

## **DELIBERA N. 21/26/CIR**

### **AGGIORNAMENTO DEL PIANO DI NUMERAZIONE NEL SETTORE DELLE TELECOMUNICAZIONI E DISCIPLINA ATTUATIVA DI CUI ALLA DELIBERA N. 8/15/CIR IN RELAZIONE ALLA IDENTIFICAZIONE DELL'ORIGINANTE DI UNA COMUNICAZIONE E ALLA DEFINIZIONE DEI SERVIZI**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 14 aprile 2026;

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*”, (di seguito *Codice*);

VISTO, in particolare, l’art. 98-*sexies*, comma 3, del *Codice*, che attribuisce all’Autorità la competenza a definire i piani nazionali di numerazione dei servizi di comunicazione elettronica, incluse le connesse modalità di accesso e svolgimento dei servizi di comunicazione elettronica e le relative procedure da utilizzare per l’assegnazione della numerazione nazionale;

VISTA la delibera 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. 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 205/23/CONS del 26 luglio 2023;

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. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

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*” e, in particolare, l’Allegato A alla suddetta delibera, recante “*Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa*”;

CONSIDERATO che il suddetto Piano Nazionale di Numerazione (PNN) definisce:

- all’art. 1, comma 1, lettera j, “*Servizi senza oneri per il chiamante: servizi per i quali non è previsto alcun tipo di addebito al chiamante, a qualsiasi rete esso appartenga. Tali servizi includono: 1) servizi di emergenza; 2) servizi di pubblica utilità; 3) servizi armonizzati europei a valenza sociale; 4) servizi di assistenza clienti "customer care"; 5) servizi con addebito al chiamato*”;
- all’art. 1, comma 1, lettera l, “*Servizi con addebito ripartito servizi per i quali il costo complessivo, che comprende il trasporto, l’instradamento e la gestione della chiamata, è ripartito tra chiamante e chiamato secondo le due seguenti categorie tariffarie: 1) ripartizione a quota fissa: per ogni chiamata andata a buon fine, al chiamante viene addebitata una quota fissa ed al chiamato la restante parte; 2) ripartizione a quota variabile: per ogni chiamata andata a buon fine, al chiamante viene addebitata una quota variabile in funzione della durata e al chiamato la restante parte*”;
- all’art. 1, comma 1, lettera m, “*Servizio di numero unico o personale: servizio che permette al sottoscrittore di essere raggiunto, tramite uno stesso numero non geografico, ad un insieme discreto di possibili destinazioni. Il sottoscrittore del servizio stabilisce le diverse destinazioni alternative a cui indirizzare le chiamate*”;
- all’art. 1, comma 1, lettera s, “*Comunicazione elettronica a tariffa di base: comunicazione elettronica effettuata mediante l’uso, conforme alle corrispondenti norme e non discriminatorio rispetto ad altre numerazioni della medesima tipologia, di una o più numerazioni appartenenti a una delle seguenti categorie:*
  - 1) numerazione prevista per servizi offerti gratuitamente agli utenti in base a disposizioni di legge o regolamentari (come, ad esempio, i numeri per servizi di assistenza clienti “customer care” dei fornitori dei servizi di comunicazione elettronica);
  - 2) numerazione geografica;
  - 3) numerazione per servizi di comunicazione telefonica nomadici;
  - 4) numerazioni per servizi di comunicazioni mobili e personali;

5) numerazione per servizi di addebito al chiamato nazionali e internazionali, purché sia garantita la possibilità di chiamate originate da reti fisse o mobili nazionali;

6) numeri verdi internazionali universali (UIFN), purché sia garantita la possibilità di chiamate originate da reti fisse o mobili nazionali”;

VISTA la delibera n. 56/15/CIR, del 12 maggio 2015, recante “Integrazione dell’articolo 22 della delibera n. 8/15/CIR in relazione alle modalità d’uso dei codici 499”;

VISTA la delibera n. 187/16/CIR, del 19 settembre 2016, recante “Atto interpretativo e integrativo delle previsioni della delibera n. 8/15/CIR in relazione alla configurazione, su rete mobile dell’access provider, dell’accesso a numerazioni 43 e sui prezzi degli sms diretti a tali numerazioni”;

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” e, in particolare l’art. 1, comma 1, che riporta «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”»;

VISTA la delibera n. 133/18/CIR, del 25 luglio 2018, recante “Atto interpretativo e di indirizzo in merito all’obbligo specifico di diligenza massima, di cui all’articolo 3, comma 3, del piano di numerazione allegato alla delibera n. 8/15/CIR”;

VISTA la delibera n. 156/18/CIR, del 26 settembre 2018, recante “Modifiche ed integrazioni del piano di numerazione, di cui alla delibera n. 8/15/CIR, in attuazione della legge n. 5/2018”;

CONSIDERATO che, ai sensi della suddetta delibera n. 156/18/CIR, allegato A, paragrafo 4 (“Valutazioni dell’Autorità”), con riferimento all’“Utilizzo di altre tipologie di numeri” (pag. 25), è previsto che “Per le altre numerazioni restano utilizzabili quelle già oggi impiegate che, tenuto conto di quanto emerso dalla consultazione, allo stato attuale sono le numerazioni geografiche e mobili. L’Autorità, pertanto, in assenza di una approfondita istruttoria, non ritiene di accogliere la richiesta di poter utilizzare, sin dall’approvazione di questo provvedimento, altri codici non geografici quali 800/803,

*192x, Alias, in quanto richiederebbe una ulteriore modifica del PNN, non sottoposta a consultazione pubblica”;*

VISTA la delibera n. 214/18/CIR, del 12 dicembre 2018, recante “*Assegnazione di risorse di numerazione alla Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento della funzione pubblica*”, che assegna alla Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica il numero di pubblica utilità “1510”, sul territorio nazionale, per lo svolgimento delle indagini statistiche di titolarità dell’ISTAT;

VISTA la delibera n. 68/21/CIR, del 27 maggio 2021, recante “*Approvazione delle specifiche tecniche del sistema di criptaggio delle informazioni personali dei clienti finali nell’ambito del processo Wholesale di Delivery di Telecom Italia S.p.A. ai sensi del punto 1), dell’Allegato B della delibera n. 420/19/CONS*” e, in particolare, l’art. 1, comma 3, che dispone che “*È consentita la presentazione del CLI anche in caso di codice non geografico, riferibile a TIM o all’OAO, nel caso di chiamate fatte da TIM o dall’Impresa di Rete attraverso la piattaforma informatica, di cui alle presenti specifiche tecniche, che mette in contatto l’operatore (Telecom Italia, Impresa di rete) con il cliente*”;

VISTA la delibera n. 85/21/CIR, del 08 luglio 2021, recante “*Modifiche ed integrazioni al Piano di numerazione nazionale nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., in relazione all’uso dei codici 455 di cui all’articolo 22*”.

VISTA la delibera n. 106/25/CONS, del 30 aprile 2025, recante “*Conclusione del procedimento e della consultazione pubblica inerente a disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di trasparenza nell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica e nella presentazione del numero chiamante*” e, in particolare, l’Allegato B alla suddetta delibera recante “*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di trasparenza nell’offerta di servizi di comunicazioni elettroniche e nella presentazione del numero chiamante (CLI)*”;

CONSIDERATO che l’art. 8 dell’allegato B alla suddetta delibera n. 106/25/CONS dispone che gli operatori, quando gestiscono direttamente chiamate vocali internazionali in arrivo sulle loro interfacce di rete internazionali, adottano misure “*c. per bloccare le chiamate vocali internazionali in arrivo con un numero mobile nazionale E.164 come CLI, dopo aver controllato e verificato che l’utente finale non sia in roaming all’estero, salvo casi giustificati.*”;

VISTA la delibera n. 271/25/CONS, del 6 novembre 2025, recante “*Disposizioni attuative delle misure a tutela degli utenti relative alla presentazione del numero chiamante previste dall’art. 8 dell’allegato B alla delibera n. 106/25/CONS*”;

VISTA la delibera n. 60/25/CIR, del 17 dicembre 2025, recante “*Avvio del procedimento e consultazione pubblica per l’aggiornamento del piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa di cui alla delibera n. 8/15/CIR in relazione alla identificazione dell’originante di una comunicazione e alla definizione dei servizi*”;

CONSIDERATO che con la suddetta delibera l’Autorità ha inteso acquisire dagli operatori del mercato e dai soggetti interessati il rispettivo orientamento in ordine ai seguenti temi:

- i.* utilizzo come CLI per chiamate e messaggistica, oltre alle numerazioni già consentite ai sensi del PNN, anche delle numerazioni per servizi senza oneri per il chiamante, ivi incluse le numerazioni per servizi di emergenza (art. 12 dell’Allegato A alla delibera n. 8/15/CIR), servizi di pubblica utilità (art. 13 dell’Allegato A alla delibera n. 8/15/CIR), servizi armonizzati europei a valenza sociale (art. 14 dell’Allegato A alla delibera n. 8/15/CIR), servizi di assistenza clienti “*customer care*” (art. 15 dell’Allegato A alla delibera n. 8/15/CIR) e servizi con addebito al chiamato (art. 16 dell’Allegato A alla delibera n. 8/15/CIR);
- ii.* possibilità di includere, nella lista delle numerazioni ammesse come CLI, anche le seguenti: numerazioni per servizi interni di rete con codice 40 (art. 9 dell’allegato A alla delibera n. 8/15/CIR); numerazioni per servizi di comunicazione telefonica nomadici (art. 10 dell’allegato A alla delibera n. 8/15/CIR); numerazioni per i servizi ad addebito ripartito (art. 17 dell’allegato A alla delibera n. 8/15/CIR); numerazioni per servizi di numero unico o personale (art. 18 dell’allegato A alla delibera n. 8/15/CIR);
- iii.* possibilità di consentire l’utilizzo di numerazioni brevi dedicate alle chiamate di *teleselling* e *telemarketing*, al fine di assicurare maggiore trasparenza nei confronti degli utenti e, al contempo, favorire gli operatori del settore e i call center che operano nel rispetto della normativa vigente;
- iv.* aggiornamento delle definizioni, previste dal vigente PNN, relative alle numerazioni per servizi ad addebito ripartito e alle numerazioni per servizi di numero unico o personale;

VISTI i contributi presentati, nell’ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 60/25/CIR, da Adiconsum, Altroconsumo, Assocall, Associazione Italiana di Grossisti di Energia e Trader (AIGET), Associazione Italiana Internet Provider (AIIP), Assoutenti, Base Digitale Platform S.p.A., Codacons, Colt Technology Services S.p.A., Edison S.p.A., Elettricità Futura, Enel Italia S.p.A., Energia libera, Fastweb S.p.A., Federconsumatori, gruppo Retelit (Retelit-X S.r.l. e Retelit Digital Services S.p.A.), Iliad

Italia S.p.A., Octopus Energy Italia S.r.l., Open Fiber S.p.A., PostePay S.p.A., R&D Communication S.r.l., Sinch Italy S.r.l., Sky Italia S.r.l., Telecom Italia S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Unione Nazionale Consumatori, Unione per la Difesa dei Consumatori (UDiCom), Wind Tre S.p.A. e Studio Gallotto (rispettivamente per conto di Acca19 Albania, Assobound, Go To Sales S.r.l., MR S.r.l.s., Simpy Digital S.r.l., Team2Com S.r.l., AlwaysOn, Coco Consulting, Next Group, Service S.r.l., Prime Consulting, Grecale, Four Italia, Joy, Loading, Sun S.r.l., Team Company, Infinity, AM Group, Cloud Group, AN Group, Multicom, Digilab, AP Communication, Revival, Cindy Mobile, Winner Group, Lena Group, Master Call, Startup, SR Contact S.r.l., One, Eureka Research, Eight Call, Next Rent e Fidasi);

SENTITI in audizione, nelle date dell'11, 12 e 13 marzo 2026, i seguenti soggetti: AIP, Assocall, Colt Technology Services S.p.A., Fastweb S.p.A., Iliad Italia S.p.A., Open Fiber S.p.A., R&D Communication S.r.l., il gruppo Retelit (Retelit-X S.r.l. e Retelit Digital Services S.p.A.), Telecom Italia S.p.A., l'Unione per la Difesa dei Consumatori (UDiCom) e Wind Tre S.p.A.;

AVUTO RIGUARDO ai contributi pervenuti nell'ambito della consultazione pubblica e alle osservazioni formulate dai soggetti interessati nel corso delle audizioni, come riportati nel documento di sintesi di cui all'Allegato A alla presente delibera, al quale integralmente si rinvia, dai quali emergono i seguenti temi: identificazione del chiamante e dell'originante, numerazioni per servizi di emergenza, di pubblica utilità e armonizzati europei a valenza sociale, numerazioni per servizi di addebito al chiamato, numerazioni per servizi di assistenza clienti, numerazioni per servizi di *teleselling* e *telemarketing*, numerazioni per servizi interni di rete con codice 40, numerazione per servizi di comunicazione telefonica nomadici, numerazione per servizi ad addebito ripartito, numerazione per servizi di numero unico o personale, aspetti specifici della messaggistica, aspetti economici e temporali da prendere in considerazione, tematiche aggiuntive e correlate a quanto posto in consultazione;

RITENUTO, in merito alle osservazioni e proposte emerse dalla consultazione, di esprimere le seguenti valutazioni.

### ***1. Identificazione del chiamante e dell'originante***

In merito all'identificazione del chiamante e dell'originante, ai fini delle valutazioni che seguono sulle singole tipologie di numerazione e alla luce dei contributi pervenuti, si richiama che, ai sensi del PNN (art. 6, comma 3), è già previsto in capo al fornitore di servizi di comunicazioni elettroniche l'obbligo di assicurare che il CLI, qualora generato dal cliente, corrisponda a una numerazione effettivamente attribuita alla linea che origina la comunicazione, cioè al medesimo cliente. Tenuto conto, inoltre, delle misure di blocco già introdotte dall'Autorità per il traffico proveniente da soggetti non autorizzati, sia con

riferimento alle numerazioni sia agli Alias, l'Autorità ritiene opportuno confermare tale disposizione, integrandola con una previsione esplicita secondo cui, in assenza di corrispondenza tra il CLI e le numerazioni attribuite, il fornitore del servizio di comunicazione elettronica è tenuto a bloccare la comunicazione.

Al riguardo, si evidenzia che, ai sensi degli articoli 3 e 4 del PNN, un fornitore di servizi di comunicazioni elettroniche può attribuire ai propri clienti esclusivamente numerazioni per le quali ha ottenuto i diritti d'uso direttamente dal MIMIT ovvero numerazioni ricevute in uso da un soggetto titolare di tali diritti, secondo quanto previsto dall'art. 4, comma 14. Ne consegue che la sub-assegnazione è ammessa ad un unico livello e non è consentita un'ulteriore sub-assegnazione da parte di soggetti che abbiano a loro volta ricevuto le numerazioni in sub-assegnazione. Resta inoltre fermo che, nei casi di sub-assegnazione, i diritti d'uso della numerazione non si trasferiscono al sub-assegnatario, ma permangono in capo all'assegnatario originario. Inoltre, si ricorda che, ai sensi dell'art. 4, comma 14, del PNN, tutte le sub-assegnazioni devono essere comunicate almeno al MIMIT.

Si richiama altresì l'art. 3, comma 3, del medesimo Piano, che pone in capo ai titolari dei diritti d'uso della numerazione la responsabilità del corretto utilizzo delle risorse assegnate, in conformità alle disposizioni del PNN e alla normativa vigente. In particolare, tali soggetti sono tenuti ad adottare la massima diligenza per garantire la conformità dei servizi offerti, a informare i soggetti cui mettono a disposizione le numerazioni circa le regole da rispettare e a prevedere, nei rapporti contrattuali, meccanismi idonei ad assicurare il rispetto delle prescrizioni, inclusa la cessazione immediata del servizio in caso di violazioni accertate dalle autorità competenti. Tali obblighi, in combinato disposto con l'art. 4, comma 14, si estendono anche ai soggetti che utilizzano numerazioni in regime di sub-assegnazione, ferma restando la responsabilità ultima in capo al titolare dei diritti d'uso.

Il fornitore di servizi di comunicazione elettronica, prima di attribuire una numerazione a un utente finale, è tenuto a identificarlo in modo corretto e diligente, nel rispetto della normativa vigente, nonché a verificare la coerenza tra la numerazione assegnata e il servizio offerto. Ad esempio, nel caso di numerazioni geografiche, queste devono essere attribuite esclusivamente a utenti finali che dispongano di una sede nel distretto corrispondente, ferma restando la possibilità che, successivamente, il servizio venga fruito in modalità nomadica, all'interno del territorio nazionale.

Infine, si evidenzia che, ai sensi del *Codice* (art. 2, comma 1, lettera cccc), l'utente finale, in quanto tale, non può mettere autonomamente a disposizione di terzi le numerazioni di cui dispone, non essendo un fornitore di servizi di comunicazioni elettroniche. Eventuali trasferimenti o utilizzi da parte di soggetti diversi dal fornitore del

servizio di comunicazione elettronica possono avvenire esclusivamente previa verifica da parte di quest'ultimo.

In merito all'identificazione del chiamante e dell'originante, si ritiene necessario avviare ulteriori approfondimenti nell'ambito di un apposito tavolo tecnico, al fine di garantire che il fornitore del servizio valorizzi nel campo CLI esclusivamente la numerazione corretta. In tale prospettiva, appare opportuno introdurre regole vincolanti sulla generazione del CLI a livello di originazione. In particolare, con riferimento alle numerazioni mobili e personali associate a SIM, l'Autorità ritiene opportuno approfondire le modalità di generazione e validazione del CLI, anche con riguardo al ruolo dei fornitori di servizi mobili e dei fornitori di rete, nonché al possibile utilizzo delle informazioni associate all'IMSI trasmesso dal terminale dell'utente finale. Più in generale, si ravvisa l'esigenza di ulteriori approfondimenti tecnici finalizzati a prevenire la generazione illegittima di CLI relativi a numerazioni mobili e ad altre numerazioni non geografiche, anche con riferimento ai meccanismi di immissione in rete delle numerazioni mobili e al rapporto tra utilizzo della SIM e presentazione del relativo CLI, al fine di rafforzare le garanzie di autenticità dell'identificativo di origine.

L'Autorità ritiene opportuno che, nell'ambito del tavolo tecnico, siano esaminate le modalità di identificazione dell'utente finale, al fine di rafforzare il legame tra la numerazione assegnata e il reale utilizzatore. In tale sede sarà inoltre valutata l'introduzione, nel PNN, di previsioni volte a chiarire quali tipologie di numerazione i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche possano attribuire alle persone fisiche e quali ai soggetti giuridici. Al fine di consolidare ulteriormente il legame tra CLI di origine e utente, nell'ambito del tavolo tecnico sarà altresì esaminata l'eventuale introduzione della regola secondo cui tutti i CLI utilizzati per chiamate e messaggistica debbano essere richiamabili e raggiungibili, fatta salva la possibilità di utilizzo degli Alias o eventuali specifiche restrizioni già previste dal PNN.

Con riferimento all'adozione di meccanismi per la verifica dell'autenticità del CLI, l'Autorità rileva che alcune soluzioni emerse dalle esperienze internazionali, basate su specifiche tecniche come STIR/SHAKEN, possono presentare criticità implementative e risultare più onerose rispetto ad approcci alternativi, come quello già adottato in ambito nazionale nel caso degli Alias. In tale contesto, l'Autorità ritiene opportuno approfondire se l'individuazione di attività congiunte tra i soggetti coinvolti possa consentire di conseguire risultati significativi con un minore impatto economico complessivo. A titolo esemplificativo, si evidenzia che, a seguito dell'entrata in vigore della delibera n. 12/23/CIR, non risultano pervenute segnalazioni di abusi relativi agli Alias, se non nei casi riconducibili a violazioni delle norme, suscettibili di sanzione. L'Autorità intende pertanto avviare un tavolo di confronto per esaminare le possibili soluzioni di verifica

dell'autenticità del CLI sotto il profilo tecnico, regolamentare ed economico, tenendo conto dei contributi di tutte le parti interessate. Tale analisi si inserisce in un contesto internazionale nel quale, diversamente da quanto avvenuto per gli Alias, non tutte le comunicazioni possono essere oggetto di blocco, rendendo necessario individuare misure alternative.

In linea con quanto emerso in consultazione, l'Autorità ritiene che l'eventuale percorso debba essere graduale, proporzionato e misurabile, evitando, ove possibile, l'introduzione immediata di oneri generalizzati sulle comunicazioni ordinarie e privilegiando interventi mirati nei contesti a maggiore criticità.

Infine, in relazione alle diverse tipologie di numerazione e ai differenti servizi offerti, l'Autorità osserva che non emerge un approccio univoco applicabile in modo generalizzato. Pertanto, si ritiene opportuno avviare ulteriori approfondimenti volti a valutare l'adeguatezza delle tipologie di numerazione attualmente utilizzabili per specifici servizi, nonché l'eventuale esigenza di individuare ulteriori modalità di utilizzo delle risorse di numerazione rispetto a quelle mobili o geografiche già previste, anche con riferimento ai servizi SMS/MMS e ai servizi di messaggistica forniti tramite trasmissione dati.

In merito alla sub-assegnazione, i limiti ai livelli di sub-assegnazione e l'obbligo di comunicazione potrebbero permettere la creazione di una banca dati utile al controllo e alla vigilanza, anche su eventuali richieste della magistratura. Tale strumento consentirebbe di risalire al fornitore di servizi che ha attribuito la numerazione all'utente finale e, di conseguenza, ai dati identificativi di quest'ultimo, stabilendo in modo chiaro quali numerazioni ogni fornitore sia autorizzato a gestire e fornire ai propri clienti.

Nel tavolo tecnico potranno essere approfondite, altresì, ipotesi di apertura della sub-assegnazione a ulteriori tipologie di numerazione non espressamente previste dal PNN, ad esempio le numerazioni dedicate ai servizi a addebito al chiamato. Contestualmente, sarà possibile valutare le previsioni contrattuali che i fornitori dovrebbero includere, qualora non già presenti, in particolare in relazione alle conseguenze derivanti da eventuali violazioni da parte dell'utente finale, prevedendo almeno la decadenza del contratto. Infatti, i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche sono tenuti a garantire, con la massima diligenza, la conformità dei servizi offerti alle disposizioni del PNN e alla normativa vigente relativa alle numerazioni di cui detengono i diritti d'uso, e non possono continuare a fornire il servizio a utenti finali che ne facciano un uso non conforme. Tale principio assume particolare rilevanza nella definizione di regole per le numerazioni destinate a *call center*, sia ai fini dell'assistenza clienti sia per attività di *teleselling* e *telemarketing*.

## ***2. Numerazioni per servizi di emergenza, di pubblica utilità, armonizzati europei a valenza sociale***

Per quanto riguarda l'utilizzo come CLI delle numerazioni destinate a servizi di emergenza (art. 12 del PNN), ai servizi di pubblica utilità (art. 13 del PNN) e ai servizi armonizzati europei a valenza sociale (art. 14 del PNN), l'Autorità, anche in considerazione delle osservazioni dei rispondenti, conferma il proprio orientamento volto a consentire tale impiego. Pertanto, si conferma che l'uso come CLI è consentito esclusivamente ai Ministeri assegnatari, nonché nel rispetto delle disposizioni da questi impartite, con riferimento alle numerazioni per servizi di emergenza, servizi di pubblica utilità e servizi armonizzati europei a valenza sociale. Queste ultime, assegnate dall'Autorità, sono realizzate in rete secondo le indicazioni dei soggetti assegnatari.

In relazione alla preoccupazione che l'utilizzo di tali numerazioni possa essere soggetto a *spoofing*, l'Autorità ritiene opportuno che le misure tecniche per prevenirlo vengano approfondite nell'ambito del tavolo tecnico. Tali accorgimenti potrebbero prevedere, ad esempio, il blocco delle comunicazioni – sia chiamate sia messaggistica – non solo quando provengono da soggetti non autorizzati in Italia, ma anche qualora siano originate da soggetti diversi da quelli identificati nel tavolo, in particolare dipendenti dall'operatore che fornisce il servizio e che intenda utilizzare come CLI la specifica numerazione. A supporto di tali valutazioni potranno essere considerate le *best practice* internazionali maturate in materia, sia per le chiamate sia per la messaggistica.

## ***3. Numerazioni per servizi di assistenza clienti “customer care”***

Al fine di facilitare il riconoscimento delle numerazioni destinate ai servizi di assistenza clienti (“*customer care*”), anche quando assegnate a soggetti privi di autorizzazione per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica di cui all'articolo 11 del *Codice*, l'Autorità ritiene opportuno procedere a una parziale revisione dell'attuale disciplina di assegnazione delle numerazioni in decade 1 riservata ai fornitori di servizi di comunicazione elettronica, nonché all'apertura della numerazione in decade 2 a soggetti giuridici non appartenenti alla suddetta categoria.

Nel merito, si prevede che ai fornitori dei servizi di comunicazione elettronica per i servizi di assistenza clienti possano essere assegnati, compatibilmente con la disponibilità di risorse, numeri brevi a tre cifre a codice 1, nonché numeri a 4 e 6 cifre con codici 192 e 194. In particolare, i numeri brevi a tre cifre sono riservati agli operatori telefonici nazionali, mentre i numeri brevi a 4 e 6 cifre, con i codici 192 e 194, possono essere assegnati a tutti i fornitori dei servizi di comunicazione elettronica.

L'Autorità ritiene inoltre che, qualora il fornitore di servizi di comunicazione elettronica assegnatario della numerazione in decade 1 offra anche ulteriori servizi

affendenti ad ambiti diversi dai servizi di comunicazione elettronica, la suddetta numerazione possa essere utilizzata dal fornitore per assistenza clienti anche in relazione a tali ulteriori servizi. L'impiego di un unico numero per esigenze di assistenza eterogenee appare, infatti, idoneo a migliorare l'accessibilità per gli utenti, senza incidere sulla disponibilità delle risorse di numerazione, in quanto si tratta di numerazioni già assegnate ai fornitori di servizi di comunicazione elettronica.

Atteso, tuttavia, che la finalità primaria della numerazione oggetto di assegnazione è l'assistenza clienti per i servizi di comunicazione elettronica, qualora l'assegnatario cessi l'offerta di servizi di comunicazione elettronica, la numerazione assegnata verrà revocata o, su richiesta, sostituita dal competente Ministero con numerazione in decade 2.

Al contempo, l'Autorità intende estendere il novero dei soggetti legittimati all'utilizzo delle numerazioni brevi di assistenza clienti, rendendo disponibile la numerazione in decade 2, non solo ai fornitori di servizi di comunicazione elettronica, ma anche ai soggetti giuridici che non appartengono a tale categoria.

Le numerazioni per servizi di assistenza clienti "*customer care*" sono senza oneri per il chiamante.

Dovrebbe essere approfondito nell'ambito del tavolo tecnico lo scenario in cui il numero di "*customer care*" di un operatore sia utilizzabile anche da un altro operatore sulla base di specifici accordi. In tale sede potrà essere esaminata anche la tematica della delega d'uso della numerazione a soggetti terzi, valutando, ove ammessa, l'opportunità di prevederne la tracciabilità, analogamente a quanto previsto per le sub-assegnazioni (cfr. paragrafo sull'identificazione del chiamante e dell'originante) e in coerenza con i meccanismi già adottati per gli Alias.

In merito alle numerazioni in decade 2, l'Autorità ritiene opportuno valutare nell'ambito del tavolo tecnico anche il modello economico più idoneo da adottare, tra modello di terminazione e modello di raccolta. Tale valutazione assume rilievo anche ai fini della piena raggiungibilità di tali numerazioni, inclusi i casi di chiamate originate dall'estero o da terminali mobili presenti sul territorio nazionale con numerazione non nazionale. In particolare, qualora le numerazioni in decade 2 vengano utilizzate in sostituzione di numerazioni geografiche e/o mobili, la progressiva diffusione nelle reti mobili dell'architettura S8HR potrebbe determinare criticità in termini di raggiungibilità da parte di SIM estere presenti sul territorio nazionale. L'Autorità ritiene pertanto che tale aspetto debba essere attentamente considerato, al fine di evitare che ciò limiti in modo significativo l'effettivo utilizzo di queste numerazioni. Dovranno essere oggetto di approfondimento nell'ambito del tavolo tecnico le modalità tecniche di implementazione di tale nuovo arco di numerazione in decade 2 tenendo conto di quanto rappresentato.

#### ***4. Numerazioni per servizi di addebito al chiamato***

L'Autorità, considerate le diverse posizioni, ritiene che le numerazioni per servizi di addebito al chiamato (art. 16 del PNN) possano essere utilizzate come CLI per fornire servizi di assistenza ai clienti.

Per queste numerazioni, spesso impiegate anche a scopi commerciali, l'uso a tali fini non è in linea di principio vietato; il tavolo tecnico dovrà definire condizioni d'uso e misure di controllo atte a prevenire contatti aggressivi, che potrebbero scoraggiare la risposta dell'utenza.

Per far fronte a una possibile crescita della domanda di queste numerazioni, il tavolo tecnico potrebbe valutare anche l'apertura di nuovi archi, come suggerito nei contributi pervenuti.

L'Autorità ritiene, infine, che, al fine di favorire la diffusione delle numerazioni dedicate ai servizi a addebito al chiamato e garantire il rispetto di quanto previsto dal *Codice* (art. 98-decies, comma 1), l'eventuale estensione a tali numerazioni del modello di terminazione debba essere oggetto di specifico approfondimento nell'ambito del tavolo tecnico. In tale sede potranno essere esaminate le diverse opzioni di interconnessione, alla luce di molteplici obiettivi, tra cui la garanzia della raggiungibilità dall'estero delle numerazioni nazionali, il supporto alla progressiva sostituzione dei terminali fissi con quelli mobili e l'evoluzione delle reti mobili, anche in relazione all'implementazione dell'architettura S8HR. Il tavolo tecnico sarà inoltre la sede per valutare in modo complessivo le implicazioni economiche e operative delle diverse soluzioni, inclusi gli effetti sulla raggiungibilità delle numerazioni – anche da parte di utenti esteri – nonché i potenziali impatti e oneri per i fornitori di servizi e per gli utenti finali, senza prefigurare in questa fase scelte definitive.

#### ***5. Numerazioni per servizi interni di rete con codice 40***

L'Autorità, con riferimento alle numerazioni con codice 40, ritiene siano opportuni ulteriori approfondimenti, anche al fine di comprendere se sia effettivamente utile per l'utente l'uso di tale numerazione in luogo della numerazione di assistenza clienti "*customer care*". L'Autorità osserva, infatti, che un'eventuale apertura, ove non strettamente necessaria, potrebbe generare confusione per l'utenza; pertanto, ogni decisione in merito sarà eventualmente assunta all'esito degli approfondimenti condotti in sede di tavolo tecnico.

Inoltre, allo stato, l'Autorità ritiene non accoglibile la richiesta di consentire l'utilizzo, come CLI, di numerazioni con codici 41 o 42 che comportino un costo aggiuntivo per l'utenza finale rispetto a quello corrisposto per le offerte voce *flat*, ossia

che non risultino incluse in tali offerte (in disparte dalle singole politiche commerciali degli operatori).

#### **6. Numerazione per servizi di comunicazione telefonica nomadici**

Sebbene l'Autorità sia propensa a consentire l'uso di questo tipo di numerazioni come CLI, vista la definizione di cui all'art 1, comma 1, lettera r), ritiene di approfondire nell'ambito del tavolo tecnico quali siano le implementazioni realizzate e attive e se le numerazioni con codice 55 siano già utilizzate come CLI, fatto non emerso dalle risposte ricevute.

#### **7. Numerazione per servizi ad addebito ripartito**

L'Autorità, alla luce dei contributi pervenuti, ritiene che gli stessi non apportino elementi idonei a smentire o confutare la valutazione secondo cui la definizione di tali numerazioni risulta ormai superata. I contributi si concentrano, piuttosto, sulla presenza di utenze attive associate a tali numerazioni e sul fatto che il loro utilizzo - peraltro ridimensionato in ragione degli obblighi normativi relativi all'applicazione della tariffa di base - non sembri aver determinato disagi né generato reclami da parte degli utenti chiamanti. Pertanto, l'Autorità, tenuto conto delle osservazioni ricevute, ritiene opportuno procedere a ulteriori approfondimenti finalizzati a definire un eventuale percorso di revisione graduale, che consenta ai clienti (utenti finali) cui tali numerazioni risultano attualmente attribuite di continuare, per un periodo da determinarsi nell'ambito del tavolo tecnico, a ricevere - ma non originare - chiamate mediante le medesime numerazioni.

#### **8. Numerazione per servizi di numero unico o personale**

L'Autorità ritiene che, per tale tipologia di numerazioni, trovino applicazione le medesime considerazioni già espresse con riferimento alle numerazioni per servizi ad addebito ripartito. Pertanto, tenuto conto dei contributi ricevuti, l'Autorità ritiene necessari ulteriori approfondimenti, nell'ambito del tavolo tecnico, finalizzati a definire un percorso di revisione graduale, che consenta ai clienti (utenti finali) cui tali numerazioni risultano attribuite di continuare, per un periodo da determinarsi nell'ambito di un apposito tavolo tecnico, a ricevere - ma non a originare - chiamate mediante le medesime numerazioni.

#### **9. Numerazioni per le chiamate di teleselling e telemarketing**

Riguardo alla tematica in esame, si rileva che la legge n. 5/2018, articolo 2, stabilisce che tutti gli operatori che svolgono attività di *call center* rivolte a numerazioni nazionali fisse o mobili devono garantire la piena attuazione dell'obbligo di presentazione dell'identificazione della linea chiamante. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

individua due codici o prefissi specifici, destinati a distinguere in modo univoco le chiamate finalizzate ad attività statistiche da quelle relative a ricerche di mercato, pubblicità, vendita o comunicazione commerciale. A tal fine, con la delibera n. 156/18/CIR, l'Autorità ha definito numerazioni geografiche con codice 084 dedicate a tali finalità, numerazioni che, secondo le informazioni ricevute, risultano finora inutilizzate. L'Autorità ritiene, pertanto, opportuno discutere, nell'ambito del tavolo tecnico, l'eventuale apertura della decade 9.

Ai fini del monitoraggio e della corretta gestione di servizi che, per loro natura, generano elevati volumi di traffico, si ritiene opportuno che al tavolo tecnico sia demandata anche la definizione delle modalità operative e dei comportamenti da adottare. L'Autorità concorda, infatti, con i rispondenti sulla necessità di affrontare il fenomeno degli abusi nei servizi di *teleselling* e *telemarketing* secondo un approccio multilivello, che includa, tra l'altro, la corretta e certa identificazione dell'assegnatario della numerazione, in particolare nei casi di traffico elevato, indipendentemente dalla tipologia di numerazione utilizzata. Un simile approccio pragmatico potrebbe consentire di evitare il ricorso a tecniche di certificazione dell'origine delle chiamate (quali STIR/SHAKEN), che comporterebbero costi elevati, privilegiando invece un sistema di vigilanza in grado di individuare con adeguata tempestività eventuali comportamenti non conformi alla normativa vigente.

#### ***10. Aspetti specifici della messaggistica***

Con riferimento al CLI associato alla messaggistica diretta verso numerazioni nazionali (tipicamente mobili), l'Autorità ritiene che, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, debbano trovare applicazione le medesime disposizioni previste per le chiamate vocali nel caso di CLI numerico e la normativa relativa agli Alias nel caso di CLI alfanumerico. Eventuali specifiche problematiche potranno, qualora necessario, essere demandate al tavolo tecnico per opportuni approfondimenti.

#### ***11. Profili economici e tempistiche di attuazione***

Ai sensi dell'articolo 98-*octies*, comma 1, del *Codice*, i contributi per la concessione dei diritti d'uso delle risorse di numerazione sono determinati dal Ministero sulla base dei criteri stabiliti dall'Autorità. In tale ambito, l'Autorità non ravvisa motivazioni per modificare i criteri attualmente previsti dal PNN.

Oltre all'approfondimento delle tematiche sin qui richiamate, che formano oggetto della presente delibera, il tavolo tecnico sarà deputato alla trattazione di ulteriori questioni segnalate dagli operatori del settore in sede di consultazione pubblica, che esulano dal perimetro di questo provvedimento.

## ***12. Ulteriori tematiche emerse in consultazione e demandate a successivi procedimenti***

Nelle risposte alla consultazione sono state altresì sollevate ulteriori problematiche, tra cui: il superamento della gratuità delle numerazioni dedicate ai servizi di assistenza alla clientela; l'introduzione dell'obbligo di anteporre un avviso informativo immediato circa la finalità commerciale della chiamata; l'utilizzabilità della numerazione da parte di un operatore *wholesale* per conto del fornitore di servizi di comunicazione elettronica con cui l'utente ha stipulato il contratto; le modalità tecniche di presentazione di numerazioni diverse dai numeri geografici e dai numeri per servizi mobili e personali; l'utilizzo di numeri geografici su terminali mobili; la ricezione, mentre ci si trova al di fuori del territorio nazionale, di SMS con Alias di allarme sociale su SIM italiane; l'impiego del CLI alfanumerico in caso di chiamata; nonché la scarsità di risorse di numerazione in alcuni distretti. L'Autorità ritiene che le suddette problematiche esulino dall'oggetto del presente provvedimento e dal perimetro di attività del tavolo tecnico e che, pertanto, debbano essere rinviate a successivi specifici procedimenti.

CONSIDERATO che il contesto di mercato attuale è stato caratterizzato da modalità aggressive di contatto della clientela per *teleselling* e *telemarketing* collegate a tentativi di frode e che tali condotte sono state molto spesso collegate alla pratica del CLI *spoofing*, finalizzata a rendere non rintracciabile l'autore della condotta, oltre a eludere le norme nazionali sulla *privacy* e sul registro delle opposizioni;

CONFERMATA, pertanto, la necessità di aggiornare il piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa di cui alla delibera n. 8/15/CIR in relazione alla identificazione dell'originante di una comunicazione e alla definizione dei servizi anche al fine di incrementare la trasparenza in favore dell'utenza, nell'ottica di un ulteriore rafforzamento delle misure di sicurezza contro le pratiche di *CLI spoofing* e le pratiche commerciali basate su modalità aggressive di contatto della clientela. L'utilizzo da parte degli operatori, nei rapporti con i propri clienti, di numeri facilmente e univocamente identificabili riduce, infatti, il rischio di confusione sull'identità reale del chiamante, ingenerata nel mercato dai fenomeni fraudolenti di alterazione del CLI o dell'uso di chiamate con numerazione con prefisso internazionale o nazionale esistente, dietro le quali si cela spesso messaggistica vocale automatica preregistrata;

RAVVISATA altresì l'esigenza di istituire un Tavolo tecnico per la definizione delle modalità attuative delle disposizioni recate dalla presente delibera, nonché per approfondire le ulteriori tematiche evidenziate nell'ambito della consultazione pubblica;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### **Modifiche all'articolo 6 dell'allegato A della delibera n. 8/15/CIR**

1. Il comma 3 dell'articolo 6 è sostituito dal seguente:

Il soggetto che fornisce il servizio di comunicazione elettronica al cliente che origina la comunicazione è responsabile della fornitura e correttezza del CLI nonché della consegna di tale informazione al fornitore di servizi di comunicazione elettronica di destinazione o all'eventuale operatore di transito. A tal fine, nel caso di CLI generati dal cliente e fatto salvo quanto previsto dalle norme di cui al comma 2, verifica la corrispondenza di questo con le numerazioni attribuite alla linea e al cliente (utente finale) che origina la comunicazione, bloccando l'originazione della comunicazione (chiamata e/o messaggio) in caso di non corrispondenza di quanto attribuito, rispettivamente, alla linea e al cliente (utente finale) dal fornitore stesso. Le comunicazioni dirette ai numeri per servizi di emergenza sono comunque gestite ed inoltrate anche quando sono originate da terminali di rete mobile privi di SIM.

2. Dopo il comma 9 dell'articolo 6 sono aggiunti i seguenti commi:

10. Le numerazioni utilizzabili come CLI sono esclusivamente le seguenti: numerazioni geografica, numerazioni per servizi di comunicazioni mobili e personali, numeri per servizi di emergenza, numeri per servizi di pubblica utilità, numeri per servizi armonizzati europei a valenza sociale, numeri per servizi di assistenza clienti "*customer care*", numerazioni per servizi di addebito al chiamato e, numerazioni riservate a servizi SMS/MMS e trasmissione dati, Alias in conformità alle disposizioni di cui alla delibera n. 12/23/CIR.

11. Nel caso di numeri per servizi di emergenza, numeri per servizi di pubblica utilità, numeri per servizi armonizzati europei a valenza sociale, l'eventuale uso come CLI può avvenire esclusivamente in aderenza alle disposizioni del Ministero assegnatario.

### **Articolo 2**

#### **Modifiche all'articolo 15 dell'allegato A della delibera n. 8/15/CIR**

1. La rubrica dell'articolo 15 è sostituita dalla seguente: "Numeri per servizi di assistenza clienti «*customer care*»"
2. Il comma 3 dell'articolo 15 è modificato come segue:

Per i servizi di assistenza clienti dei fornitori dei servizi di comunicazione elettronica sono assegnati, compatibilmente con la disponibilità di risorse, numeri brevi a tre cifre a codice 1, nonché numeri a 4 e 6 cifre aventi la struttura di seguito descritta:

- a) 192X, 194X                      con  $X=2\div 9$
- b) 1920XY, 1921XY              con  $X, Y=0\div 9$

I numeri 194X, con  $X=0$  o  $X=1$ , sono riservati per esigenze future.

3. Il comma 4 dell'articolo 15 è sostituito dal seguente:

Solo agli operatori telefonici nazionali sono assegnati, compatibilmente con la disponibilità di risorse, numeri brevi a tre cifre.

Ai fornitori dei servizi di comunicazione elettronica sono assegnati numeri brevi a 4 e 6 cifre, con i codici 192 e 194 di cui al precedente comma 3.

Qualora un fornitore di servizi di comunicazione elettronica proponga anche ulteriori servizi afferenti ad ambiti diversi dai servizi di comunicazione elettronica, le numerazioni di cui al precedente comma 3 possono essere usate per fornire assistenza clienti anche in relazione a tali ulteriori servizi.

Qualora l'assegnatario non offra più servizi di comunicazione elettronica, la numerazione di cui al precedente comma 3 viene revocata o, su richiesta, sostituita dal competente Ministero con numerazione di cui al successivo comma 7.

4. Dopo il comma 7 dell'articolo 15 è aggiunto il seguente comma 8:

Alla fornitura di servizi di assistenza clienti anche da parte di soggetti privi di autorizzazione di cui all'articolo 11 del *Codice* sono assegnate le numerazioni senza oneri per il chiamante con codice 2.

Il codice 2 identifica, pertanto, la specifica categoria dei servizi senza oneri per il chiamante utilizzabile per servizi di assistenza clienti "*customer care*", con la struttura di seguito descritta:

- a) 2XY                      con  $X, Y=0\div 9$
- b) 2WZK                  con  $W, Z, K=0\div 9$

Le assegnazioni ai fornitori di servizi di comunicazione elettronica sono effettuate su base singolo numero a 3 o 4 cifre e utilizzate secondo le disposizioni di cui al presente Piano di numerazione nazionale.

### **Articolo 3**

#### **Disposizioni finali**

1. È istituito un Tavolo tecnico presso la Direzione Reti e servizi di comunicazioni elettroniche ai fini dell'approfondimento dei temi emersi nel corso della consultazione, come esplicitati nella parte motiva del presente provvedimento.

2. Le modalità di funzionamento e di svolgimento dei lavori del Tavolo tecnico sono disciplinate con separato atto della Direzione Reti e servizi di comunicazioni elettroniche.

La presente delibera, comprensiva dell'Allegato A, è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

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

Roma, 14 aprile 2026

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giovanni Santella