

DELIBERA N. 15/04/CIR

**“ATTRIBUZIONE DEI DIRITTI D’USO DELLE NUMERAZIONI PER I
SERVIZI DI INFORMAZIONE ABBONATI”**

L’AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 3 novembre 2004;

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”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003 ed, in particolare, gli articoli 11 e 83;

VISTA la delibera n. 36/02/CONS, del 6 febbraio 2002, recante “Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l’offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 60 del 12 marzo 2002;

VISTA la delibera n. 180/02/CONS, del 13 giugno 2002, recante “Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l’offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 159 del 9 luglio 2002;

VISTA la delibera n. 9/03/CIR, del 3 luglio 2003, recante “Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n.177 del 1° agosto 2003;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento “Attribuzione dei diritti d’uso delle numerazioni per i servizi di informazione abbonati”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 24 settembre 2003, n. 222, con la quale i soggetti interessati erano stati invitati a far pervenire all’Autorità memorie scritte, documenti e pareri sugli argomenti relativi al procedimento;

VISTI i contributi ricevuti dai soggetti interessati ai sensi di quanto indicato nella comunicazione di avvio del procedimento, nonché quelli acquisiti nel corso delle audizioni con i soggetti interessati;

VISTA la delibera n. 1/04/CIR recante “Consultazione pubblica concernente la proposta di provvedimento relativo a Attribuzione di diritti d’uso delle numerazioni per i servizi di informazione abbonati”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 16 aprile 2004, n.89 con la quale i soggetti interessati sono stati invitati a far pervenire le proprie osservazioni in merito alla proposta di provvedimento di cui all’allegato B della sopra citata delibera;

CONSIDERATI i contributi ricevuti per la consultazione pubblica di cui alla delibera n. 1/04/CIR dagli operatori di telecomunicazione Vodafone Omnitel, TIM, Wind Telecomunicazioni, Telecom Italia, H3G, Atlant, Seat, Infocall, The Number UK, nonché dall’organizzazione sindacale FLMU-CUB;

CONSIDERATO quanto segue:

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, il calendario di attuazione, 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.

2 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 in data 15 settembre 2003 e nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 24 settembre 2003, n. 222.

3 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 alle 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.

4 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., Atlant 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.

5 L'Autorità, dopo aver analizzato i contributi ricevuti dai soggetti interessati ai sensi di quanto indicato nella comunicazione di avvio del procedimento, nonché quelli acquisiti nel corso delle audizioni, ha sottoposto a consultazione pubblica i propri orientamenti in merito all'attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per i servizi informazione abbonati, contenuti nella proposta di provvedimento di cui all'allegato B della delibera n. 1/04/CIR. La consultazione pubblica, di durata pari a 30 giorni dalla pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale della delibera, si è conclusa in data 17 maggio 2004.

6 Entro il predetto termine sono stati ricevuti contributi dai seguenti operatori di comunicazioni elettroniche: Vodafone Omnitel, TIM, Wind Telecomunicazioni, Telecom Italia, H3G, Atlanet, Seat, Infocall, The Number UK, nonché dall'organizzazione sindacale FLMU-CUB.

7 Gli operatori, Vodafone Omnitel, Wind Telecomunicazioni, Telecom Italia, Seat, Infocall, The Number UK e l'organizzazione sindacale FLMU-CUB hanno, inoltre, chiesto, nei termini previsti dalla delibera 01/04/CIR, di illustrare il documento prodotto per la consultazione nel corso di un'audizione. A tal fine le predette società sono state convocate in audizione in data 10 maggio (Flmu-Cub), 13 maggio (Wind, Seat, Infocall), 14 maggio (Telecom, Vodafone) e 17 maggio (The Number UK).

2) Il quadro normativo e gli obiettivi del presente procedimento

8 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.

9 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 adempiuto all'obbligo di fornitura dei servizi di informazione abbonati, nell'ambito del servizio universale, di cui all'art. 3, comma 1, lettera c) del d.P.R. n. 318/97. Ciò sino all'entrata in vigore del Codice delle comunicazioni elettroniche (di seguito Codice) di cui al

D.Lgs. n. 259 del 1° agosto 2003 che recepisce il nuovo quadro regolamentare comunitario in tema di comunicazioni elettroniche e che ha escluso tale servizio dall'obbligo di fornitura di servizio universale. Telecom Italia tuttavia continua ad utilizzare la numerazione 12 per il proprio servizio di informazione abbonati.

10 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 per l'introduzione della nuova numerazione, 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 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

11 L'Autorità nella delibera n.1/04/CIR aveva proposto quale data di avvio del servizio informazioni abbonati sulle nuove numerazioni 12xy quella del 1° gennaio 2005, prevedendo anche la contestuale cessazione dell'offerta del servizio offerto da Telecom Italia sulla numerazione 12. Relativamente alle modalità di comunicazione all'utenza dell'apertura delle nuove numerazioni 12xy per l'offerta di servizi di informazione abbonati, l'Autorità aveva espresso l'orientamento di richiedere agli operatori l'effettuazione di una campagna informativa, da realizzarsi nei 4 mesi antecedenti l'avvio del nuovo servizio, sia attraverso la numerazione 12 di Telecom Italia, sia attraverso le fatture ed i servizi di Customer Care di tutti gli operatori, specificando che le informazioni agli utenti sulla apertura delle numerazioni 12xy dovevano essere fornite senza riportare indicazioni in merito ad una o più numerazioni specifiche assegnate alle imprese. Nei 12 mesi successivi all'avvio delle nuove numerazioni l'Autorità aveva proposto, inoltre, per l'utenza che selezioni la numerazione 12, la fornitura da parte di tutti gli operatori di accesso di un messaggio informativo, nelle medesime modalità su indicate.

12 Relativamente alla data di avvio del servizio informazioni abbonati sulle nuove numerazioni 12xy, alcuni operatori hanno espresso l'esigenza di posticipare tale data, sia per la definizione degli aspetti tecnici, sia per garantire una migliore conoscenza dei nuovi servizi da parte dell'utenza ed assicurare una transizione graduale alle nuove numerazioni. In particolare, viene sottolineato da un partecipante che dovrebbe essere garantito un periodo sufficientemente lungo tra la data di completamento della prima fase di assegnazione delle numerazioni e la data di avvio del servizio al fine di consentire, in particolar modo alle imprese di nuovo ingresso sul mercato, di approntare

la propria organizzazione ed offerta commerciale nonché di completare le necessarie attività tecniche. Altri operatori sottolineano la necessità di fissare termini brevi per l'avvio del servizio informazione abbonati, allo scopo di garantire all'utenza un tempestivo beneficio del nuovo regime di concorrenza. In definitiva, tenendo conto anche dei contributi ricevuti nella fase del procedimento antecedente l'avvio della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 1/04/CIR, i soggetti intervenuti nel procedimento hanno indicato un intervallo temporale per l'avvio del servizio informazioni abbonati sulle nuove numerazioni 12xy compreso tra i 3 e gli 11 mesi dall'adozione del provvedimento finale. Per le medesime esigenze sopra esposte e con particolare riferimento alle attività tecniche, alcuni partecipanti alla consultazione sottolineano l'esigenza di un periodo di coesistenza tra le nuove numerazioni 12xy e la numerazione 12, variabile dai 6 ai 12 mesi successivi all'avvio. Uno di essi, in particolare, in considerazione delle difficoltà tecniche relative all'implementazione di tale periodo di coesistenza, invita l'Autorità a considerare l'opportunità di individuare, per la fornitura del servizio informazione abbonati, una numerazione diversa da quella prevista.

13 Relativamente alle modalità di comunicazione all'utenza della possibilità di accedere ai servizi informazione abbonati offerti sulle numerazioni 12xy, alcuni operatori non condividono l'orientamento dell'Autorità secondo il quale le suddette informazioni devono essere fornite in modalità neutrale ovvero senza indicazione della numerazione 12xy che sarà assegnata ad un particolare operatore, in quanto potrebbe causare un disorientamento dell'utenza consequenziale ad una poco diffusa conoscenza delle nuove numerazioni. Sono state pertanto proposte alcune soluzioni, quali ad esempio includere nel messaggio informativo la lista in ordine casuale di tutte le nuove numerazioni assegnate oppure indicare una sola delle numerazioni assegnate individuata in maniera casuale. Una parte degli operatori sottolinea, inoltre, l'esigenza di estendere l'obbligo del messaggio informativo neutrale anche ai servizi di informazione abbonati offerti allo stato sulle numerazioni in decade 4, nonché, per alcuni, anche sulle numerazioni 892 e 899, allo scopo di assicurare un'effettiva parità di trattamento. Uno dei soggetti intervenuti nel procedimento, infine, ritenendo esistente un'asimmetria competitiva a vantaggio dell'operatore incumbent di rete fissa, ritiene opportuno imporre solo a quest'ultimo l'obbligo di una campagna informativa neutrale, e consentire, invece, agli altri operatori di comunicare alla propria clientela le numerazioni 12xy a loro assegnate.

14 L'Autorità, alla luce delle osservazioni ricevute nel corso della consultazione pubblica e tenuto conto dei tempi necessari al Ministero delle Comunicazioni per l'effettuazione delle verifiche relative alla richiesta di autorizzazione per la fornitura di servizi informazione abbonati nonché per l'espletamento della procedura di prima assegnazione delle numerazioni e la conseguente attribuzione dei relativi diritti d'uso alle imprese, ritiene opportuno fissare al 1° luglio 2005 la data di avvio dei servizi sulle nuove numerazioni 12xy. L'Autorità, infatti, nella determinazione del calendario di

apertura, persegue il duplice obiettivo di consentire l'avvio di un'equa concorrenza tra le imprese nell'offerta dei servizi di informazione abbonati e di far beneficiare gli utenti delle nuove offerte, sia in termini di numero che di qualità dei servizi offerti, il più rapidamente possibile. Ciò comunque compatibilmente con i tempi necessari per attuare gli adempimenti tecnici e procedurali necessari all'apertura delle nuove numerazioni e per informare l'utenza dei cambiamenti in atto. L'Autorità, quindi, di fronte alle diverse posizioni rappresentate dai soggetti intervenuti nel procedimento, i quali hanno indicato termini variabili da 3 a 11 mesi dall'adozione del provvedimento finale, ritiene che la data del 1°luglio 2005 rappresenti il giusto bilanciamento tra, da una parte, le esigenze di disporre di tempi congrui di predisposizione tecnica e commerciale e la necessità di fornire una effettiva ed adeguata informazione all'utenza e, dall'altra parte, gli interessi delle imprese ad offrire i propri servizi sulle nuove numerazioni e degli utenti a beneficiare di queste nuove offerte nel più breve tempo possibile.

La data di avvio così determinata dall'Autorità risulta peraltro coerente con la tempistica necessaria per l'acquisizione del consenso informato degli abbonati da parte degli operatori e per la completa realizzazione della base di dati unica di cui alla delibera n. 36/02/CONS. A tal proposito si richiamano i tempi fissati dall'Autorità Garante dei dati personali nel parere del 15 luglio 2004, per l'adeguamento alle prescrizioni in materia di trattamento dei dati personali per la formazione dei nuovi elenchi telefonici e per la prestazione di servizi informazione agli utenti. Appare infatti evidente che una effettiva concorrenza nel mercato dei servizi di informazione abbonati sulle numerazioni 12xy può realizzarsi solo con la messa a disposizione di tutte le imprese interessate dell'elenco generale realizzato secondo quanto disposto dalla delibera n. 36/02/CONS.

15 In merito alle modalità di comunicazione all'utenza, l'Autorità, preso atto delle osservazioni pervenute nella consultazione, ribadisce, così come affermato nel paragrafo 11 dell'allegato B alla delibera n.1/04/CIR, la necessità di fornire un messaggio informativo agli utenti che selezionano il numero 12, che indichi in maniera neutrale la possibilità di accedere ai servizi sulle nuove numerazioni 12xy. Tale messaggio sarà fornito da Telecom Italia nei 4 mesi antecedenti la data di avvio delle nuove numerazioni e da tutti gli operatori di accesso di rete fissa e mobile nei 12 mesi successivi a tale data. Inoltre, alla luce delle osservazioni ricevute, l'Autorità ritiene opportuno estendere la fornitura del messaggio informativo anche nel caso di accesso alle numerazioni in decade 4, allo stato utilizzate per i servizi di informazione abbonati, con le medesime modalità. Altresì l'Autorità ribadisce la necessità di fornire una comunicazione all'utente attraverso la fattura o conto telefonico, precisando che sono tenuti ad attuare quest'ultima modalità di comunicazione tutti gli operatori di accesso, inclusi gli operatori mobili nell'ipotesi di cliente post-pagato, per almeno due cicli di fatturazione antecedenti e successivi la data di avvio delle nuove numerazioni e che tale comunicazione dovrà contenere l'elenco di tutti i numeri 12xy assegnati. L'Autorità, peraltro, ritiene che l'imposizione della messaggistica neutrale non debba estendersi anche ai servizi di assistenza clienti "*customer care*" offerti dagli operatori, anche in

considerazione della gratuità del servizio finalizzato alla assistenza della propria clientela.

16 L'Autorità, richiamando espressamente i paragrafi 11 e 12 dell'allegato B alla delibera n. 1/04/CIR, ritiene che l'introduzione delle nuove numerazioni 12xy debba avvenire, a partire dalla data di avvio senza alcuna fase di coesistenza tra la numerazione 12 e quelle 12xy a 4 cifre. L'Autorità, infatti, stima la durata del periodo transitorio, decorrente dall'adozione del presente provvedimento alla data di avvio, fissata al 1° luglio 2005, ragionevolmente adeguata a garantire la salvaguardia dell'utenza e l'espletamento di tutte le attività tecniche necessarie all'avvio operativo delle nuove numerazioni 12xy. A tal proposito, si ribadisce che tale misura è necessaria anche a garantire una sostanziale parità tra tutti i soggetti che intendono fornire servizio informazione abbonati sulle nuove numerazioni 12xy ed ad evitare che un periodo di coesistenza tra differenti numerazioni possa generare incertezza e confusione negli utenti. L'Autorità tuttavia, tenuto conto di alcune osservazioni pervenute nel corso della consultazione pubblica, ritiene adeguato consentire un periodo di coesistenza di due mesi, a partire dalla data di avvio, tra le numerazioni 12xy e quelle allo stato attivate da alcuni operatori di accesso sulla decade 4. Tale periodo di coesistenza, non ponendo problemi tecnici dal punto di vista della sovrapposizione di numerazioni con le stesse cifre iniziali consentirà agli utenti nella prima fase successiva alla chiusura del numero 12 di avere comunque a disposizione, per un periodo transitorio, alcune numerazioni già note per l'accesso ai servizi di informazioni abbonati.

4) Condizioni per l'attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per servizi di informazione abbonati

17 Nella proposta di provvedimento contenuta nella delibera n.1/04/CIR, l'Autorità aveva ritenuto, quale requisito soggettivo necessario per l'attribuzione dei diritti d'uso delle relative numerazioni, il possesso di un'autorizzazione per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica al pubblico che includa i servizi di informazione abbonati. In merito all'orientamento espresso dall'Autorità, alcuni operatori hanno confermato la propria posizione secondo la quale è necessario limitare, per ragioni di natura regolamentare nonché economica, l'assegnazione delle nuove numerazioni 12xy ai soli soggetti già assegnatari di numerazioni geografiche.

18 In merito a tale aspetto l'Autorità osserva che il servizio di informazione abbonati rientra tra i servizi di comunicazione elettronica di cui all'art.1, lett. g) del Codice, per la sua innegabile complementarità al servizio di telefonia. L'Autorità ritiene, quindi, che per tutte le imprese che intendano fornire servizi di informazione abbonati, risulti sufficiente il conseguimento di una "autorizzazione generale per la fornitura del servizio di informazione abbonati", di nuovo tipo, ai sensi dell'art. 25 del Codice. Ai fini della corresponsione dei diritti amministrativi di cui all'art. 34 del

Codice, tale servizio è ricompreso nelle fattispecie dell'art. 1, comma 2, dell'Allegato 10 al Codice.

19 In merito all'offerta del servizio addizionale di completamento della chiamata, in virtù del quale è possibile raggiungere direttamente la numerazione oggetto della richiesta di informazioni, l'Autorità aveva manifestato l'orientamento di ritenere necessario il possesso di un'autorizzazione generale per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, da parte delle imprese che intendano offrire tale servizio. Alcuni soggetti hanno espresso il loro dissenso, ritenendo che tale requisito sia non proporzionato alle caratteristiche dell'attività che i fornitori del servizio informazioni abbonati si propongono di svolgere e che, per di più, imponga a quest'ultimi ingenti oneri finanziari addizionali, ponendo così una barriera all'ingresso del mercato dei servizi in esame. Tuttavia, nell'ipotesi in cui l'Autorità confermasse il suddetto orientamento, i medesimi operatori chiedono che i requisiti per il rilascio dell'autorizzazione generale in oggetto siano almeno proporzionati alla tipologia di servizio per la cui erogazione è imposta l'autorizzazione stessa.

20 L'Autorità, anche in considerazione delle osservazioni svolte dai soggetti intervenuti nella consultazione, ritiene che il possesso di un'autorizzazione generale per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico per l'offerta del servizio di completamento della chiamata possa configurarsi come un requisito eccessivo e non giustificato nei confronti delle imprese, differenti dagli operatori già autorizzati alla fornitura di servizi di fonia o di comunicazioni mobili e personali, che intendono offrire il completamento della chiamata nella propria offerta di servizio di informazione abbonati. Tali imprese, infatti, potranno decidere di avvalersi, per tale servizio, dei servizi di telefonia vocale offerti da altro operatore a ciò abilitato. In tale situazione, il fornitore di servizi di informazione abbonati si limiterà ad effettuare una rivendita di traffico telefonico, acquistando determinate quantità di traffico da un operatore autorizzato all'offerta di servizi di telefonia vocale. In questa ipotesi, l'Autorità ritiene adeguato il conseguimento di una "autorizzazione alla rivendita di traffico telefonico", ai sensi dell'art. 25 del Codice, in aggiunta a quella per l'offerta del servizio informazione abbonati. Ai fini della corresponsione dei diritti amministrativi di cui all'art. 34 del Codice, tale autorizzazione è ricompresa nelle fattispecie dell'art. 1, comma 2, dell'Allegato 10 al Codice.

21 L'Autorità, nella delibera n.1/04/CIR aveva ritenuto opportuna una definizione delle specifiche condizioni di attribuzione dei diritti d'uso sulle numerazioni 12xy, così come previsto dall'art.28, comma 1, del Codice, al fine di garantire l'uso efficiente delle stesse nel rispetto delle finalità di sviluppo della concorrenza e di tutela dell'utenza. In merito a questo aspetto, gli operatori intervenuti nel procedimento hanno generalmente condiviso l'orientamento espresso dall'Autorità. Si ribadisce, pertanto, quanto già affermato nel paragrafo 15 dell'Allegato B alla delibera n. 1/04/CIR. In merito alla condizione di assicurare il costante aggiornamento delle informazioni relative agli

abbonati di tutti gli operatori di rete fissa e mobile, si sottolinea l'esigenza che tali aggiornamenti avvengano con una cadenza coerente con quella prevista negli accordi quadro conclusi tra gli operatori che partecipano alla costituzione della Base di Dati Unica.

22 L'Autorità ritiene, inoltre, che in considerazione della rilevanza verso gli utenti del servizio informazione abbonati e, quindi, della necessità di garantire all'utenza la disponibilità dello stesso in qualsiasi arco temporale della giornata, sia necessario includere tra le condizioni di attribuzione anche l'apertura del servizio ventiquattro ore su ventiquattro, anche al fine di assicurare un uso efficiente delle numerazioni 12xy. Inoltre, sempre con riferimento a tale fine e nel rispetto della finalità di tutela dell'utenza, l'Autorità ritiene opportuno richiamare espressamente, tra le suddette condizioni, il rispetto della stessa normativa in materia di qualità e carte dei servizi applicabile alla telefonia vocale fissa, con particolare riferimento ai servizi informazione abbonati/consultazione elenchi.

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

23 Relativamente alle modalità di attribuzione, l'Autorità aveva manifestato l'orientamento di limitare ad una le numerazioni assegnabili a ciascun soggetto richiedente, almeno nella fase di avvio, e di adottare i criteri di norma previsti dal Piano di Numerazione per l'attribuzione delle altre numerazioni. Nel corso della consultazione pubblica gli operatori intervenuti nel procedimento hanno generalmente manifestato l'esigenza di ottenere l'assegnazione di più di una numerazione (almeno due), al fine di poter specializzare i servizi offerti e migliorare, quindi, la qualità della prestazione.

24 Una parte degli operatori, inoltre, ha riaffermato di ritenere opportuna l'attribuzione di numerazioni di immediata riconoscibilità e che richiamano mnemonicamente i codici di Customer Care o i codici di Carrier Selection attualmente in uso da parte degli stessi operatori. A tal fine è richiesta una modifica della delibera n. 9/03/CIR, volta ad includere tra le numerazioni da assegnare alcune delle numerazioni attualmente non attribuibili.

25 Al contrario, altri operatori non condividono la previsione della possibilità di eccezioni al Piano di Numerazione contenuta nella proposta di provvedimento, ritenendo che un'attribuzione non discriminatoria delle nuove numerazioni sia presupposto indefettibile per la creazione di un regime di effettiva concorrenza.

26 L'Autorità, in merito alla quantità di numeri assegnabili a ciascun operatore, richiamando espressamente il paragrafo 18 dell'Allegato B alla delibera n.1/04/CIR, conferma la necessità di limitare ad una le numerazioni assegnabili a ciascun soggetto richiedente, almeno nella fase di avvio delle numerazioni 12xy, in considerazione del

limitato numero di numerazioni a 4 cifre disponibili e dell'esigenza di favorire l'ingresso sul mercato del maggior numero di soggetti interessati. Appare inoltre utile accompagnare tale previsione con quella di limitare in ogni caso a 3 il numero totale massimo di numerazioni che possono essere attribuite nell'insieme a società legate tra loro da relazioni di controllo e/o collegamento. Tale ultima previsione consentirà, soprattutto nella fase di prima attribuzione delle numerazioni 12xy, di evitare fenomeni di accaparramento di numerazioni da parte del medesimo gruppo societario.

27 In merito alla esigenza prospettata da alcuni soggetti di associare in maniera mnemonica le numerazioni 12xy ad altri numeri noti al pubblico già utilizzati da alcuni operatori, l'Autorità ritiene che questo criterio preferenziale di assegnazione non sia ammissibile. Si osserva, infatti, che non esiste alcun fondamento normativo alla richiesta avanzata da una parte degli operatori di essere preferiti ad altri nell'assegnazione di determinati numeri. Inoltre, l'utilizzo di un criterio di assegnazione basato sulla mnemonicità andrebbe a minare i principi di obiettività e non discriminazione, di cui all'art. 15, comma 2, del Codice, in osservanza dei quali le procedure di assegnazione di numeri devono assicurare la parità di trattamento tra tutti i fornitori di servizi di comunicazione elettronica. Pertanto, non esiste alcuna motivazione che consenta di derogare all'applicazione dei criteri di norma adottati per l'assegnazione delle altre numerazioni previste dal Piano di Numerazione, vale a dire l'attribuzione sulla base della data di presentazione della domanda e, laddove possibile, in base alle preferenze indicate dai richiedenti.

28 Con riferimento alla possibilità di richiesta di una numerazione 12xy da parte di un'impresa autorizzata alla fornitura di reti pubbliche di comunicazioni per conto di un'altra autorizzata all'offerta di servizi di comunicazione elettronica, alcuni operatori hanno manifestato perplessità su tale orientamento, ritenendo che così non solo si renderebbe più difficile il controllo degli obblighi imposti agli operatori ma, poi, si verrebbe a creare il pericolo di un aggiramento del limite massimo di numeri richiedibili. Un altro operatore, invece, ha sottolineato l'opportunità di precisare, nel provvedimento finale, che la durata dell'attribuzione della numerazione 12xy coincida con la durata del contratto stipulato tra le due imprese e che quest'ultimo sia debitamente allegato alla richiesta di assegnazione.

29 Su tale aspetto l'Autorità, rilevate le osservazioni degli operatori e considerato che in base all'art. 27, comma 3 del Codice ciascuna impresa autorizzata a fornire servizi di comunicazione elettronica ha titolo per ottenere direttamente una numerazione, ritiene non opportuno e necessario prevedere la possibilità di richiesta di una numerazione 12xy da parte di un'impresa per conto di un'altra.

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

30 In merito alla prima attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni 12xy, l'Autorità aveva espresso l'orientamento di prevedere una procedura attraverso la quale, a partire dalle preferenze espresse dalle imprese, si attribuiscono le eventuali numerazioni richieste contestualmente da due o più soggetti a mezzo di estrazione a sorte. Alcuni operatori hanno condiviso questa posizione, mentre altri hanno ribadito di ritenere opportuno l'utilizzo di un criterio preferenziale di assegnazione basato sulla mnemonicità.

31 L'Autorità, relativamente alla procedura di prima assegnazione, ritiene che allo scopo di garantire i necessari requisiti di obiettività e trasparenza, sia necessaria la statuizione di un arco temporale entro il quale considerare contestuali le domande ricevute. In questa prima fase di assegnazione, quindi, l'attribuzione delle numerazioni avverrà sulla base delle preferenze espresse dalle imprese che ne abbiano fatta richiesta entro il termine suddetto. Tale procedura viene di seguito riportata :

- i. Entro e non oltre quindici giorni dalla pubblicazione di un avviso del Ministero delle comunicazioni concernente l'espletamento della prima attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per i servizi di informazione abbonati, ciascuna impresa in possesso dell'autorizzazione alla fornitura di servizi di informazione abbonati 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. L'avviso sopra indicato verrà pubblicato entro il 31 dicembre 2004.
- ii. Decorso il termine di quindici giorni sopra indicato, il Ministero delle comunicazioni provvede ad attribuire, entro i termini previsti dall'art. 27, comma 8, del Codice, le numerazioni sulla base delle preferenze espresse dalle imprese che ne abbiano fatto richiesta entro lo stesso termine e secondo la procedura descritta al punto successivo.
- iii. Il Ministero delle comunicazioni assegna le numerazioni preferenziali indicate da ciascuna impresa. Nel caso di coincidenza tra le richieste, si effettua, in seduta pubblica e alla presenza delle imprese interessate, un sorteggio tra le due o più imprese richiedenti la stessa numerazione, assegnando la numerazione all'impresa sorteggiata. Assegnate tutte le numerazioni preferenziali richieste, all'impresa, o alle imprese, escluse dai sorteggi sarà assegnata la prima delle numerazioni indicate nella lista di preferenze, purché non già attribuita. 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, della numerazione all'impresa sorteggiata. All'impresa o alle imprese escluse dal sorteggio sarà assegnata la successiva delle numerazioni indicate in posizione nella lista di preferenze, purché non già attribuita.
- iv. La procedura di sorteggio, di cui al punto precedente, si applica sino all'esaurimento delle richieste pervenute entro il termine indicato al punto i.

- v. A far data dal completamento della procedura di prima attribuzione, il Ministero attribuisce i diritti d'uso delle numerazioni per servizio di informazione abbonati, richieste successivamente al termine di cui al punto i, secondo i criteri e le procedure di norma indicate nel Piano di Numerazione ovvero sulla base della data di richiesta e, laddove possibile, sulla base della preferenza espressa dall'impresa richiedente l'assegnazione.

Nell'ipotesi di coincidenza delle preferenze, l'Autorità conferma la non utilizzabilità di un criterio di preferenza basato sulla mnemonicità, per le stesse regioni indicate al precedente punto 27 ritenendo in definitiva che il criterio dell'estrazione a sorte, tra le due o più imprese richiedenti la stessa numerazione, sia quello più idoneo a rendere l'assegnazione delle numerazioni 12xy conforme ai principi di trasparenza e parità di trattamento, di cui all'art.15, comma 2 del Codice.

32 Un operatore, inoltre, esprime la propria preoccupazione sulla scarsità delle circa 60 numerazioni 12xy a disposizione dei concorrenti, rispetto alle richieste di assegnazione non solo attuali ma anche future. Al fine di evidenziare la portata della problematica in oggetto, è richiamata l'esperienza del Regno Unito, dove le richieste ricevute per l'assegnazione delle nuove numerazioni per la fornitura del servizio informazione abbonati sono state quasi 300 e l'Autorità di regolamentazione britannica è stata in grado di soddisfarle grazie alla previsione di una numerazione a 6 cifre. Alla luce di questi dati, il medesimo operatore chiede l'adozione di una numerazione a 5 cifre del tipo 12xyz, sottolineando che una modificazione al Piano di Numerazione successiva all'implementazione delle numerazioni 12xy e diretta a destinare differenti numerazioni all'offerta del servizio informazione, si tradurrebbe in un serio pregiudizio per gli operatori, vanificando gli ingenti investimenti sostenuti per l'avvio del servizio.

33 L'Autorità, preso atto delle osservazioni espresse dagli operatori, ritiene che il numero attualmente disponibile di 60 numerazioni 12xy sia adeguato e garantisca una sufficiente quantità di risorse anche nel medio termine, tenuto anche conto dell'attuale situazione di mercato che vede al momento un numero di imprese operanti largamente inferiore alle risorse disponibili. Ciò appare confermato anche da un'analisi della situazione in altri paesi, ad esempio nello stesso Regno Unito, dove a fronte delle notevoli richieste ricevute all'inizio, risultano allo stato attive un numero di imprese ben inferiore alla capacità (60) che sarebbe messa a disposizione in Italia. In ogni caso l'Autorità ritiene opportuno l'uso di tutti gli strumenti per evitare fenomeni di accaparramento delle numerazioni (si veda ad esempio il punto 26 precedente) nonché suggerire al Ministero delle Comunicazioni, che provvederà ad assegnare le numerazioni, ulteriori strumenti da utilizzare in fase di prima attribuzione per scoraggiare fenomeni di accaparramento, descritti al successivo punto 34. Inoltre, qualora si verifichi la circostanza, anche in prima fase di attribuzione, che le risorse attualmente a disposizione non risultino sufficienti per garantire una numerazione a tutte

le imprese richiedenti, l'Autorità si riserverà di valutare le modalità di attribuzione delle 40 numerazioni attualmente riservate (12xy con x da 0 a 3).

34 Per quanto precedentemente detto, l'Autorità ritiene utile far presente l'esigenza di adottare, in fase di prima attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni, misure idonee a scoraggiare l'accaparramento di risorse di numerazione da parte di soggetti non realmente intenzionati allo svolgimento del servizio di informazione abbonati, allo scopo di realizzare il più efficiente uso delle risorse disponibili, così come richiesto dall'art.27, comma 3, del Codice. Si ritiene che una misura deterrente, atta ad ostacolare richieste non supportate da una effettiva intenzione di svolgere il servizio informazione abbonati, sia rappresentata dalla presentazione, contestualmente alla richiesta per la prima attribuzione dei diritti d'uso, di una fideiussione di importo adeguato, pari a due volte il contributo annuale per la concessione dei diritti d'uso, escutibile in favore del Ministero delle comunicazioni a prima richiesta nell'ipotesi di mancato avvio del servizio entro il termine di 90 giorni dalla data prevista dal calendario di attuazione. Appare inoltre utile far presente che il pagamento del contributo annuale per la concessione dei diritti d'uso, di cui all'art. 35 del Codice, dovrà essere effettuato contestualmente all'attribuzione dei diritti d'uso della numerazione.

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

35 L'Autorità, a tutela e garanzia dell'utenza, aveva ritenuto opportuno definire alcune delle modalità attraverso le quali possono essere offerti i servizi informazione abbonati. In particolare, l'Autorità aveva previsto che, attraverso i servizi in questione, si devono fornire informazioni relative a tutti gli utenti di tutti gli operatori di rete mobile e fissa e non limitare l'offerta ad alcune categorie ristrette di utenti. I servizi possono essere inoltre offerti attraverso operatori o sistemi automatici di risposta, mentre l'Autorità non aveva ritenuto 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. Tra le misure regolamentari proposte dall'Autorità era inoltre contemplato il divieto di offerta del servizio di completamento della chiamata verso le numerazioni internazionali e quelle per servizi a sovrapprezzo. Gli operatori hanno generalmente condiviso l'orientamento manifestato dall'Autorità, fatta eccezione per l'interdizione del servizio di completamento di chiamata verso numerazioni internazionali. Uno dei soggetti intervenuti nel procedimento, infatti, sottolinea che esistono da tempo strumenti idonei a prevenire truffe a danno degli utenti, quali, ad esempio, un servizio di blocco selettivo delle chiamate controllato dall'abbonato. Un altro operatore, invece, evidenzia che, in molti casi, le chiamate verso numerazioni internazionali non hanno costi maggiori di quelle verso numerazioni mobili, così che sarebbe iniquo inibire la call-completion verso le prime e non verso le seconde.

36 In merito alla possibilità di offrire il servizio di completamento della chiamata verso numerazioni internazionali, l'Autorità, anche alla luce delle osservazioni degli operatori, ha rilevato che, in generale, per alcune e importanti direttrici il costo delle chiamate verso numerazioni internazionali non risulta maggiore di quello delle chiamate verso numerazioni mobili. Il divieto di offerta del servizio di completamento della chiamata verso tutte le numerazioni internazionali non appare quindi proporzionato. Tuttavia, tenuto conto che per alcune direttrici internazionali (di norma paesi extra-europei) il costo della chiamata risulta sensibilmente elevato, appare opportuno definire, a tutela dell'utente, una soglia di prezzo massimo per i servizi offerti sulle numerazioni 12xy. Rimane fermo che il servizio di completamento della chiamata deve rispettare il blocco selettivo di chiamata scelto dall'utente.

37 In relazione alla soglia di prezzo, risulta utile svolgere le seguenti considerazioni. Allo stato, le modalità con cui vengono tariffati i servizi offerti, sulle reti pubbliche, attraverso numerazioni non geografiche non consentono di variare il prezzo minutorio fatturato all'utente nel corso della chiamata. Ne consegue quindi che, nel caso dei servizi di informazione abbonati, il prezzo dell'accesso al servizio di informazione sarà mantenuto anche nella fase di completamento della chiamata, quando cioè l'utente viene connesso, su sua richiesta specifica, alla numerazione oggetto della richiesta di informazioni. La soglia di prezzo massimo si riferirà pertanto sia alla fase di richiesta delle informazioni sia alla fase, eventuale, di completamento della chiamata. Peraltro, il prezzo fatturato all'utente nella fase di completamento della chiamata potrà risultare differente da quello che l'utente avrebbe se si collegasse direttamente, attraverso il proprio operatore di accesso, al numero richiesto.

Ciò considerato, appare quindi necessario garantire agli utenti che accedono al servizio di informazione abbonati sia un'informativa sul costo della chiamata, come già previsto dall'art. 5, comma 2, del Piano di Numerazione, sia una specifica informazione del prezzo nella fase di completamento della chiamata, richiedendo espressamente all'utente la sua accettazione prima di connetterlo con il numero richiesto.

In relazione alla possibilità di variare il prezzo del servizio di informazione abbonati nella fase di completamento della chiamata l'Autorità, considerata la valenza pro-concorrenziale ed il conseguente beneficio per l'utenza dell'introduzione di una tale prestazione ritiene opportuno promuovere l'adozione di standard al fine dell'introduzione della prestazione in questione. L'Autorità inoltre ritiene che qualora un operatore di accesso, che offra anche servizi di informazione abbonati, sia in grado di variare il prezzo nella fase di completamento della chiamata per i propri clienti, allora l'operatore dovrà in principio rendere disponibile tale prestazione a tutte le imprese che offrono servizi di informazione abbonati.

38 In merito all'importo della soglia di prezzo, l'Autorità, tenuto conto di quanto già previsto nel Piano di Numerazione per codici di numerazione riguardanti analoghi servizi (892) ritiene opportuno fissare la stessa in 1,5 euro/minuto per la quota minutoria e 0,3 euro per l'eventuale addebito fisso alla risposta. L'Autorità ribadisce, invece, la

necessità di escludere dal servizio di completamento della chiamata le numerazioni per servizi a sovrapprezzo, espletati sia su numerazioni nazionali che internazionali, non solo in considerazione del ben più elevato costo delle stesse ma anche per impedire l'elusione della normativa in materia di blocco dell'accesso ai servizi a sovrapprezzo nonché delle decisioni pregresse eventualmente adottate dall'utente in merito.

39 Relativamente alla tipologia di servizi informativi che possono essere offerti mediante le numerazioni 12xy, alcuni operatori hanno sottolineato che sarebbe opportuno circoscrivere tale ambito, in considerazione delle diverse numerazioni sulle quali è possibile erogare attualmente servizi informazione abbonati. Più precisamente, uno degli operatori intervenuti nel procedimento chiede che mediante le nuove numerazioni 12xy si possano offrire solo i dati di base relativi agli abbonati (come avviene attualmente attraverso la numerazione 12), attribuendo la possibilità di erogare servizi informativi con caratteristiche evolute esclusivamente alle altre numerazioni già esistenti (892, 899, 412), in considerazione del fatto che la numerazione 12xy nasce in sostituzione della numerazione 12 e, quindi, per essere dedicata a servizi meramente informativi dell'elenco abbonati e non a servizi a valore aggiunto.

40 Relativamente all'orientamento dell'Autorità di far cessare l'offerta di servizi informazione abbonati sulle numerazioni in decade 4, a far data dall'apertura delle numerazioni 12xy, alcuni soggetti intervenuti nel procedimento non concordano con tale posizione, ritenendo che la suddetta misura regolamentare produrrebbe conseguenze negative in termini di impatto occupazionale, nonché economico, in considerazione degli ingenti investimenti effettuati dagli operatori per l'avvio di tali servizi. Uno degli operatori, in particolare, sottolinea che la circostanza che il servizio informazioni su decade 4 possa alterare la concorrenza andrebbe dimostrata da una definizione del mercato rilevante del servizio "informazione elenco abbonati", da un'analisi del grado di concorrenza attuale e prospettico dello stesso e da una valutazione d'impatto della misura regolamentare in oggetto.

41 L'Autorità aveva ritenuto, inoltre, che l'offerta del servizio informazione abbonati su numerazioni in decade 4 potesse generare incertezze negli utenti sull'identità del fornitore del servizio e sui prezzi. In merito a tale aspetto, un operatore ritiene che contrariamente a quanto affermato nel documento di consultazione, l'uso di una numerazione in decade 4 elimini ogni dubbio su chi sia il fornitore del servizio avanzato, poiché trattandosi di numerazione interna non può che essere il fornitore stesso del servizio di telefonia. Secondo un altro dei soggetti intervenuti nel procedimento, tali incertezze sarebbero eliminabili con gli accorgimenti opportuni, ad esempio introducendo un messaggio informativo (una fonia di preconnessione) che informi l'utente chiamante sull'identità del fornitore del servizio e sul costo effettivo del medesimo.

42 Uno degli operatori evidenzia, inoltre, che il mantenimento di servizi informazione abbonati sulle numerazioni in decade 4 non viola il principio di parità di trattamento tra i fornitori di servizi e gli operatori di rete e servizi di telefonia pubblica (gli unici a poter essere assegnatari di numerazioni in decade 4) trattandosi di differenze giustificate dalla diversità infrastrutturali dei soggetti. Uno dei soggetti intervenuti nel procedimento, infine, chiede la cessazione di offerta di servizi informazione abbonati su tutti i numeri attualmente utilizzati (p.e. 892, 899 e in decade 4); un altro operatore, invece, richiede che la previsione di far cessare l'offerta su codici quali 892 o 899 sia imposta solo qualora si disponga il divieto dell'offerta sulle numerazioni in decade 4.

43 L'Autorità, richiamando il paragrafo 25 della delibera n. 1/04/CIR, ribadisce che il mantenimento del servizio di informazione abbonati sulle numerazioni in decade 4 violerebbe i principi di obiettività, trasparenza e non discriminazione previsti all'art.15, comma 2 del Codice. Infatti, le numerazioni in decade 4, in quanto numeri interni di rete, sono a disposizione solo degli operatori di accesso, i quali sarebbero gli unici a poter disporre di una numerazione più breve sulla quale offrire il servizio di informazione abbonati. E' evidente, quindi, che la salvaguardia del principio di parità di trattamento, sancito dall'art. 15, comma 2 del Codice, non consente di mantenere il servizio di informazione abbonati sulle numerazioni in decade 4. Tale misura, peraltro, risulta coerente con il Piano di Numerazione che all'art. 20 elenca le specifiche e tassative numerazioni su cui è possibile erogare servizi a sovrapprezzo, tra i quali rientra il servizio informazione abbonati, e vieta espressamente l'offerta di servizi a sovrapprezzo su numerazioni diverse da quelle elencate.

44 Né a sostegno del mantenimento dell'offerta dei servizi in oggetto sulla decade 4 può essere invocato l'art.10, comma 7 del Piano di Numerazione, secondo cui "nel caso di offerta di servizi su numerazioni pubbliche, gli operatori possono fornire l'accesso semplificato ai medesimi servizi attraverso le numerazioni interne di rete". Infatti, la ratio di questa disposizione è di consentire, attraverso la decade 4, la semplificazione dell'accesso a servizi attestati su numerazioni geografiche o non geografiche, purché non a valore aggiunto. Non è pertanto rilevabile nessuna finalità di semplificazione nell'offerta del servizio informazione abbonati (su numerazione 12xy) sulle numerazioni in decade 4, visto che la numerazione pubblica su cui è offerto il servizio in oggetto è già di 4 cifre e nota a livello nazionale.

45 L'Autorità sottolinea, infine, che la cessazione dei servizi informazione abbonati in decade 4 non necessita di un'analisi di impatto regolamentare, trattandosi di una misura imposta dall'esigenza di garantire il principio di parità di trattamento sancito dall'art.15, comma 2 del Codice. Ciò premesso e considerato quanto detto al punto 16 del presente provvedimento in merito al periodo di coesistenza di due mesi tra le numerazioni 12xy e quelle offerte in decade 4, l'Autorità ribadisce l'opportunità di far cessare i servizi di informazione abbonati offerti su numerazioni in decade 4 a far data dal 1° settembre 2005.

8) Calendario di apertura delle numerazioni per servizi informazione abbonati

46 Considerato quanto detto nei precedenti paragrafi il calendario di attuazione per l'attribuzione dei diritti d'uso dei servizi informazione abbonati e per l'avvio dei servizi informazione abbonati viene di seguito riassunto, a titolo esemplificativo :

Data	Attività
T0	Pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del presente provvedimento. Le imprese possono richiedere l'autorizzazione per la fornitura dei servizi di informazione abbonati.
T1	Pubblicazione, da parte del Ministero delle comunicazioni, dell'avviso concernente le modalità di espletamento della prima attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per i servizi di informazione abbonati (T1 entro il 31 dicembre 2004)
T1+ 15 giorni	Entro tale data le imprese interessate alla prima attribuzione delle numerazioni consegnano al Ministero la richiesta.
T1+ 15 giorni + 21 giorni	Entro tale data il Ministero espleta la procedura di prima attribuzione delle numerazioni. Per le richieste pervenute successivamente alla data "T1+ 15 giorni", il Ministero attribuisce le numerazioni sulla base della data della richiesta e della preferenza, qualora possibile.
1° marzo 2005	A partire da tale data gli operatori di accesso iniziano a fornire in fattura le informazioni agli utenti.
1° marzo 2005	A partire da tale data Telecom Italia (in caso di accesso al 12) e gli operatori di accesso che offrono servizi informazione abbonati sulla decade 4 forniscono informazioni sull'apertura delle numerazioni 12xy.
1° luglio 2005	Avvio del servizio su numerazione 12xy
1° settembre 2005	Fino a tale data gli operatori di accesso che offrono servizi informazione abbonati sulla decade 4 forniscono informazioni sull'apertura delle numerazioni 12xy. A partire da tale data cessa l'offerta di servizi di informazione abbonati sulle numerazioni interne di rete
1° novembre 2005	Fino a tale data gli operatori di accesso comunicano in fattura ai propri utenti le informazioni.
1° luglio 2006	Fino a tale data gli operatori di accesso forniscono un messaggio informativo nel caso di accesso alla numerazione 12

In ogni caso l'Autorità si riserva di modificare in tutto o in parte il calendario sopra indicato, dandone opportuna informazione alle imprese ed agli utenti, qualora si verificassero circostanze eccezionali e dipendenti da cause di forza maggiore che non consentono di confermare le date indicate.

9) Contributi per la concessione dei diritti d'uso del 12xy

47 L'art. 35 del Codice prevede che i contributi per la concessione dei diritti d'uso dei numeri sono stabiliti dal Ministero delle comunicazioni sulla base dei criteri fissati dall'Autorità. A tal fine, l'Autorità aveva manifestato l'orientamento di assumere come riferimento per la fissazione di tali criteri, i valori stabiliti dal Codice 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, il contributo per un numero a 5 cifre su codice 163 o 164 risulta pari sempre a 111.000 euro. L'Autorità aveva ritenuto che il confronto con le numerazioni per servizi di assistenza clienti non fosse 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 e a pagamento. Pertanto, l'Autorità, tenuto conto dei valori previsti dal Codice per le numerazioni esistenti e considerato il ridotto numero di numerazioni allo stato disponibili, aveva ritenuto opportuno, anche al fine di garantire l'uso efficiente di tali numerazioni, considerare un contributo annuale, il cui valore fosse compreso tra 55.500 e 111.000 euro.

48 Alcuni operatori intervenuti nel procedimento condividono pienamente l'orientamento espresso dall'Autorità. Uno di essi, in particolare, sottolinea che per le numerazioni 12xy con particolari caratteristiche di mnemonicità dovrebbero essere previsti contributi più elevati. Altri operatori, invece, chiedono che la misura del contributo annuo si attesti sulla soglia minima dell'intervallo di prezzo proposto dall'Autorità. Si sottolinea, infatti, che, tenuto conto dei costi per l'implementazione della Base di Dati Unica, un contributo eccessivamente elevato potrebbe contribuire a creare barriere all'ingresso del mercato dei servizi di informazione abbonati nonché riflettersi sui prezzi applicati alla clientela finale. Infine, un altro operatore ritiene che il valore del contributo proposto dall'Autorità sia contrario all'art. 35, commi 2 e 4 del Codice in quanto non giustificato e discriminatorio rispetto al contributo stabilito per i servizi a sovrapprezzo, tra i quali rientra il servizio informazione abbonati. Il medesimo operatore chiede, quindi, che il contributo sia fissato in 27.750 euro.

49 L'art. 35 del Codice, attribuendo all'Autorità il potere di fissare i criteri per la determinazione dei contributi, richiede espressamente al comma 4 di tener conto nello svolgimento di tale attività degli obiettivi fissati all'art. 13 del Codice, tra i quali è compreso anche quello di garantire un uso ed una gestione efficienti delle risorse di

numerazione. Alla luce di ciò, l'Autorità ha assunto come riferimento per la fissazione di tali criteri i valori stabiliti dal Codice nel caso di attribuzione di diritti d'uso di numerazioni composte dal medesimo numero di cifre e ritiene ragionevole fissare, quale criterio di valutazione, una misura del contributo superiore a quello previsto per i codici a quattro cifre per assistenza clienti o a quello previsto per gli altri servizi a sovrapprezzo (i quali hanno, inoltre, una numerazione più lunga), in considerazione del fatto che la limitata disponibilità delle numerazioni 12xy e la rilevanza sociale del servizio informazione abbonati rendono opportuno prevedere misure deterrenti all'ingresso, nel mercato dei servizi di informazione abbonati, di operatori non provvisti di idonee garanzie di serietà ed efficienza operativa.

50 L'Autorità, pertanto, preso atto delle osservazioni degli operatori intervenuti nel procedimento e richiamando espressamente i punti 27 e 28 della delibera n.1/04/CIR, ritiene proporzionato un contributo da fissare, tenuto conto dell'importo minimo dell'intervallo indicato nella proposta di provvedimento di cui alla delibera n. 1/04/CIR, in un importo non inferiore a 55.500 euro.

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Ing. Mario Lari, relatore ai sensi dell'art. 32, comma 1, del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1 (Definizioni)

1. Ai fini delle presenti disposizioni si intende per:
 - a) “Codice”, il “Codice delle comunicazioni elettroniche” adottato con il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
 - b) “Autorità”, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni istituita con la legge 31 luglio 1997, n. 249;
 - c) “Ministero”, il Ministero delle Comunicazioni
 - d) “Piano di Numerazione”, Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa di cui all'allegato alla delibera n. 9/03/CIR;
 - e) “Numerazione per servizio informazione abbonati”, la numerazione, tra quelle previste all'art. 24 del Piano di Numerazione utilizzata per l'offerta di servizi di informazioni abbonati, che riguardano le informazioni inerenti gli abbonati a tutti gli operatori di rete fissa e mobile e che possono essere offerti anche con caratteristiche evolute;

- f) “servizi a sovrapprezzo”, i servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, mediante l’uso di specifiche numerazioni, che consentono l’accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento. Per tali servizi, l’operatore di rete addebita all’abbonato un prezzo complessivo comprendente il trasporto, l’instradamento, la gestione della chiamata e la fornitura delle informazioni o prestazioni;
- g) “autorizzazione generale”, il regime giuridico che disciplina la fornitura di reti o di servizi di comunicazione elettronica, anche ad uso privato, ed i relativi obblighi specifici per il settore applicabili a tutti i tipi o a tipi specifici di servizi e di reti di comunicazione elettronica, conformemente al Codice;
- h) “autorizzazione per il servizio informazione abbonati”, il regime giuridico che, ai sensi dell’art. 25 del Codice, disciplina la fornitura del servizio informazione abbonati;
- i) “autorizzazione alla rivendita di traffico telefonico”, il regime giuridico che, ai sensi dell’art. 25 del Codice, disciplina l’offerta del servizio telefonico al pubblico, da parte di un soggetto che acquista volumi di traffico (minuti di conversazione) da un operatore e affida ad altro operatore il servizio di raccolta e terminazione della chiamata dell’utente.

Articolo 2

(Autorizzazione per la fornitura del servizio di informazione abbonati)

1. Le imprese che intendono offrire al pubblico un servizio di informazione abbonati richiedono al Ministero, ai sensi dell’art. 25 del Codice, una “autorizzazione generale per la fornitura del servizio informazione abbonati”. Ai fini della corresponsione dei diritti amministrativi di cui all’art. 34 del Codice, tale servizio è ricompreso nelle fattispecie dell’art. 1, comma 2, dell’Allegato 10 al Codice.
2. L’impresa che intenda offrire, nell’ambito dei servizi di informazione abbonati, il servizio di completamento della chiamata, qualora non in possesso di autorizzazione per la fornitura di servizio telefonico accessibile al pubblico, richiede al Ministero una “autorizzazione alla rivendita di traffico telefonico”, che, ai fini della corresponsione dei diritti amministrativi di cui all’art. 34 del Codice, è ricompresa nelle fattispecie dell’art.1, comma 2, dell’Allegato 10 al Codice.

Articolo 3

(Condizioni e modalità per l’attribuzione dei diritti d’uso delle numerazioni per servizi di informazione abbonati)

1. Le imprese in possesso dell’autorizzazione per la fornitura del servizio di informazione abbonati di cui al precedente art. 2, comma 1, possono richiedere al Ministero l’assegnazione dei diritti d’uso delle numerazioni per servizi di informazione abbonati.

2. Fermo restando il rispetto delle disposizioni in materia di uso delle numerazioni contenute nel Piano di Numerazione, l'attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per servizi di informazione abbonati è soggetta alle condizioni di seguito elencate:

- a) la finalità esclusiva della fornitura di servizi informazione abbonati, di cui all'art. 1, comma 1, lett. e);
- b) la raggiungibilità del servizio dagli utenti di tutte le reti di comunicazione elettronica, ivi incluse le reti di comunicazioni mobili e personali;
- c) la raggiungibilità del servizio da tutto il territorio nazionale;
- d) l'apertura del servizio senza interruzioni tutti i giorni dell'anno, ventiquattro ore su ventiquattro;
- e) 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;
- f) il rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali e della vita privata nel settore delle comunicazioni;
- g) il rispetto delle medesime disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi applicabili ai servizi di telefonia vocale fissa, con particolare riferimento ai servizi di consultazione elenchi;
- h) l'informazione gratuita al chiamante del costo della chiamata alla numerazione 12xy nonché del costo del servizio di completamento della chiamata eventualmente richiesto dall'utente;
- i) la fornitura delle informazioni relative a tutti gli abbonati di tutti gli operatori di rete fissa e mobile, che hanno manifestato il loro consenso, in conformità alla normativa vigente ad essere riportati negli elenchi accessibili attraverso il servizio di informazione abbonati assicurando altresì il costante aggiornamento di tali informazioni;
- j) l'avvio del servizio da parte delle imprese assegnatarie delle numerazioni per servizi di informazione abbonati entro 90 giorni dalla data di attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni. Nel caso di attribuzione dei diritti d'uso effettuata antecedentemente alla data indicata all'art. 4, comma 1, del presente provvedimento, l'avvio del servizio dovrà avvenire entro 90 giorni da quest'ultima data.

3. Fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 6 in merito alle procedure di prima assegnazione, il Ministero 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.

4. Ciascuna impresa può ottenere l'attribuzione dei diritti d'uso di una sola delle numerazioni per i servizi di informazione abbonati. Non possono essere attribuite risorse di numerazione per servizi di informazione abbonati a più di 3 imprese tra loro controllate o collegate.

5. I diritti d'uso di una numerazione per servizi di informazioni abbonati attribuiti ad una impresa sono revocati nel caso in cui l'impresa non avvii il servizio entro il termine di 90 giorni dall'attribuzione dei diritti d'uso, ovvero entro 90 giorni dalla data di cui al successivo art. 4, comma 1, nel caso di attribuzione antecedente a tale data, ovvero nel caso in cui l'impresa sospenda l'offerta del servizio per più di 90 giorni consecutivi.

6. Il periodo di latenza per le numerazioni per il servizio informazione abbonati ha una durata di dodici mesi.

Articolo 4

(Calendario di apertura delle numerazioni per servizi di informazione abbonati)

1. Le numerazioni per i servizi di informazione abbonati, di cui all'art. 24 del Piano di Numerazione, sono aperte al pubblico dalla data del 1° luglio 2005.

2. A partire dalla data prevista al precedente comma 1, il codice 12 attualmente in uso da parte della società Telecom Italia, non è più utilizzabile ed i servizi espletati su tale codice dalla stessa società sono offerti sulla numerazione per servizi di informazione abbonati che sarà ad essa assegnata.

Articolo 5

(Obblighi di messaggi informativi)

1. Nei quattro mesi antecedenti la data di cui al precedente art. 4, comma 1, Telecom Italia fornisce agli utenti che accedono alla numerazione 12 un messaggio informativo gratuito sulla data di cessazione del numero 12 e sulla possibilità di accedere ai servizi di informazioni abbonati offerti dalle imprese sulle numerazioni 12xy. Tale messaggio non contiene indicazioni in merito ad una o più numerazioni specifiche assegnate alle imprese.

2. Nei dodici mesi successivi alla data di cui al precedente art. 4, comma 1, gli operatori di accesso forniscono, agli utenti che accedono alla numerazione 12, un messaggio informativo gratuito sulla chiusura di tale numerazione e sulla possibilità di accedere ai servizi di informazioni abbonati offerti dalle imprese sulle numerazioni 12xy. Tale messaggio non contiene indicazioni in merito ad una o più numerazioni specifiche assegnate alle imprese.

3. Nei quattro mesi antecedenti e nei due mesi successivi alla data di cui al precedente art. 4, comma 1, gli operatori di accesso che forniscono servizi di informazione abbonati in decade 4 forniscono agli utenti che accedono a tali servizi un messaggio informativo secondo le modalità indicate al precedente comma 1.

4. Gli operatori di accesso comunicano ai propri utenti l'elenco completo dei nuovi codici 12xy nelle fatture emesse nei quattro mesi antecedenti e successivi alla data di cui al precedente art. 4, comma 1.

Articolo 6
(Modalità di prima attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per servizi di informazione abbonati)

1. Il Ministero, entro il 31 dicembre 2004, pubblica l'avviso concernente l'espletamento della prima attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni per i servizi di informazione abbonati. Entro e non oltre quindici giorni dalla pubblicazione, ciascuna impresa autorizzata alla fornitura dei servizi di informazione abbonati, ai sensi dell'art. 25, comma 4, del Codice, può richiedere i diritti d'uso di una sola delle numerazioni previste per l'offerta dei servizi di informazione abbonati, indicando una numerazione preferenziale. L'impresa allega, altresì, alla richiesta una lista di ulteriori 59 numerazioni, ordinata in ordine decrescente di preferenza.

2. Decorso il termine di quindici giorni di cui al precedente comma 1, il Ministero espleta la prima attribuzione delle numerazioni per servizio di informazione abbonati entro i termini previsti dall'art. 27, comma 8, del Codice.

3. Nella prima attribuzione di cui al precedente comma 2, il Ministero attribuisce le numerazioni assegnando a ciascuna impresa la numerazione preferenziale indicata. Nel caso di coincidenza tra le richieste di numerazioni, si effettua, in seduta pubblica e alla presenza delle imprese interessate, un sorteggio tra le due o più imprese richiedenti la stessa numerazione, assegnando la numerazione all'impresa sorteggiata. Assegnate tutte le numerazioni preferenziali richieste, all'impresa o alle imprese escluse dal sorteggio sarà assegnata la prima delle numerazioni indicate nella lista di preferenze di cui al precedente comma 1, purché non già attribuita. 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 della numerazione all'impresa sorteggiata. All'impresa, o alle imprese, escluse dal sorteggio sarà assegnata la successiva delle numerazioni indicate in posizione nella lista di preferenze, purché non già attribuita.

4. La procedura di sorteggio di cui al precedente comma 3 si applica sino all'esaurimento delle richieste pervenute entro il termine di cui al precedente comma 1.

5. A far data dal completamento della procedura di prima attribuzione, il Ministero attribuisce i diritti d'uso delle numerazioni per servizio di informazione abbonati, richieste successivamente al termine di cui al precedente comma 1, secondo le modalità previste al precedente art. 3, comma 3.

6. La richiesta di cui al precedente comma 1, redatta secondo le modalità stabilite dal Ministero, è accompagnata da una fideiussione di importo non inferiore a 111.000 euro. Tale fideiussione, irrevocabile ed incondizionata sarà escutibile a prima richiesta qualora l'impresa che ha ottenuto i diritti d'uso non avvii il servizio entro 90 giorni dalla data di cui al precedente art. 4, comma 1.

Articolo 7

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

1. Sulle numerazioni di cui al precedente art. 1, comma 1, sono offerti i soli servizi di informazione abbonati, realizzati anche con caratteristiche evolute, ivi incluso il servizio di completamento della chiamata. Tali servizi, erogati nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali e della vita privata nel settore delle comunicazioni, sono fruibili in fonia vocale e realizzati attraverso operatori o sistemi automatici di risposta.

2. Sulle numerazioni 12xy non sono offerti servizi di accesso ad internet, in qualunque modalità realizzati e servizi specifici di connessione a siti web dedicati a servizi di elenco abbonati o informazione abbonati.

3. Il servizio di completamento della chiamata non è offerto verso le numerazioni per servizi a sovrapprezzo nazionali ed internazionali ed in particolare verso le numerazioni di cui all'art. 20 del Piano di Numerazione.

4. E' fatto divieto tassativo di fornire prodotti e servizi per il tramite dell'addebito all'utente del traffico svolto indirizzato alle numerazioni per servizi di informazione abbonati.

5. L'utente chiamante le numerazioni per servizi di informazione abbonati è informato del costo della chiamata secondo la normativa vigente.

6. L'utente che richiede il servizio di completamento della chiamata è informato del prezzo del servizio medesimo, il quale è espletato solo dopo l'esplicita accettazione da parte dell'utente.

7. Per le chiamate dirette alle numerazioni per servizi di informazione abbonati e originate da rete fissa, i prezzi massimi della quota minutaria e della quota fissa alla risposta sono pari rispettivamente a 1,5 euro al minuto e 0,3 euro. Tali prezzi massimi si applicano anche alla eventuale fase di completamento della chiamata. L'Autorità, con successivo provvedimento, si riserva di escludere specifiche direttrici internazionali dal servizio di completamento della chiamata.

Articolo 8
(Disposizioni transitorie e finali)

1. L'offerta di servizi informazione abbonati sulle numerazioni per servizi interni di rete in decade 4 cessa a far data dal 1° settembre 2005.
2. Il Ministero fissa la misura del contributo annuale per l'attribuzione dei diritti d'uso delle numerazioni di cui al presente provvedimento con riguardo ai criteri formulati in premessa e alla peculiarità del servizio oggetto del presente provvedimento.

Articolo 9
(Sanzioni)

1. L'inottemperanza delle disposizioni di cui al presente provvedimento comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana e sul Bollettino ufficiale dell'Autorità.

La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale.

Napoli, 3 novembre 2004

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Lari

IL PRESIDENTE
Enzo Cheli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola