

Proposta di provvedimento

**ATTRIBUZIONE DEI DIRITTI D'USO DELLE NUMERAZIONI PER I
SERVIZI DI INFORMAZIONE ABBONATI**

1) Il procedimento istruttorio

1. L'Autorità, con l'art. 24 dell'allegato alla delibera n. 9/03/CIR, recante "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa", di seguito Piano di Numerazione, ha previsto l'introduzione di una categoria di numerazioni per l'offerta dei servizi di informazioni abbonati. All'art. 28, comma 4, del Piano di Numerazione, l'Autorità si è riservata di definire, con separato provvedimento, i requisiti soggettivi per l'attribuzione dei diritti d'uso e le relative modalità di attribuzione per le numerazioni per servizi di informazione abbonati di cui all'articolo 24 sopra citato.

Facendo seguito a tale decisione, l'Autorità ha avviato il procedimento "Attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per i servizi di informazione abbonati" con la comunicazione pubblicata sul proprio sito *web* dell'Autorità in data 15 settembre 2003 e nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 24 settembre 2003, n. 222.

2. Nel corso della fase istruttoria sono stati convocati in audizione gli operatori che, nel corso del procedimento relativo alla revisione del Piano di Numerazione di cui alla delibera n. 9/03/CIR, avevano fornito contributi e proposte in merito all'attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per i servizi di informazioni elenco abbonati, nonché le imprese che, ai sensi della comunicazione di avvio del presente procedimento, hanno fornito contributi scritti e avanzato richiesta di essere convocati in audizione.

3. In particolare sono stati convocati in audizione gli operatori H3G S.p.A., Vodafone Omnitel N.V., Edisontel S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A., Atlanet S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Seat Pagine Gialle S.p.A., Tim S.p.A e Albacom S.p.A.. Quest'ultimo, convocato con lettera prot. n. U/04312/03/NA del 6 ottobre 2003, non ha però ritenuto di intervenire. Sono state inoltre acquisite le memorie scritte fornite dalle società H3G S.p.A., Vodafone Omnitel NV, Wind Telecomunicazioni S.p.A., Telecom Italia S.p.A, Seat Pagine Gialle S.p.A., Fastweb S.p.A e The Number UK Ltd.

4. Sulla base degli elementi acquisiti nella prima fase del procedimento, l'Autorità, con la presente proposta, formula le proprie valutazioni ed i propri orientamenti in merito alle decisioni da adottare con riferimento al calendario di attuazione, i requisiti soggettivi per l'attribuzione dei diritti d'uso e le relative modalità di attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per servizi di informazione abbonati, nonché sulle

condizioni di offerta dei servizi medesimi. Le decisioni che l'Autorità intende proporre sono riportate nei punti da A a G.

2) Il quadro normativo e gli obiettivi del presente procedimento

5. La delibera n. 36/02/CONS, ha disposto le modalità ed il calendario attuativo per la costituzione dell'elenco generale e della relativa base di dati unica degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale. In particolare, la base di dati unica ha la finalità di garantire una piena concorrenza nel mercato dei servizi a valle della base di dati unica, ovvero i servizi di predisposizione degli elenchi telefonici ed i servizi di informazione abbonati. Inoltre, la medesima delibera n. 36/02/CONS, ha previsto, sempre con finalità pro-concorrenziali, l'identificazione di una specifica categoria di numerazioni attraverso la quale gli operatori e le imprese interessate potessero espletare, in condizioni di parità anche dal punto di vista della numerazione, i servizi di informazione abbonati.

6. A tale riguardo, occorre sottolineare che Telecom Italia ha sino ad ora utilizzato una numerazione breve a due cifre ("12") per lo svolgimento del proprio servizio di informazione abbonati e che attraverso tale servizio, Telecom Italia, ha fornito il servizio universale definito all'art. 3, comma 1, lettera c) del d.P.R. n. 318/97, sino all'entrata in vigore del Codice delle comunicazioni elettroniche di cui al D.Lgs. n. 259 del 1° agosto 2003 che recepisce il nuovo quadro regolamentare comunitario in tema di comunicazioni elettroniche.

7. L'Autorità, in attuazione a quanto disposto dalla delibera n. 36/02/CIR, ha identificato, all'art. 24 del Piano di Numerazione, l'arco di numerazione "12XY" per l'espletamento dei servizi informazione abbonati, demandando ad uno specifico procedimento la definizione del calendario di attuazione, dei requisiti soggettivi per l'attribuzione dei diritti d'uso e le relative modalità di attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni in questione. Tale previsione risulta in linea con i poteri attribuiti all'Autorità dal Codice delle comunicazioni elettroniche che prevede all'articolo 15, comma 2: *"L'Autorità stabilisce il piano di numerazione e le procedure di assegnazione della numerazione nel rispetto dei principi di obiettività, trasparenza e non discriminazione, in modo da assicurare parità di trattamento a tutti i fornitori dei servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico"*.

3) Il calendario di attuazione

8. La maggior parte dei soggetti intervenuti nel procedimento ha sottolineato che la previsione di tempi certi e ragionevoli per l'apertura delle numerazioni del tipo "12XY" assume una rilevante importanza per garantire un tempestivo avvio dei servizi di informazione abbonati su tali numerazioni a beneficio sia dell'utenza sia delle imprese che già offrono servizi di questo tipo su altre numerazioni con uno svantaggio competitivo legato alla immediata riconoscibilità della numerazione "12". Parimenti è stata evidenziata la necessità di prevedere in maniera accurata le modalità di transizione

dalla numerazione 12 all'apertura delle numerazioni del tipo "12XY", ivi incluse le forme ed i contenuti delle informative agli utenti. A tale riguardo si rileva che sono emerse posizioni discordanti in merito alla possibilità ed opportunità di far coesistere, anche per periodi limitati, numerazioni a 2 cifre (12) ed a 4 cifre ovvero i numeri 12XY che saranno attribuiti.

9. In merito al primo punto, buona parte degli operatori ritengono che l'apertura delle numerazioni debba essere effettuata nel più breve tempo possibile, compatibilmente con i tempi tecnici necessari all'espletamento di tutte le attività di predisposizione delle reti da parte degli operatori (definizione di eventuali aspetti tecnici, modifica degli accordi di interconnessione ed implementazione degli adeguamenti di rete) ed a informare adeguatamente l'utenza ed il mercato del cambiamento in atto. Alcuni operatori stimano che, a partire dall'approvazione delle decisioni dell'Autorità, un periodo di 3 mesi sia sufficiente per lo svolgimento delle sopra citate attività mentre altri ritengono necessario un periodo di circa 6 mesi. In un caso, è stato evidenziato che risulta necessario un periodo più lungo di almeno 12 mesi prima dell'apertura delle numerazioni 12XY e di ulteriori 7 mesi di coesistenza tra il "12" e le numerazioni 12XY. Ciò è stato motivato in primo luogo sulla considerazione che il numero 12 risulta noto ed utilizzato da alcuni decenni e che il passaggio alla nuova numerazione avrebbe un impatto significativo sulla clientela, che lo stesso soggetto stima in circa 5 mesi nell'ipotesi di utilizzare 2 cicli di fatturazione per informare la totalità della propria utenza. Inoltre, sempre secondo lo stesso soggetto, occorre aggiungere un ulteriore tempo tecnico necessario per la modifica delle specifiche di interconnessione e l'implementazione delle relative soluzioni tecniche.

10. In merito alla fase di transizione tra numero 12 e avvio dei servizi su numerazioni 12XY, alcuni operatori ritengono impossibile la coesistenza tra numerazioni a 2 e 4 cifre e pertanto propongono che, a partire da una data certa, la numerazione 12 venga chiusa contestualmente all'avvio di almeno una numerazione del tipo 12XY. In un caso, viene invece evidenziato che la coesistenza debba essere consentita per almeno 7 mesi, con una modalità per la quale, alla selezione del solo numero 12, dopo un tempo prefissato l'utente invece di essere informato della chiusura di tale numerazione e della disponibilità delle nuove numerazioni 12XY, venga instradato sull'operatore che offre l'attuale servizio 12. Successivamente a tale periodo, il medesimo soggetto ritiene che debba essere prevista, per almeno 12 mesi, una fonia che informi l'utente della chiusura del 12. Relativamente alle comunicazioni all'utenza finalizzate all'informazione sul passaggio da 12 a 12XY, la maggior parte degli operatori ritiene che, antecedentemente all'avvio delle numerazioni 12XY, devono essere fornite all'utente che accede al servizio 12 informazioni in modalità "neutra" ovvero che non indichino la numerazione 12XY che sarà assegnata ad un particolare operatore. Ciò garantirebbe che l'avvio delle nuove numerazioni avvenga in una situazione di trasparenza e di non discriminazione, a garanzia di tutti gli operatori che intendono avviare tali servizi. Un'informativa con le modalità analoghe, sempre secondo gli stessi operatori, dovrebbe essere inserita nelle comunicazioni alla clientela.

11. Tenuto conto delle posizioni rappresentate dai soggetti intervenuti nel procedimento, l'Autorità ritiene opportuno che l'introduzione delle nuove numerazioni 12XY avvenga nel rispetto di un periodo di transizione finalizzato in primo luogo alla salvaguardia dell'utenza che, utilizzando da tempo il servizio a 2 cifre, deve essere adeguatamente informata sulla cessazione dell'erogazione del servizio su tale codice e sul contestuale avvio delle nuove numerazioni 12XY. A tale proposito, l'Autorità ritiene altresì opportuno, al fine di fornire ampia e chiara informativa alla clientela e garantire una sostanziale parità tra tutti i soggetti che intendono fornire servizi su tali numerazioni, che la transizione avvenga senza prevedere un periodo di coesistenza tra numerazioni a 2 ed a 4 cifre, ferma restando l'adozione di opportune cautele per informare i clienti che continueranno a selezionare la numerazione 12 successivamente all'avvio dei 12XY. Infatti, le recenti esperienze nelle modifiche al Piano di Numerazione hanno mostrato che un periodo di coesistenza tra differenti numerazioni può generare incertezza e confusione tra gli utenti. A tale riguardo, risulta necessario che tutti gli operatori contribuiscano a garantire, con ogni mezzo, una corretta informazione all'utenza sia nella fase antecedente sia nella fase successiva all'apertura delle numerazioni 12XY. L'Autorità ritiene opportuno che i messaggi fonici da introdurre sulla numerazione 12 informino l'utenza sul passaggio in atto senza fare riferimento a specifiche numerazioni 12XY che saranno utilizzate da Telecom Italia o da altri operatori. Analoghe modalità dovranno essere seguite per le informazioni fornite attraverso la fattura telefonica.

12. Il periodo transitorio in questione ha anche lo scopo di permettere l'espletamento di tutte le attività tecniche necessarie all'avvio operativo delle nuove numerazioni 12XY e per assicurare il raggiungimento delle stesse da parte di tutti gli utenti indipendentemente dalla rete di appartenenza. A tale riguardo l'Autorità ritiene che, configurandosi la numerazione 12XY come numerazione non geografica, siano già disponibili le necessarie normative tecniche nonché, nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia, le procedure per l'apertura di numerazioni non geografiche in capo allo stesso operatore ed a quelli interconnessi.

Il periodo transitorio dovrà pertanto assumere una durata limitata e ragionevole, in quanto l'Autorità ritiene indispensabile far beneficiare gli utenti nel più breve tempo possibile degli effetti legati al raggiungimento di un regime di piena concorrenza in termini di qualità e quantità delle offerte disponibili per i servizi di informazione abbonati, garantendo ai soggetti interessati, ai sensi di quanto previsto dall'art. 15, comma 2, del Codice delle comunicazioni, l'utilizzo di numerazioni similari nel rispetto dei principi di trasparenza e non discriminazione.

13. L'Autorità ritiene quindi che un periodo di 6 mesi dalla adozione finale del provvedimento sull'attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni 12XY sia ragionevole ed adeguato a contemperare le diverse esigenze sopra rappresentate. Infatti da una parte si ritiene possibile procedere ai necessari adeguamenti entro tale periodo e dall'altra tale durata permette una corretta informativa a tutta l'utenza sia attraverso i normali canali pubblicitari sia attraverso la fattura telefonica. Ciò premesso si ritiene

che l'avvio operativo delle numerazioni 12XY possa essere stabilito a partire dal 1° gennaio 2005.

A. L'Autorità esprime pertanto l'orientamento di :

A1. Garantire l'apertura delle numerazioni 12XY a partire dal 1° gennaio 2005, con la contestuale cessazione dell'offerta di informazioni abbonati sulla numerazione 12.

A2. Richiedere a Telecom Italia, nei 4 mesi antecedenti tale data, di informare gli utenti che accedono alla numerazione 12 in merito alla possibilità di accedere, dal 1° gennaio 2005 ai servizi di informazioni abbonati offerti sulle numerazioni 12XY. Tale messaggio non deve riportare indicazioni in merito ad una o più numerazioni specifiche assegnate alle imprese.

A3. Richiedere a tutti gli operatori di fornire alla propria utenza, attraverso le fatture ed i servizi di *customer care* le informazioni di cui al punto **A2** secondo le stesse modalità.

A4. Richiedere a tutti gli operatori di accesso, nei 12 mesi successivi alla data del 1° gennaio 2005, di informare l'utenza che selezioni la numerazione 12 del cambiamento avvenuto, con le modalità riportate al punto **A2**

4) Requisiti soggettivi e modalità per l'attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per servizi di informazione abbonati

14. In merito ai requisiti soggettivi per l'attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per servizi di informazioni abbonati, alcuni soggetti ritengono che tali numerazioni debbano essere attribuite ai soli operatori già assegnatari di numerazioni utilizzate per la clientela ed in grado di garantire l'offerta di servizi su tutto il territorio nazionale. In altri casi si ritiene sufficiente il requisito della titolarità di un'autorizzazione generale per la fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, con riguardo alla fornitura di servizi di informazione abbonati. Altri soggetti ritengono tuttavia che tale requisito non sia sufficiente e che vada accompagnato da ulteriori requisiti sulla effettiva capacità di offerta di tali servizi, con riferimento ad esempio ad adeguate garanzie sulla interoperabilità del servizio, sui livelli minimi di qualità nell'offerta alla clientela, sull'aggiornamento sistematico delle informazioni fornite e sulla solidità finanziaria. Viene in altri casi considerato come requisito essenziale la disponibilità gratuita della base di dati unica costituita ai sensi della delibera n. 36/02/CONS. Viene infine da più parti sottolineata la necessità di rendere disponibili tali numerazione esclusivamente per l'offerta sull'intero territorio nazionale.

15. L'Autorità ritiene che il possesso di un'autorizzazione all'offerta di servizi di comunicazione elettronica che includa la fornitura di servizi di informazioni abbonati sia requisito sufficiente, sotto il profilo del titolo autorizzatorio, per l'attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni 12XY. Tuttavia, come previsto dal Codice, ed in particolare dall'art. 28, comma 1, risulta a parere dell'Autorità, opportuno definire le specifiche condizioni di attribuzione dei diritti d'uso in relazione alla fornitura del servizio di informazione abbonati, al fine di garantire l'uso efficiente delle numerazioni nel rispetto delle finalità di sviluppo della concorrenza e di tutela dell'utenza. Tali

condizioni riguardano in particolare, l'obbligo di avviare il servizio entro un periodo determinato di tempo (a partire dall'attribuzione di diritti d'uso), la raggiungibilità delle numerazioni 12XY dagli utenti di tutte le reti di comunicazione elettronica e da tutto il territorio nazionale, l'offerta di informazioni relative a tutti gli utenti delle reti pubbliche di comunicazione elettronica, l'adozione da parte dei fornitori dei servizi di informazione abbonati delle misure specifiche per garantire agli utenti disabili o con particolari esigenze sociali parità di accesso ai servizi di informazioni telefoniche, il rispetto da parte dei fornitori dei servizi di informazione abbonati delle norme in materia di protezione dei dati personali e della vita privata nel settore delle comunicazioni.

16. Nell'offerta di servizi di informazione abbonati è frequentemente previsto il servizio addizionale c.d. di "completamento di chiamata", che consente di raggiungere direttamente la numerazione per la quale sono richieste informazioni. Al riguardo, l'Autorità ritiene che, configurandosi il "completamento della chiamata" come servizio telefonico accessibile al pubblico, esso dovrebbe essere espletato solamente da un soggetto autorizzato alla fornitura di tale servizio. Pertanto, in presenza di tale circostanza, appare necessario prevedere, per l'attribuzione dei diritti d'uso, il possesso di un'autorizzazione generale che includa la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico.

B. L'Autorità ritiene opportuno proporre i seguenti requisiti e condizioni per l'attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per servizi di informazione abbonati :

B1. Il possesso dell'autorizzazione generale per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica al pubblico che includa i servizi di informazione abbonati è il requisito soggettivo necessario per l'attribuzione dei diritti d'uso delle relative numerazioni, fatto salvo il caso dell'offerta del servizio di "completamento della chiamata" per la quale risulta necessario il possesso dell'autorizzazione generale per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico.

B2. Ai sensi dell'art. 28, comma 1, del Codice delle comunicazioni, sono previste le seguenti condizioni per l'attribuzione dei diritti d'uso delle numerazione 12XY:

B2.1 la raggiungibilità del servizio dagli utenti di tutte le reti di comunicazione elettronica, ivi incluse le reti di comunicazioni mobili e personali;

B2.2 la raggiungibilità del servizio da tutto il territorio nazionale;

B2.3 la fornitura del servizio informazione abbonati nel rispetto delle misure stabilite dall'Autorità per garantire agli utenti disabili o con particolari esigenze sociali parità di accesso ai servizi di informazioni telefoniche, a costi accessibili;

B2.4 il rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali e della vita privata nel settore delle comunicazioni;

B2.5 la fornitura delle informazioni relative a tutti gli abbonati di tutti gli operatori di rete fissa e mobile, che hanno manifestato il loro consenso ad essere riportati nell'elenco accessibile attraverso il servizio di informazione abbonati

(p.e. base di dati *ex. delibera n. 36/02/CONS*), assicurando altresì il costante aggiornamento di tali informazioni;

B2.6 l'avvio del servizio da parte delle imprese assegnatarie delle numerazioni per servizi di informazione abbonati entro 90 giorni dall'attribuzione dei relativi diritti d'uso;

B2.7 I diritti d'uso di una numerazione per servizi di informazioni abbonati sono revocati qualora l'impresa interrompa il servizio per più di 90 giorni.

17. Relativamente alle modalità di attribuzione dei diritti d'uso, viene sottolineata da tutti i soggetti la necessità di garantire procedure pubbliche, trasparenti e non discriminatorie per l'assegnazione, basate in genere sul criterio del "primo arrivato – primo servito". Viene inoltre rilevata l'importanza di adottare adeguate procedure per risolvere eventuali conflitti sulle richieste di numerazione. Tali procedure dovrebbero in particolare essere utilizzate in sede di prima attribuzione dei diritti d'uso (si veda al riguardo la sezione 5 seguente). In merito infine alle numerazioni effettivamente assegnabili agli operatori, i soggetti intervenuti nel procedimento hanno generalmente sottolineato l'esigenza di assegnare, a regime, più di una numerazione (fino a 3 numeri a ciascun soggetto), al fine di poter specializzare i servizi offerti, ad esempio su base nazionale o internazionale.

18. In merito alle modalità di attribuzione, l'Autorità ritiene in primo luogo necessario limitare ad una le numerazioni assegnabili a ciascun soggetto richiedente, quanto meno nella prima fase di avvio operativo di tali numerazioni. Ciò in considerazione del limitato numero di numerazioni a 4 cifre disponibili e della esigenza di favorire l'ingresso sul mercato del maggior numero di soggetti interessati. Per ciò che riguarda le procedure di attribuzione dei diritti d'uso, l'Autorità ritiene che i criteri di norma adottati per le altre numerazioni previste dal Piano di Numerazione, ovvero l'attribuzione sulla base della data della domanda e laddove possibile, sulla base delle preferenze indicate dai richiedenti, debba risultare applicabile anche alle numerazioni in questione. Inoltre dovrebbe essere prevista la possibilità di attribuire numerazioni anche ad eventuali soggetti terzi che, seppur in possesso dei requisiti per l'attribuzione di numerazioni alla fornitura di servizi di informazione abbonati, non ritengono di dover richiedere direttamente l'attribuzione dei relativi diritti d'uso, sulla base di quanto previsto ad esempio per le numerazioni su codice 803 o 892.

19. In ultimo, relativamente alla esigenza prospettata da alcuni soggetti di associare, in maniera mnemonica, le numerazioni 12XY, ed in particolare le due ultime cifre, ad altre numerazioni già in uso dagli stessi soggetti, si osserva quanto segue. L'art. 24, comma 2, del Piano di Numerazione prevede l'utilizzazione di numerazioni 12XY con X diverso da 0, 1, 2 o 3. Alcuni soggetti hanno tuttavia segnalato che tale previsione esclude la possibilità di assegnare una numerazione le cui cifre XY possano essere associate a numerazioni già in uso e note al pubblico, ponendo gli stessi in posizione di disparità rispetto ad altri soggetti. Alla luce di tale circostanza, l'Autorità ritiene opportuno che, ferma restando la previsione di non attribuire alcune numerazioni particolari (p.e. 1200, 1212, 1224, 1234) di immediata riconoscibilità e tali da assicurare

un evidente vantaggio competitivo, possano essere incluse nelle numerazioni assegnabili alcune delle numerazioni attualmente non attribuibili modificando in tal senso la delibera n. 9/03/CIR.

C. L'Autorità intende proporre le seguenti modalità di attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni 12XY :

C1. Ciascuna impresa autorizzata alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica al pubblico che include i servizi di informazione abbonati può richiedere i diritti d'uso di una sola delle numerazioni 12XY per l'offerta diretta di tali servizi.

C2. Ciascuna impresa autorizzata alla fornitura di reti pubbliche di comunicazioni può richiedere i diritti d'uso di una delle numerazioni 12XY per conto di altra impresa autorizzata all'offerta di servizi di comunicazione elettronica al pubblico (in possesso dei requisiti di cui al punto **B2**), allegando alla richiesta il contratto stipulato tra le due imprese.

C3. Fatto salvo quanto previsto successivamente in merito alle procedure di prima attribuzione, il Ministero delle comunicazioni attribuisce i diritti d'uso delle numerazioni per servizi di informazione abbonati in base alla data di presentazione della richiesta e, ove possibile e applicabile, in base alla preferenza espressa.

5) Modalità di prima attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per servizi di informazione abbonati

20. Nel corso del procedimento è stata segnalata l'esigenza di provvedere alla prima attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni 12XY in tempi brevi al fine di potere tempestivamente avviare le attività necessarie alla apertura delle numerazioni e dei relativi servizi al pubblico. E' stata anche segnalata la necessità di prevedere una specifica procedura che, nel rispetto dei principi di trasparenza e non discriminazione assicuri parità di trattamento tra tutti i soggetti potenzialmente interessati nella fase di prima attribuzione delle numerazioni in parola.

21. L'Autorità condivide l'esigenza di attribuire i diritti d'uso delle numerazioni il più sollecitamente possibile, successivamente alla approvazione delle procedure di attribuzione, nel rispetto dei tempi previsti dall'art. 27, comma 8, del Codice delle Comunicazioni. In merito alla prima attribuzione, l'Autorità ritiene opportuno prevedere una procedura attraverso la quale, a partire dalle preferenze espresse dalle imprese, si provveda ad attribuire le eventuali numerazioni richieste da due o più soggetti a mezzo di estrazione a sorte. Tale procedura è di seguito descritta:

- 1) Entro e non oltre quindici giorni dalla pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* del provvedimento, ciascuna impresa in possesso dei requisiti soggettivi richiede una numerazione preferenziale per servizi di informazioni abbonati. L'impresa allega altresì alla richiesta una lista, ordinata in ordine decrescente di preferenza, di ulteriori 59 numerazioni.

- 2) Successivamente al termine sopra indicato, il Ministero delle comunicazioni provvede ad attribuire le numerazioni sulla base delle preferenze espresse dalle imprese che ne abbiano fatto richiesta entro lo stesso termine.
- 3) Nel caso di coincidenza tra richieste di numerazioni, si effettua un sorteggio tra le due o più imprese richiedenti la stessa numerazione. All'impresa, o alle imprese, escluse dal sorteggio sarà assegnata la prima delle numerazioni indicate nella lista di preferenze consegnata all'atto della richiesta. In caso di ulteriore coincidenza (a parità di posizione in graduatoria di preferenza) delle richieste di numerazioni si procede ad un nuovo sorteggio ed all'assegnazione, all'impresa o alle imprese escluse, delle numerazioni indicate in posizione successiva nella lista di preferenze, purché non già attribuite.
- 4) La procedura di cui al punto precedente si applica sino all'esaurimento delle richieste pervenute entro il termine sopra indicato.
- 5) A partire dal 45-esimo giorno dalla pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* del presente provvedimento, il Ministero delle comunicazioni attribuisce le numerazioni per il servizio informazione abbonati secondo la procedura di cui al punto C precedente.

D. L'Autorità propone la procedura descritta al paragrafo 21 per la prima attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni 12XY.

6) Offerta di servizi sulle numerazioni per servizi di informazione abbonati e norme a tutela dell'utenza e della concorrenza.

22. Come previsto dall'art. 1 del Piano di Numerazione, i servizi di informazioni abbonati riguardano le informazioni inerenti gli abbonati a tutti gli operatori di rete fissa e mobile e possono essere offerti anche con caratteristiche evolute. Appare opportuno precisare alcune delle modalità attraverso le quali tali servizi possono essere offerti al fine di fornire le necessarie garanzie e tutele per l'utenza. In primo luogo, come già evidenziato al precedente paragrafo 14, i servizi in questione dovranno essere in grado di fornire informazioni relative a tutti gli abbonati di tutti gli operatori di rete mobile e fissa e non limitare l'offerta ad alcune categorie ristrette di abbonati. I servizi potranno essere inoltre offerti attraverso operatori o sistemi automatici di risposta, mentre non si ritiene coerente con la normativa vigente l'offerta di tali servizi attraverso siti *web* specializzati raggiungibili in modalità "*dial up*" attraverso una numerazione 12XY. Più in generale non potrà essere offerto l'accesso "*dial up*" ad internet attraverso tali numerazioni.

23. Il servizio di completamento della chiamata consente all'utente di raggiungere la numerazione ottenuta dal servizio informazione abbonati attraverso il servizio medesimo. La fornitura di questo servizio aggiuntivo senza particolari cautele consentirebbe l'accesso da una linea di utente a numerazioni per le quali potrebbero essere state previste, per la medesima linea, restrizioni attraverso blocco selettivo o permanente di chiamata. Inoltre l'accesso da servizio informazione abbonati a

numerazioni per servizi a sovrapprezzo, attraverso il completamento della chiamata, potrebbe non consentire all'utente di apprezzare in maniera corretta il costo del servizio a sovrapprezzo. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ritiene opportuno che alcune numerazioni, quali ad esempio quelle internazionali e per servizi a sovrapprezzo, siano escluse dal servizio di completamento della chiamata. Ciò da una parte consente una migliore tutela del consumatore e dall'altra costituisce una barriera all'utilizzo delle numerazioni 12XY per finalità diverse da quelle previste dal piano di numerazione.

E. L'Autorità ritiene opportuno specificare che:

E1. Sulle numerazioni 12XY è possibile offrire servizi di informazione abbonati, realizzati anche con caratteristiche evolute, ivi incluso il servizio di completamento della chiamata, fruibili in fonìa vocale e realizzati attraverso operatori o sistemi automatici di risposta.

E2. Sulle numerazioni 12XY non è possibile offrire servizi di accesso ad internet, in qualunque modalità realizzati ed altresì servizi specifici di connessione a siti *web* dedicati a servizi di elenco abbonati o informazione abbonati.

E3. Il servizio di completamento della chiamata non può essere offerto verso le numerazioni internazionali e verso le numerazioni per servizi a sovrapprezzo.

24. Nel corso del procedimento alcuni soggetti hanno segnalato che il mantenimento, successivamente all'apertura delle numerazioni 12XY, della possibilità di offrire servizi di informazione abbonati su numerazioni diverse da queste ultime con riferimento alle numerazioni in decade 4 (tra cui le conosciute numerazioni 412) potrebbe creare effetti distorsivi sul mercato. Al riguardo viene fatto notare che le numerazioni in decade 4 sono ad uso esclusivo degli operatori di rete e di servizi di telefonia pubblica che rilegano direttamente gli utenti e che pertanto i fornitori di servizi di comunicazione elettronica, nella fattispecie di servizi di informazione abbonati, non sarebbero in grado di competere, a parità di condizioni, con tali operatori. Ciò potrebbe pregiudicare lo sviluppo di una effettiva concorrenza su tali servizi, in quanto l'utenza sarebbe "vincolata" ai servizi offerti dagli operatori di accesso. Altri soggetti fanno al contrario notare come la coesistenza di un'offerta di servizi su numerazioni 12XY e su numerazioni in decade 4 sarebbe coerente con la normativa vigente.

25. In merito a tale aspetto, occorre osservare che il Codice delle comunicazioni prevede espressamente che l'Autorità stabilisca il piano di numerazione "*in modo da assicurare parità di trattamento a tutti i fornitori dei servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico*". Nel caso di specie, qualora non venisse a cessare l'offerta di servizi informazione abbonati in decade 4, gli operatori di accesso potrebbero usufruire di numerazioni pregiate e non disponibili ad altri soggetti, potenzialmente più brevi e di facile memorizzazione, non sarebbe quindi rispettato il principio di parità di trattamento fra tutti i fornitori di servizi. Tra l'altro tali numerazioni (in particolare il 412) sono comuni a tutti gli operatori di accesso e potrebbero generare incertezze agli utenti sull'identità del fornitore del servizio e sui costi effettivi, qualora un utente acceda al servizio da reti differenti (ad esempio da rete

mobile e fissa). Peraltro nel caso di offerta del c.d. “completamento di chiamata”, si costituirebbe una violazione del principio tassativo per il quale le numerazioni in decade 4 sono dedicate a servizi interni di rete e che non necessitano di interoperabilità tra reti di operatori diversi.

26. Alla luce delle precedenti considerazioni, l’Autorità ritiene pertanto che l’apertura delle numerazioni 12XY debba essere accompagnata da un contestuale divieto di offerta di servizi di informazione abbonati sulle numerazioni in decade 4 al fine di assicurare un assetto concorrenziale neutrale, sotto il profilo della numerazione, e coerente con il diritto comunitario. Tale previsione inoltre garantisce ulteriore tutela e certezze per il cliente finale.

F. L’Autorità ritiene opportuno proporre che, a far data dall’apertura delle numerazioni 12XY, venga a cessare l’offerta di servizi di informazioni abbonati sulle numerazioni in decade 4.

7) Contributi per la concessione dei diritti d’uso del 12XY

27. L’art. 35 del Codice delle comunicazioni prevede che i contributi per la concessione dei diritti d’uso dei numeri sono stabiliti dal Ministero delle comunicazioni sulla base dei criteri stabiliti dall’Autorità. A tal fine, appare opportuno assumere come riferimento per la fissazione di tali criteri, i valori stabiliti dal Codice delle comunicazioni nel caso di attribuzione di diritti d’uso di numerazioni composte dal medesimo numero di cifre. L’allegato 10 del Codice fissa un contributo di 27.750 Euro per i codici a quattro cifre per servizi di assistenza clienti “*customer care*”. Il contributo per i codici, a quattro cifre, di *carrier selection* o di accesso a rete privata virtuale risulta pari a 111.000 Euro. Infine, si noti che il contributo per un numero a 5 cifre su codice 163 o 164 risulta pari sempre a 111.000 Euro.

28. Il confronto con le numerazioni per servizi di assistenza clienti non appare significativo, in quanto tali servizi, offerti gratuitamente per il chiamante, riguardano principalmente i soli clienti di un operatore mentre una numerazione 12XY risulta a disposizione di tutta l’utenza. Pertanto, appare ragionevole definire un contributo superiore a quello previsto per i codici a quattro cifre per assistenza clienti. Tenuto conto dei valori previsti, per le numerazioni esistenti, dal Codice delle comunicazioni e considerato il ridotto numero di numerazioni allo stato disponibili appare opportuno, anche al fine di garantire l’uso efficiente di tali numerazioni, definire un valore di contribuzione annuale compreso tra 55.500 e 111.000 euro.

G. L’Autorità propone di fissare il valore del contributo annuale per l’attribuzione dei diritti d’uso delle numerazioni 12XY nella misura compresa tra 55.500 Euro e 111.000 Euro.