

DELIBERA N. 60/25/CIR

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

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 dicembre 2025;

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*);

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

VISTO che gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 156/18/CIR concernente *“Modifiche ed integrazioni del piano di numerazione, di cui alla delibera n. 8/15/CIR, in relazione alle disposizioni di cui alla legge n. 5/2018”* riportano nell'allegato A, nel paragrafo 4 (relativo alle valutazioni dell'Autorità) a pagina n. 25 *“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”*;

CONSIDERATO che il Piano di numerazione nazionale (PNN) di cui all'allegato A della delibera n. 8/15/CIR 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 m, *“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. 196/17/CIR concernente *“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. 214/18/CIR concernente *“Assegnazione di risorse di numerazione alla Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento della funzione pubblica”*, che consente che la numerazione assegnata 1510 possa essere utilizzata come CLI per il servizio di *“Indagini statistiche di titolarità dell’ISTAT”*;

VISTA la delibera n. 68/21/CIR, concernente *“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. 106/25/CONS, concernente *“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”*;

CONSIDERATO quanto segue:

cCome noto, il contesto di mercato attuale è stato caratterizzato da modalità aggressive di contatto della clientela per *teleselling* e *telemarketing*, collegate a tentativi di frode.

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.

Con la **delibera n. 106/25/CONS**, concernente la *“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”*, l'Autorità ha adottato una serie di misure funzionali al contrasto dello *spoofing* proveniente dall'estero mediante chiamate da numeri fissi e mobili italiani, stabilendo l'obbligo di bloccare tali chiamate, in quanto illecite (fatte salve le chiamate di utenti in roaming all'estero).

Inoltre, con la **delibera n. 271/25/CONS** l'Autorità ha emanato *Disposizioni attuative relative alle misure di blocco delle chiamate internazionali previste dalla delibera n. 106/25/CONS e misure inerenti al contrasto dello spoofing riguardante le chiamate originate in ambito nazionale*. Tali ultime misure sono funzionali a completare il quadro delle misure di blocco delle chiamate illecite provenienti dall'estero e a chiarire le responsabilità, di controllo e correzione, in capo agli operatori quando ricevono chiamate VoIP originate nel territorio nazionale.

La delibera n. 106/25/CONS è divenuta completamente operativa dal 19 novembre u.s. bloccando chiamate estere da numerazioni fisse e mobili con CLI italiano (fatti salvi i casi di clienti effettivamente all'estero).

A seguito dell'entrata in vigore del blocco, si è osservato un repentino calo del numero di chiamate con numero mobile italiano dall'estero, ciò a conferma del fatto che buona parte del traffico era fraudolento, come previsto correttamente dall'Autorità.

Come previsto il traffico illegale si è spostato su numeri con CLI estero, che, come noto, non possono essere bloccati dagli operatori, in virtù degli obblighi di interconnessione e interoperabilità delle reti e dei servizi.

Il sistema di filtraggio dell'Autorità ha pertanto, da un lato bloccato il flusso di chiamate dall'estero con numero nazionale fraudolento, dall'altro ha, per la prima volta, messo in luce e quantificato un fenomeno fraudolento, di cui si era a conoscenza senza tuttavia disporre di una misurazione oggettiva.

Va detto che i consumatori risultano oggi meno esposti a frodi poste in essere simulando chiamate da numeri fissi nazionali date in uso a soggetti pubblici e privati nel settore delle forze dell'ordine, banche, ecc. . Inoltre, sono indotti, nel momento in cui ricevono una chiamata dall'estero da un numero sconosciuto per *teleselling*, a prestare più attenzione alla comunicazione ricevuta e a tutelarsi rispetto a truffe o contratti non rispettosi della regolamentazione.

A questo punto le azioni da porre in essere si spostano sul fronte della trasparenza nei confronti degli utenti finali. È necessario che gli enti, le associazioni preposte e gli stessi operatori informino adeguatamente i consumatori sulla pericolosità di contratti realizzati quando le chiamate provengono con numeri esteri. Gli operatori dovrebbero, tra l'altro, comunicare ai consumatori le numerazioni utilizzate dai call center per chiamate di *teleselling* e *telemarketing*.

A tale proposito una misura, che sul fronte della trasparenza, potrà aiutare gli operatori del settore e i call center che operano legalmente è quella di poter utilizzare numerazioni brevi per le chiamate di *teleselling* e *telemarketing*.

Tali numerazioni sarebbero facilmente riconoscibili dai clienti e, se del caso, associabili a chiamate di *teleselling* o *telemarketing* di un certo operatore.

RAVVISATA 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;

RITENUTO necessario svolgere una consultazione pubblica per consentire a tutte le parti interessate, in accordo al principio di trasparenza e di partecipazione, di presentare le proprie osservazioni, ai sensi dell'art. 23 del Codice, sugli orientamenti espressi dall'Autorità e sulle conseguenti specifiche proposte di modifica e/o integrazione finalizzate all'aggiornamento del PNN in relazione alla presentazione dell'originante di una comunicazione, includendo una riorganizzazione di alcuni servizi tra cui quelli con addebito ripartito e quelli per Servizio di numero unico o personale e conseguentemente della definizione della Comunicazione elettronica a tariffa di base e altri servizi che possono essere individuati nell'ambito della consultazione pubblica stessa ai fini di una maggiore trasparenza e sicurezza delle comunicazioni;

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;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria , relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo Unico

(Avvio del procedimento e di una consultazione pubblica)

1. È avviato il procedimento per 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.
2. Nell’ambito del procedimento di cui al comma 1, ai sensi dell’articolo 23 del Codice, è indetta la consultazione pubblica inerente a un aggiornamento del piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa di cui alla delibera n. 8/15/CIR in relazione alla definizione dei servizi e alla presentazione dell’originante di una comunicazione.
3. Le modalità di partecipazione alla consultazione ed il documento di consultazione sono riportati rispettivamente negli allegati A e B della presente delibera, di cui costituiscono parte integrante e sostanziale.
4. I termini del procedimento sono fissati in 90 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul sito *web* dell’Autorità, fatte salve le sospensioni per lo svolgimento della consultazione pubblica di cui al comma 3, per le richieste di informazioni e documenti, calcolate sulla base delle date dei protocolli dell’Autorità in uscita e in ingresso. I termini del procedimento possono essere prorogati dall’Autorità con determinazione motivata.
5. Il responsabile del procedimento è l’ing. Francesco Bernabei, funzionario della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche.

La presente delibera, comprensiva degli Allegati A e B, 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, 17 dicembre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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