi per procedere a decurtare il credito del cliente dell'importo della donazione, una volta sola o con cadenza mensile a seconda del tipo di donazione, oppure per procedere all'addebito in fattura dell'importo della donazione, anche in questo caso una volta sola o con cadenza mensile dipendendo dal tipo di donazione.
6. Inoltre l'operatore di accesso dovrà inviare a quello di terminazione, sull'interfaccia semiautomatica, un messaggio di conferma dell'addebito della donazione.
7. A valle di ciò, l'operatore di terminazione dovrà fare una telefonata con messaggio preregistrato per comunicare al cliente finale sia il successo della donazione sia il fallimento per credito insufficiente.

DISDETTA DI UNA DONAZIONE RICORRENTE DA PARTE DEL CLIENTE FINALE

8. La disdetta di una donazione ricorrente viene espletata attraverso una chiamata alla numerazione 4556 e/o 7 , selezionando un apposito ramo dell'IVR

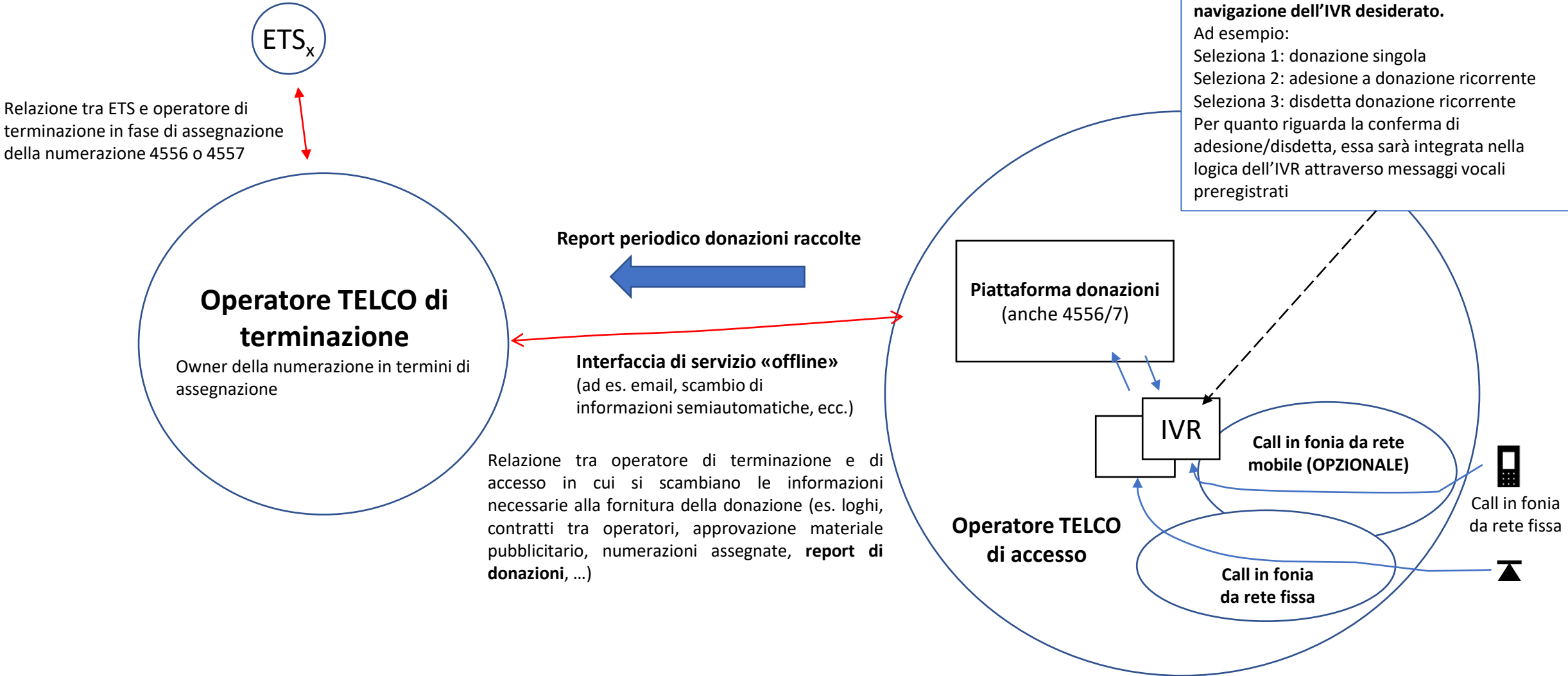
DISCONOSCIMENTO DI DONAZIONI SINGOLE O RICORRENTE. DISDETTA DI DONAZIONI RICORRENTI TRAMITE CALL CENTRE

9. Il disconoscimento è richiesto dal cliente al Call Centre dell'operatore di accesso che, a sua volta, lo comunica all'operatore di terminazione attraverso la rendicontazione dell'incassato (sia donazioni singole sia ultima rata delle donazioni ricorrenti)
10. Il disconoscimento dell'ultima rata della donazione ricorrente implica la disdetta della donazione ricorrente attraverso l'invio della stringa di disdetta di cui al punto 11 seguente.
11. La disdetta è richiesto dal cliente al Call Centre dell'operatore di accesso che invierà la stringa di disdetta all'operatore di terminazione sull'interfaccia semiautomatica

ALTRO

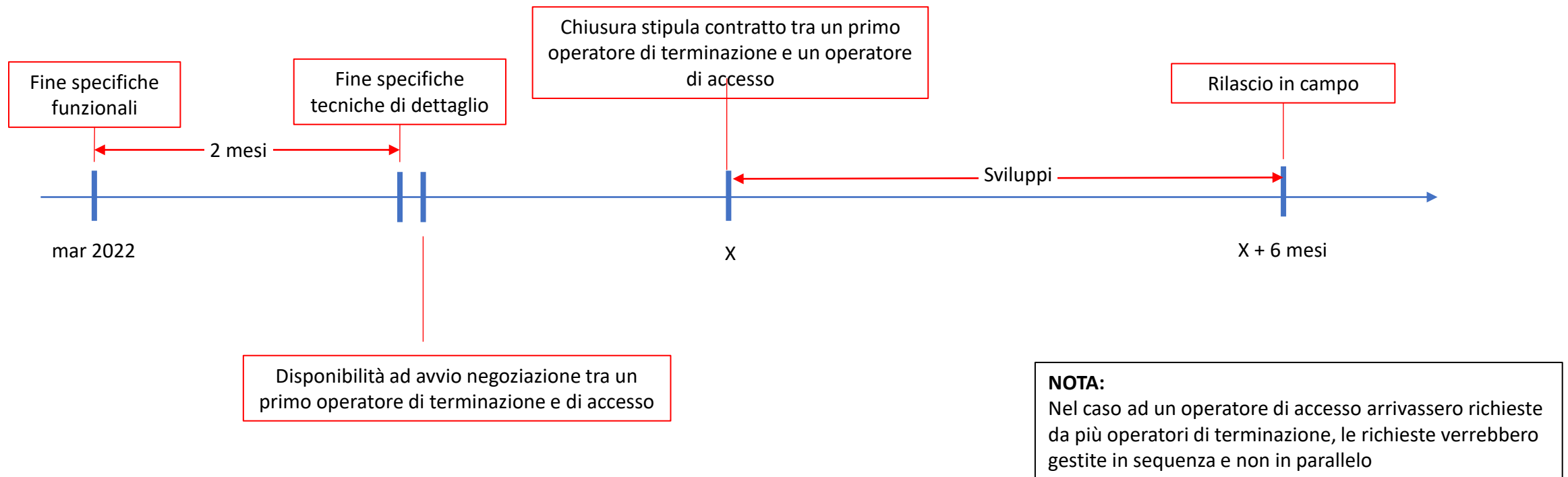
12. Tra i controlli che deve fare l'operatore di accesso in corrispondenza della ricezione della stringa contenente l'importo della donazione è verificare che il cliente non abbia raggiunto il tetto di spesa previsto dalla **PSD2**.

**Soluzione ulteriore opzionale a discrezione di accordo tra operatore di Terminazione e operatore di accesso:
Donazioni singole e ricorrenti su 4556 o 4557, tramite chiamate in fonia con IVR nell'operatore di accesso**

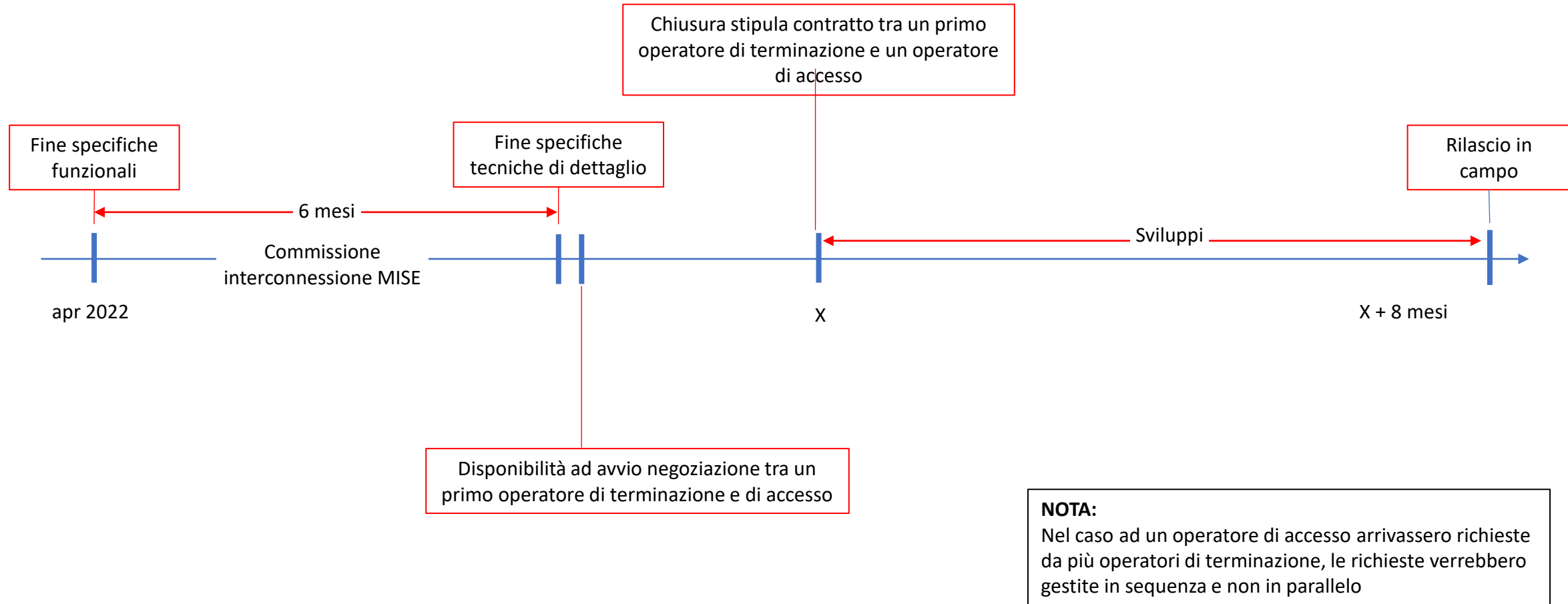


Tempistiche stimate per l'implementazione

Proposta di Tempistiche (Stime): Donazioni su 4556/7 via **SMS**



Proposta di Tempistiche (Stime): Donazioni su 4556/7 in fonia



Next Step

Processo da seguire per finalizzare le attività

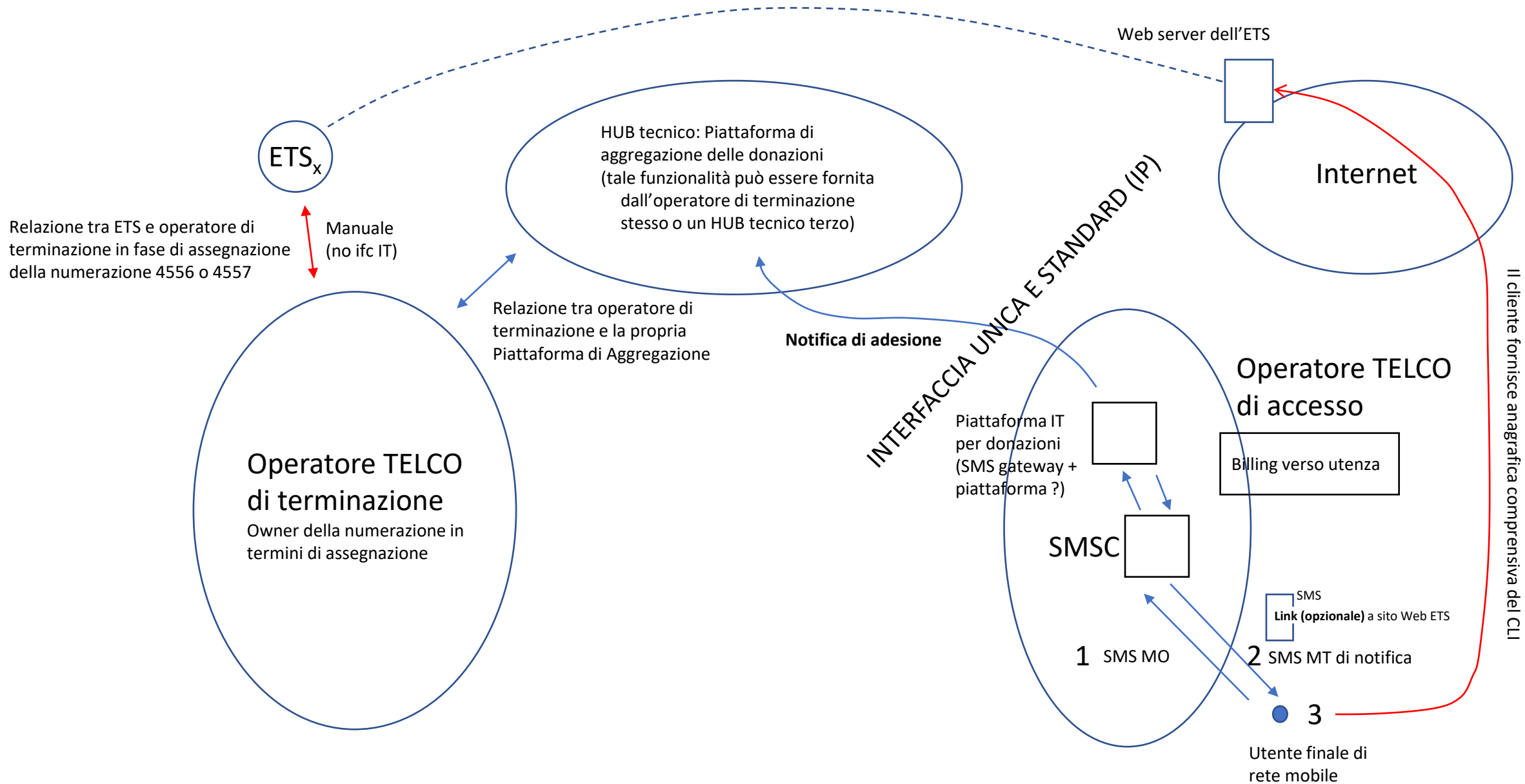
- Con la definizione del presente documento verranno avviate le seguenti attività:
 1. definizione delle specifiche di dettaglio per la soluzione SMS;
 2. attività presso la Commissione interconnessione per la definizione delle specifiche di dettaglio dell'interconnessione in fonia su numerazioni 4556 e 4557. AGCOM attiverà la Commissione Interconnessione del MISE per avviare la stesura di una specifica tecnica di interconnessione vocale sulle numerazioni 4556Y e 4557Y.
- Al termine delle attività di cui al punto 1, le specifiche tecniche di dettaglio per donazioni SMS saranno pubblicate da AGCOM.
- Al termine delle attività di cui al punto 2, a valle dell'approvazione da parte della commissione interconnessione, le specifiche tecniche di dettaglio per donazioni in fonia su 4556 e 4557 saranno pubblicate da AGCOM.
- Le negoziazioni tra operatore di terminazione e gli operatori di accesso partiranno a valle della definizione delle specifiche tecniche di dettaglio. Tali negoziazioni presuppongono una preventiva richiesta del servizio di donazione da parte di almeno un ETS all'operatore di terminazione.
- Il tempo di implementazione delle soluzioni partirà dalla stipula del contratto tra operatore di terminazione e di accesso.

Raccolta delle Anagrafiche
Proposta di architettura funzionale per donazioni
tramite SMS
Servizio Opzionale (prestazione aggiuntiva)

Raccolta delle anagrafiche cliente

- L'eventuale raccolta dell'anagrafica del cliente finale (comprendente anche il CLI) è a cura dell'ETS e, dal punto di vista dell'operatore di accesso, è una prestazione opzionale. Ciò significa che si tratta di una prestazione aggiuntiva, a pagamento.
- L'operatore di accesso potrebbe mettere a disposizione del cliente finale un link ad una pagina web dell'ETS dove il cliente viene inviato a lasciare i propri dati e ad essere ricontattato.
- Il link potrebbe essere veicolato al cliente finale nel SMS MT di notifica della donazione.

Raccolta dell'anagrafica cliente (CLI compreso) tramite apposita pagina web dell'ETS



Raccolta anagrafiche cliente - Setup e opzionalità della prestazione

- Considerando che l'operatore di accesso non sa se l'ETS ha richiesto il servizio di raccolta delle anagrafiche cliente all'operatore di terminazione, questi, per il tramite dell'hub tecnico, dovrà comunicare all'operatore di accesso tale desiderata dell'ETS.
- Tale comunicazione potrebbe essere realizzata con due comandi di setup inviati agli operatori di accesso prima che loro clienti donino o aderiscano a donazioni ricorrenti. Il primo comando di setup sarebbe scambiato nell'ambito della relazione «operatore di accesso/hub tecnico», il secondo viaggerebbe sull'interfaccia unica e standard in via di definizione tra hub tecnico e operatori di accesso.
- I due comandi di setup sono rappresentati nei due box color arancio nella slide seguente.
- Poiché la fornitura del servizio di conoscibilità del cliente finale è una prestazione opzionale per l'operatore di accesso, qualora decida di fornirla, esso inserirebbe nel SMS MT di notifica di avvenuta donazione o di notifica di avvenuta adesione ad una campagna ricorrente il link alla pagina web dell'ETS finalizzata alla raccolta delle anagrafiche dei clienti finali degli operatori di accesso.
- Nella slide seguente tale facoltà per gli operatori di accesso è rappresentata dall'aggettivo «opzionale» posto accanto al link veicolato nel corpo del SMS MT di notifica.

Setup e opzionalità del servizio di raccolta delle anagrafiche

