

# Servizi di internet point e phone center

## Premessa

Un **phone center** (letteralmente "centro telefonico") è un luogo dove è possibile effettuare chiamate telefoniche internazionali. Un Phone center deve essere dotato di un impianto che gli permetta di instradare le telefonate usando diversi carrier, che possa registrare i clienti e che sia in grado di salvare il tabulato delle telefonate effettuate.

Per avere chiamate a prezzi vantaggiosi si utilizzano i cosiddetti **Carrier**, compagnie telefoniche che rivendono traffico solitamente prepagato molto più economico rispetto al normale traffico di Telecom Italia. È possibile utilizzare i servizi di questi rivenditori di traffico antepoendo al numero telefonico un codice di preselezione. I carrier hanno costi diversi a seconda della possibilità di riuscita della telefonata e della qualità della stessa. Ultimamente si sta diffondendo la tecnologia VoIP, che propone prezzi simili a quelli dei classici carrier, ma presenta ancora molte difficoltà per via di limitazioni tecniche e prestazionali delle linee ADSL italiane.

Molto spesso il servizio di telefonia è contornato da altri quali Internet point, trasferimento di denaro, spedizioni internazionali, raccolta scommesse e vendita tessere prepagate. Vengono spesso dotati di phone center anche alcuni locali la cui attività principale sia tutt'altra, quali alimentari etniche, parrucchieri, centri scommesse o grandi Internet Point.

Gli impianti solitamente sono formati da:

- Un telefono in ogni cabina
- Un display in ogni cabina che visualizzi tempo e costo
- Un centralino che instradi le telefonate sui giusti carrier
- Un computer dotato di software di registrazione clienti e gestione delle cabine a norma di legge

Un **internet point** (o internet café) è un luogo dove è possibile utilizzare un computer con accesso ad Internet a pagamento, di solito a tariffa oraria o a minuti. Può funzionare anche come un normale bar, dove sono serviti cibo e bevande. A differenza del cybercafé (o internet café), pensato prevalentemente per offrire un servizio accessorio di navigazione e chat, un internet point è sostanzialmente un "centro multiservizi", dove si offre una gamma completa di prodotti e servizi:

- corsi di formazione per anziani e studenti;
- connettività Wi-Fi;
- servizi di stampa fotografica e di salvataggio dati su vari supporti;
- telefonia VoIP, chat, videochat;
- servizi per la diversabilità e l'accessibilità;
- ricariche telefoniche;
- scommesse online;
- ricerca di lavoro;
- battitura e rilegatura testi;
- invio e trasferimento file;
- partite multiplayer;
- prenotazione biglietti ed eventi;
- ricerche mirate;

- altro.

Dal 2005 fino a tutto il 2010, in tutti gli internet point d'Italia, per poter usufruire delle postazioni computer è stata resa obbligatoria una registrazione effettuata fornendo una copia di un valido documento di identità all'atto del primo utilizzo. La norma è stata abolita dal decreto legge del Consiglio dei ministri n. 225 noto come Decreto Milleproroghe del 29 dicembre 2010.

## **Modalità di esercizio dell'attività di servizi di telecomunicazioni**

1. L'apertura, il trasferimento di sede e l'ampliamento, o comunque le modifiche dei locali, degli esercizi di telecomunicazione in oggetto, sono soggetti alle necessarie autorizzazioni previste dalla normativa nazionale e/o regionale vigente.

2. L'esercizio dell'attività di servizi di telecomunicazioni è consentito solo in locali che possiedono tutti i requisiti strutturali previsti dalla normativa vigente ed eventuale regolamento comunale.

## **Requisiti necessari per l'esercizio delle attività di internet point e phone center**

1. I locali destinati all'esercizio di tali attività dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti:

a. destinazione d'uso commerciale in conformità a quanto previsto dal vigente P.R.G.;

b. possesso dei requisiti strutturali previsti dal (vigente) regolamento edilizio. In ogni caso tali locali devono essere dotati di:

- allacciamento idrico e idoneo smaltimento di acque e liquami;
- idonei sistemi di ventilazione naturale o di aerazione artificiale in tutti i locali;
- idonea illuminazione naturale ed artificiale;
- due servizi igienici, di cui uno conforme alle norme in materia di superamento delle barriere architettoniche;
- idoneità dell'impianto elettrico attestata dalla dichiarazione di conformità di cui alla legge n. 96/1990 del tecnico abilitato

c. rispetto della normativa in materia di abbattimento delle barriere architettoniche e presenza di almeno una postazione per la comunicazione elettronica utilizzabile dalle persone diversamente abili.

2. E' vietato, comunque, adibire a servizio di telecomunicazioni locali interrati e seminterrati.

3. Le informazioni e le tariffe per la prestazione del servizio devono essere rese note comunque in lingua italiana in conformità a quanto previsto in materia dall'art. 18 del R.D. 6 maggio 1940 n. 635 (Regolamento per l'esecuzione T.U.L.P.S.).

4. Ogni esercizio deve essere dimensionato in modo tale da garantire un adeguato spazio destinato alle postazioni telefoniche ed alle postazioni PC, ed uno idoneo spazio destinato a sala d'attesa.

## **Sorvegliabilità**

1. I locali dove si svolge l'attività di phone center ed internet point devono avere accesso diretto dalla viabilità pubblica.

2. Le porte di accesso ai locali devono essere realizzate in modo tale da consentire l'apertura dall'esterno durante l'orario in cui si svolge l'attività medesima.

3. Durante l'orario di apertura dell'attività, gli accessi e le uscite devono essere liberi da qualsiasi ingombro.

4. I locali destinati all'esercizio delle attività di phone center ed internet point, svolte nei confronti di una cerchia determinata di persone, devono essere collocati all'interno della struttura adibita all'attività principale e non possono avere accesso diretto dalla viabilità pubblica.

5. Le attività di phone center ed internet point, svolte nei confronti di una cerchia determinata di persone non possono essere oggetto di nessuna forma di pubblicità, fatte salve specifiche normative nazionali, regionali e comunitarie.

### **Requisiti soggettivi**

Per poter svolgere l'attività sono necessari:

- il possesso dei requisiti soggettivi previsti dall'articolo 71, commi 1- 5, del [D.Lgs 26 marzo 2010 n. 59](#);
- l'assenza di pregiudiziali ai sensi della legge [Decreto legislativo:2011-09-06,159](#) "antimafia".

### **Esercizio dell'attività di internet point e phone center svolte congiuntamente ad altre attività commerciali**

1. I locali dove viene svolta attività di internet point e phone center congiuntamente ad altre attività devono rispettare oltre ai requisiti precedentemente descritti devono garantire :

- separazione fra i locali dove si svolgono le diverse attività.

2. In particolare se il locale è unico e con un unico accesso devono, comunque, essere garantiti due percorsi fisicamente separati da pareti tramezzi o elementi di arredo. Può essere ammesso un collegamento tramite porta ad uso esclusivo dell'esercente.

### **Orari degli esercizi**

1. L'orario delle attività di telecomunicazioni di cui al presente regolamento è determinato dallo stesso esercente nell'ambito degli orari minimi e massimi definiti con ordinanza sindacale.

2. L'esercente è tenuto a rendere noto al pubblico l'orario di effettiva apertura o chiusura del proprio esercizio mediante cartelli o altri mezzi idonei di informazione.

### **Come aprire un phone center o un internet point**

Se intendete avviare l'**attività primaria** di **phone center** (servizio chiamate telefoniche nazionali e internazionali) o **Internet point** in locali aperti al pubblico, dovete innanzitutto presentare al Ministero dello Sviluppo Economico una dichiarazione, a firma della persona fisica titolare dell'impresa ovvero del legale rappresentante della persona giuridica, contenente l'intenzione di iniziare la fornitura del servizio, unitamente alle informazioni strettamente necessarie per consentire al Ministero di tenere un elenco aggiornato dei fornitori di reti e di servizi di comunicazione elettronica. Alla dichiarazione vanno allegati:

- il certificato del Casellario Giudiziale del rappresentante legale o un'autocertificazione, con relativa fotocopia di un documento di riconoscimento
- il certificato d'iscrizione, in originale, alla C.C.I.A.A. con nulla osta antimafia, riferito al rappresentante legale.

Tutta la documentazione va presentata all'Ispettorato Territoriale competente per la Regione di residenza

L'impresa può avviare la propria attività a decorrere dall'avvenuta presentazione della dichiarazione. Da parte sua il Ministero, entro e non oltre 60 giorni dalla presentazione della dichiarazione, verifica d'ufficio la

sussistenza dei presupposti e dei requisiti richiesti e dispone, se del caso, con provvedimento motivato da notificare agli interessati entro il medesimo termine, il divieto di prosecuzione dell'attività

Le imprese titolari di autorizzazione sono, altresì, tenute all'iscrizione nel registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.) di cui all'articolo 1 , comma 6, lett. a), n. 5), della legge 31 luglio 1997, n. 249.

*Non è più richiesta la licenza del Questore, prevista dall'art. 7 Decreto Legge n. 144 del 2005.*

L'autorizzazione rilasciata dal Ministero ha una durata non superiore a venti anni ed è rinnovabile. Per il rinnovo l'impresa deve presentare la stessa dichiarazione con 60 giorni di anticipo rispetto alla scadenza. La scadenza dell'autorizzazione coincide con il 31 dicembre dell'ultimo anno di validità.

L'impianto telefonico interno deve essere certificato conforme da una ditta iscritta all'Albo degli installatori e manutentori.

Dopo aver presentato la richiesta di autorizzazione al Ministero è necessario presentare al Comune la Segnalazione Certificata di Inizio Attività per nuova apertura (SCIA) e i relativi allegati inerenti i locali destinati all'esercizio, reperibili nel sito <http://www.sardegناسuap.it/>.

### **Nell'ipotesi di attività secondaria o accessoria:**

1. per l'esercizio con installazione di un internet point con un p. c. fisso non occorre presentare alcuna segnalazione né iscriversi al R.O.C.;
2. per l'esercizio con installazione di un internet point in modalità wireless:
  - se il segnale rimane all'interno del locale e il provider di accesso alla rete è autorizzato, il gettore non deve presentare alcuna segnalazione e non deve iscriversi al R.O.C.;
  - se l'area wireless è offerta anche all'esterno del locale, il responsabile deve presentare al Ministero dello Sviluppo Economico una dichiarazione, richiedere una frequenza presentando l'allegato "A" del DM 28/5/2003, nonché iscriversi al R.O.C.

### **A chi rivolgersi per informazioni e modulistica**

#### **ISPETTORATO TERRITORIALE SARDEGNA**

**Sede : Cagliari**

**Indirizzo : Via Brenta**

**c.a.p. : 09122**

**Direttore Ufficio : Pietro Ferrini**

**Telefono : 070 288463**

**Segreteria : 070 20286215**

**Fax : 070 286983**

**Numero C/C : 21965090**

Intestato a Banca d'Italia - Tesoreria Prov.le dello Stato - Cagliari

**e-mail : [sardegna@comunicazioni.it](mailto:sardegna@comunicazioni.it)**

### **Normativa**

[Decreto-Legge 21 Giugno 2013, n. 69](#) (Decreto "Fare")

[Decreto Legislativo 26 ottobre 2010, n.198](#) (Attuazione della direttiva 2008/63/CE)

[Decreto-Legge 27 luglio 2005, n. 144](#) (Decreto Pisanu - Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale)

[Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259](#) (Codice delle comunicazioni elettroniche)

Decreto legislativo 28.05.2012 n. 70 “Modifiche al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante codice delle comunicazioni elettroniche in attuazione delle direttive 2009/140/CE, in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica, e 2009/136/CE in materia di trattamento dei dati personali e tutela della vita privata” \*\*\* [NORMATTIVA](#)  
\*\*\*

[Decreto legislativo:2011-09-06,159](#) (*antimafia*)

Decreto Legislativo 26 marzo 2010, n. 59 <http://www.normattiva.it/>

[D.M 17 dicembre 1992, n. 564](#) Regolamento concernente i criteri di sorvegliabilità dei locali

## **normativa aggiornata al 2013**

Novità introdotte dal 22 giugno 2013 (articolo Ing. Alberto Bellettato)

Con il decreto N. 69/2013 (detto "Fare"), pubblicato sul Supplemento Ordinario n. 50 alla G.U. n. 144 del 21/06/2013, viene definita la nuova normativa per la fornitura di accesso ad Internet pubblico tramite wifi da parte di esercizi commerciali e circoli privati (non si applica quindi a comuni ed enti pubblici, per i quali occorre far riferimento al Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 70/2012)).

Tutte le novità sono inserite nell'articolo 10 seguente, che sintetizza anche quanto già prevedeva la precedente normativa. I passaggi che comportano una variazione rispetto alla normativa precedente sono evidenziati in grassetto:

Art. 10 (Liberalizzazione dell'allacciamento dei terminali di comunicazione alle interfacce della rete pubblica)

1.L'offerta di accesso ad internet al pubblico e' libera e non richiede la identificazione personale degli utilizzatori. Resta fermo l'obbligo del gestore di garantire la tracciabilità del collegamento (MAC address).

2.La registrazione della traccia delle sessioni, ove non associata all'identità dell'utilizzatore, non costituisce trattamento di dati personali e non richiede adempimenti giuridici. Se l'offerta di accesso ad internet non costituisce l'attività commerciale prevalente del gestore, non trovano applicazione l'articolo 25 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 e l'articolo 7 del decreto legge 27 luglio 2005 , n. 144, convertito, con modificazioni, dalla legge 31 luglio 2005, n. 155.

3.Al decreto legislativo 26 ottobre 2010, n. 198, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) l'articolo 2 e' **soppresso**; b) all'articolo 3 il comma 2 e' **sostituito dal seguente**: "2. Il decreto del Ministro delle poste e telecomunicazioni 23 maggio 1992, n. 314, e' **abrogato**".

## **Normativa attuale**

Quest'ultimo intervento del legislatore ha voluto sintetizzare quanto già definito dalle precedenti modifiche abrogative e colmare in parte il vuoto normativo che avevano lasciato. La vera novità di questo decreto è rappresentata infatti dalla reintroduzione di un sistema obbligatorio di monitoraggio delle connessioni, limitato ora all'identificativo hardware del dispositivo utilizzato (vd. punto 2 delle considerazioni).

Riassumendo, per tutti gli esercizi commerciali o circoli privati che non hanno come attività principale la fornitura al pubblico dell'accesso ad Internet ed intendono offrire tale servizio si applica:

1.Esonero dal richiedere licenza o autorizzazione generale.

2.Identificazione degli utilizzatori del servizio non obbligatoria.

3.Monitoraggio obbligatorio delle connessioni, legate al dispositivo utilizzato dal fruitore del servizio. (vd. punto 2 delle considerazioni)

4.Nessun adempimento a livello di normativa sulla privacy per il trattamento dei dati derivanti dal monitoraggio delle connessioni legate al solo dispositivo utilizzato.

5.Lavori di allacciamento dei terminali di comunicazione (per es. access point) alle interfacce della rete pubblica (per es. modem-router ADSL in com. d'uso) completamente liberalizzati, anche per reti private che includono un elevato numero di punti di utilizzo finali e/o terminali (abrogato il "patentino installatori").

### **Considerazioni importanti alla luce della nuova normativa**

La nuova normativa impone quindi l'adozione di un sistema di monitoraggio delle connessioni degli utenti basato sugli identificativi dei dispositivi utilizzati, escludendo esplicitamente la possibilità di offrire il servizio con una semplice rete wifi aperta (senza password) del modem-router wifi fornito dall'operatore telefonico.

Tuttavia, analizzando le novità normative dal punto di vista tecnico e legale, è fondamentale riflettere su alcuni punti che, a mio parere, rendono comunque indispensabile un vero e proprio sistema di autenticazione (identificazione) degli utenti, oltre che di monitoraggio delle connessioni.

1.Chiunque fornisca il libero accesso tramite una rete wifi aperta si espone ad eventuali indagini da parte della Polizia Postale nel caso in cui venga commesso un reato utilizzando la linea Internet intestata al fornitore. Infatti, in mancanza di una legge che impone l'identificazione, non c'è più la responsabilità diretta per i reati commessi, ma rimane il diritto della magistratura di indagare per trovare una prova, mediante per esempio perquisizioni o sequestro del computer dell'esercente connesso alla linea Internet oggetto di indagine.

L'adozione di un sistema di identificazione e monitoraggio fornisce le prove per garantire la totale estraneità dell'esercente dai reati commessi utilizzando la linea Internet a lui intestata.

2.Il solo monitoraggio obbligatorio delle connessioni tramite MAC address (l'indirizzo fisico della scheda WiFi del dispositivo hardware utilizzato) è una misura che non garantisce né la reale possibilità di indagine per le forze dell'ordine né la tutela dell'intestatario della linea Internet utilizzata. Infatti il MAC address è totalmente slegato dall'acquirente/utilizzatore del dispositivo (vd. Nota 2); risulta quindi quasi impossibile per le forze dell'ordine risalire all'identità di chi eventualmente commette un reato utilizzando un certo dispositivo. Se poi si considera che, anche con competenze tecniche non elevate, è possibile falsificare l'indirizzo MAC (MAC spoofing), il monitoraggio effettuato in questo modo non potrà mai essere considerato valida prova di commissione del reato, neanche nel caso in cui si conosca già l'identità del sospettato.

3.Rendere disponibile al pubblico una connessione wifi aperta o anche criptata tramite WPA, ma senza un sistema di autenticazione, esclude qualsiasi possibilità di controllo sull'utilizzo che viene fatto della connessione Internet. Se per esempio un utente decide di stare 24 ore su 24 collegato a saturare tutta la banda disponibile della linea Internet (di solito limitata a non più di 5-7Mbps) il servizio offerto sarà pessimo se non totalmente inutilizzabile da parte di altri utenti.

Un sistema di autenticazione permette invece di stabilire dei limiti temporali o di traffico per ciascun singolo utente e permette anche di avvisare o bloccare un determinato utente in caso di abuso. E' possibile per esempio stabilire che un utente potrà usare la connessione gratuita solo per 1 ora al giorno.

Infine un sistema come Alohawifi prevede delle politiche di instradamento dei pacchetti che danno priorità al traffico più critico per la velocità di "navigazione" percepita dall'utente (QoS, Quality of Service), permettendo quindi di sfruttare al massimo la limitata banda della connessione ADSL.