

DELIBERA N. 86/21/CIR

MODIFICHE E INTEGRAZIONI DELLA PROCEDURA DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE, DI CUI ALLA DELIBERA N. 147/11/CIR, E CONNESSE MISURE FINALIZZATE AD AUMENTARE LA SICUREZZA NEI CASI DI SOSTITUZIONE DELLA SIM (SIM SWAP)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 8 luglio 2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, di seguito denominata *Autorità*;

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

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70;

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

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

VISTA la delibera n. 383/17/CONS, del 5 ottobre 2017, recante “*Adozione del Regolamento recante la disciplina dell’accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33*” e, in particolare, l’art. 11, comma 1, lett. d);

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

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

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

VISTA la delibera n. 8/15/CIR, del 13 gennaio 2015, recante: “*Adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 52/12/CIR*”;

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

VISTA la delibera n. 651/13/CONS, del 15 novembre 2013, recante “*Valutazione dell’Accordo Quadro per la prestazione della Portabilità del Numero Mobile, previsto dall’allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR*”;

VISTA la delibera n. 334/20/CIR, del 19 novembre 2020, recante “*Avvio di un procedimento e di una consultazione pubblica sulla integrazione delle procedure di portabilità del numero mobile, di cui alla delibera n. 147/11/CIR, e sulle connesse misure finalizzate ad aumentare la sicurezza nei casi di sostituzione della SIM (SIM Swap)*”;

VISTA la delibera n. 62/21/CIR, del 12 maggio 2021, recante “*Proroga dei termini del procedimento istruttorio avviato con delibera n. 334/20/CIR*”;

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

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

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

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

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

CONSIDERATO che tali misure appaiono ancora più necessarie visto che, nella gestione di tali operazioni, non sussiste, a oggi, un'adeguata segregazione informatica dei dati personali dei clienti rispetto all'accesso da parte dei titolari dei punti vendita degli operatori mobili diffusi sul territorio nazionale, il cui operato non risulta facilmente controllabile da parte del fornitore del servizio mobile;

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

VISTE le risultanze della consultazione pubblica svolta nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 334/20/CIR riportate in allegato 1 alla presente delibera della quale costituisce parte integrante e sostanziale;

RITENUTO, pertanto, di introdurre modifiche al processo di portabilità del numero mobile di cui alla delibera n. 147/11/CIR e nuove previsioni relative alle connesse misure finalizzate ad aumentare la sicurezza nei casi di sostituzione della SIM (SIM Swap);

VISTI gli atti del procedimento;

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

DELIBERA

Articolo 1

(Soggetto che può richiedere il cambio SIM)

1. La richiesta di cambio della SIM, inclusi i casi di richiesta di *Mobile Number Portability* (MNP), di furto o smarrimento, o altre fattispecie di modifica virtuale (eSIM), può essere effettuata esclusivamente dal titolare della SIM.
2. In caso di furto, smarrimento o malfunzionamento la richiesta della nuova SIM può essere effettuata solo presso il proprio operatore. In tali circostanze, la richiesta di MNP può essere effettuata solo dopo aver sostituito la SIM e, pertanto, disponendo di una SIM funzionante.
3. L'utilizzo di deleghe al cambio della SIM è consentito solo nel caso delle SIM aziendali limitatamente ai casi che saranno declinati nell'ambito del Tavolo tecnico sulla MNP.
4. I fornitori di servizi mobili gestiscono il cambio del titolare del contratto utilizzando sistemi di sicurezza analoghi a quelli di cui alla presente delibera.

Articolo 2

(Identificazione del soggetto richiedente il cambio della SIM)

1. Nel caso di cambio SIM, incluso il caso in cui ciò avvenga a seguito della richiesta di MNP da parte dell'utente finale, il fornitore di servizi di telefonia mobile, sia nel caso in cui la richiesta sia fatta presso il *dealer* sia in caso di richiesta per via telematica, è tenuto ad identificare il soggetto che richiede la sostituzione della SIM attuando le relative vigenti norme. Nel caso delle eSIM, l'identificazione è effettuata prima del caricamento del profilo da remoto o della sua attivazione in rete.
2. Ai fini del comma 1, il fornitore di servizi mobili acquisisce dal titolare della SIM copia fotostatica chiara e leggibile: *i)* del documento d'identità del soggetto richiedente e di un documento attestante il Codice Fiscale; *ii)* della vecchia SIM; *iii)* nel caso di furto o di smarrimento della SIM, della relativa denuncia.

Articolo 3

(Validazione nei casi di sostituzione SIM e modifiche all'art. 6 della delibera n. 147/11/CIR)

1. Nel caso di sostituzione della SIM, incluso i casi di MNP di cui al comma 3, il fornitore di servizi mobili effettua sempre una validazione della richiesta per verificare, tra l'altro, che la SIM sia attiva. A tal fine invia un messaggio SMS per informare il cliente che è stata richiesta la sostituzione della SIM e gli chiede conferma al fine di proseguire con le ulteriori procedure necessarie per esaudire la richiesta. In alternativa, può acquisire la volontà del cliente chiamandolo e registrando la chiamata.
2. A seguito dell'invio del messaggio SMS e in assenza della conferma di cui al comma 1, il processo di sostituzione può proseguire esclusivamente nei seguenti casi: *i)* nel caso di sostituzione della SIM per SIM smarrita o rubata, qualora sia stata acquisita ed effettuata copia leggibile della denuncia all'Autorità competente e *ii)* nel caso di sostituzione della SIM per SIM guasta, qualora sia stata acquisita la vecchia SIM.
3. Il comma 1, dell'art. 6, della delibera n. 147/11/CIR, è modificato nella parte in cui prevede che la validazione è facoltativa stabilendone l'obbligatorietà. A tal fine il comma 1, dell'art. 6 citato, è modificato come segue:

(Validazione parziale effettuata da parte del recipient)

1. *L'operatore recipient effettua una validazione parziale preventivamente all'invio della richiesta di portabilità, verificando, tra l'altro, che la SIM sia effettivamente attiva. Per conseguire tale finalità, il recipient invia un SMS al MSISDN principale oggetto di portabilità chiedendo al cliente destinatario di confermare, sempre tramite SMS, la correttezza delle informazioni indispensabili per l'esplicitamento della portabilità, quali l'identificativo del donating e del recipient nonché del numero principale ed eventuali numeri addizionali da portare. Solo nel caso in cui il cliente confermi via SMS, il recipient, nell'ordine inviato al*

donating, può indicare che è stata effettuata la validazione parziale e conseguentemente omettere i dati relativi al numero seriale della carta SIM del donating. In alternativa l'operatore recipient ai fini della validazione parziale preventivamente all'invio della richiesta di portabilità, può acquisire la volontà del cliente chiamandolo e registrando la chiamata. I fornitori di servizi mobili, in funzione del canale di distribuzione utilizzato, adottano le migliori prassi per garantire la sicurezza. L'operatore recipient inoltra la richiesta nel più breve tempo possibile, mantiene traccia dello scambio degli SMS e della chiamata registrata ed è responsabile nell'eventualità di portabilità del numero non richiesta.

4. I fornitori di servizi mobili prevedono una procedura semplice e di immediato utilizzo per l'utente al fine interrompere il processo indesiderato di sostituzione della SIM, attivabile dal cliente laddove non vi sia stato un lecito consenso esplicito in fase di validazione parziale. In particolare, gli operatori interrompono il processo di sostituzione della SIM indesiderato quando il cliente risponde negativamente al messaggio ricevuto ovvero richiede l'interruzione del processo inviando un SMS ad un numero prestabilito uguale per tutti i fornitori di servizi mobili con codice "40", o chiamando il *customer care*, o accedendo ad un'area riservata sul sito *web*. Le indicazioni sulle modalità disponibili per interrompere la procedura dovranno essere rese note al cliente tramite SMS o *e-mail* e facilmente reperibili all'interno dei siti dei fornitori di servizi mobili. Nel caso di MNP il messaggio di blocco determina una sospensione della procedura e, effettuate le verifiche, l'annullamento della MNP esclusivamente qualora non sia stato il cliente ad effettuare la richiesta di MNP.

Articolo 4

(Integrazione al modello d'interazione di cui all'art. 5 dell'allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR)

1. Dalla *lett. i*), del comma 4, dell'articolo 5, è eliminato "*reale utilizzatore*".
2. Dalla *lett. g*), del comma 6, dell'articolo 5, è eliminato "*se del caso*".
3. La *lett. d*), del comma 10, dell'articolo 5, è modificata eliminando la frase "*quando il numero di riferisce a un contratto di abbonamento*".
4. Tra i dati che devono essere inseriti ai fini del comma 10, *lett. a*), dell'art. 5, deve figurare l'indicazione riguardo al fatto che il *recipient* ha già provveduto ad effettuare una validazione parziale secondo quanto stabilito all'art. 6, della delibera n. 147/11/CIR.

Articolo 5

(Obblighi informativi nei confronti degli utenti durante il processo di MNP)

1. In caso di MNP, il fornitore di servizi mobili, in aggiunta a quanto previsto all'articolo 3, informa, nelle modalità ritenute più idonee, in modo puntuale e completo il cliente

non appena: *i*) viene registrata nei sistemi del *recipient* la richiesta di portabilità; *ii*) viene ricevuta da parte del *recipient* la risposta positiva o negativa alla richiesta di portabilità; *iii*) avviene il passaggio del numero; *iv*) viene accreditato il credito residuo sulla nuova SIM.

2. Le informazioni sono fornite tramite SMS o tramite una chiamata, anche automatica preregistrata, dal fornitore del servizio mobile. In caso di insuccesso della chiamata, l'informazione è trasmessa con SMS con conferma di ricezione.

Articolo 6

(M2M/IoT)

1. Nel caso di SIM utilizzate per servizi M2M o IoT, il fornitore di servizi mobili deve acquisire dall'utente la numerazione alternativa a cui inviare le comunicazioni di validazione e riportarla nel contratto.
2. Al fine del rispetto del comma 1, il fornitore di servizi mobili informa il cliente che le SIM per servizi interpersonali, per le quali non è prevista la fornitura di una numerazione alternativa in modo obbligatorio, non vanno utilizzate per servizi M2M o IoT.
3. Eventuali variazioni dei contatti di riferimento sono effettuate tramite chiamate registrate o scambio di SMS con il cliente.

Articolo 7

(Disposizioni finali)

1. Le modifiche di cui al presente provvedimento sono attuate entro 12 mesi dalla pubblicazione dello stesso. L'Autorità si riserva di convocare il Tavolo tecnico sulla MNP per agevolare il mercato nella implementazione dei processi, compresi quelli a questi connessi, quale la gestione delle sostituzioni non desiderate delle SIM, compresi i casi di MNP, e la gestione del processo di ripristino del servizio in tali casi.
2. È istituito un Comitato tecnico sulla sicurezza delle comunicazioni elettroniche coordinato dalla competente Direzione dell'Autorità che tratta e condivide con gli operatori tutti gli aspetti e le problematiche attinenti alla sicurezza delle comunicazioni al fine di prevenire comportamenti dolosi a danno degli utenti finali. Al Comitato tecnico possono partecipare, con un proprio rappresentante, anche il Nucleo Speciale per la Radiodiffusione e l'Editoria della Guardia di Finanza e la Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni che collaborano con l'Autorità. Le attività del Comitato Tecnico Antifrode di cui alla delibera n. 418/07/CONS confluiscono nel presente Comitato tecnico sulla sicurezza delle comunicazioni.

Articolo 8

(Sanzioni)

1. Il mancato rispetto delle disposizioni di cui al presente provvedimento comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito *web* dell'Autorità comprensivo dell'allegato 1.

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

Roma, 8 luglio 2021

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba