



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 36/02/CONS

REGOLE E MODALITA' ORGANIZZATIVE PER LA REALIZZAZIONE E L'OFFERTA DI UN SERVIZIO DI ELENCO TELEFONICO GENERALE E ADEGUAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 6 febbraio 2002;

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";

VISTA la direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati;

VISTA la legge 31 dicembre 1996, n. 675, recante "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali";

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318, recante "Regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni";

VISTA la direttiva 97/66/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997 sul trattamento dei dati e sulla tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni;

VISTA la direttiva 98/10/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 febbraio 1998 sull'applicazione del regime di fornitura di una rete aperta (ONP) alla telefonia vocale e sul servizio universale delle telecomunicazioni in un ambiente concorrenziale;

VISTO il decreto legislativo 13 maggio 1998, n. 171, recante "Disposizioni in materia di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni, in attuazione della direttiva 97/66/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, ed in tema di attività giornalistica";

VISTO il decreto ministeriale 10 marzo 1998, relativo al finanziamento del servizio universale nel settore delle telecomunicazioni;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 28 luglio 1999, n. 318, recante “Regolamento recante norme per l’individuazione delle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali, a norma dell’articolo 15, comma 2, della legge 31 dicembre 1996, n. 675”;

VISTA la propria delibera n. 4/99/CIR del 7 dicembre 1999, recante “Regole per la fornitura della portabilità del numero tra operatori (*Service Provider Portability*)”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 303 del 28 dicembre 1999;

VISTA la propria delibera n. 6/00/CIR dell’8 giugno 2000, recante “Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 169 del 21 luglio 2000;

VISTA la propria delibera n. 466/00/CONS del 18 luglio 2000, recante “Parere all’Autorità garante della concorrenza e del mercato in merito alla comunicazione dell’operazione di concentrazione Telecom Italia – Seat Pagine Gialle”;

VISTA la propria delibera n. 8/00/CIR del 1 agosto 2000, recante “Applicabilità del meccanismo di ripartizione del costo netto del servizio universale per l’anno 1999”, ed, in particolare, l’articolo 5;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n. 77, recante “Regolamento di attuazione delle direttive 97/51/CE e 98/10/CE, in materia di telecomunicazioni”, ed, in particolare, l’art. 20;

VISTA la propria delibera n. 12/01/CIR del 7 giugno 2001, recante “Disposizioni in tema di portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile e personale (*Mobile Number Portability*)”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 143 del 22 giugno 2001;

VISTA la propria delibera n. 271/01/CONS del 4 luglio 2001, recante “Modifica alle condizioni economiche di offerta del servizio di informazione abbonati di Telecom Italia S.p.A.”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 177 del 1 agosto 2001;

VISTA la propria delibera n. 14/01/CIR del 12 luglio 2001, recante “Consultazione pubblica concernente una indagine conoscitiva sull’introduzione di meccanismi concorrenziali per la fornitura del servizio universale”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 183 del 8 agosto 2001 e le relative risultanze;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la propria delibera n. 332/01/CONS del 1° agosto 2001, recante “Consultazione pubblica concernente un’indagine conoscitiva sulle regole e modalità organizzative per la realizzazione e l’offerta di un servizio di elenco telefonico generale”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 193 del 21 agosto 2001, e le relative risultanze;

VISTA la propria delibera n. 19/01/CIR del 7 agosto 2001, recante “Modalità operative per la portabilità del numero tra operatori di reti per i servizi di comunicazioni mobili e personali (*Mobile Number Portability*)”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 197 del 25 agosto 2001;

VISTA la propria delibera n. 22/01/CIR del 10 ottobre 2001, recante “Risorse di numerazione per lo svolgimento del servizio della portabilità del numero tra operatori di reti per i servizi di comunicazione mobili e personali”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 247 del 23 ottobre 2001;

VISTA la propria delibera n. 23/01/CIR del 21 novembre 2001, recante “Servizio Universale: applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione del costo netto per l’anno 2000”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 3 del 4 gennaio 2002;

VISTA la nota del Garante per la protezione dei dati personali del 28 gennaio 2002, prot. n. 986/16395, avente ad oggetto il trattamento dei dati personali con riferimento alla pubblicazione degli elenchi abbonati in attuazione dell’art. 20 del citato decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n.77;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Le disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei servizi di telecomunicazione, recepite dal d.P.R. n. 318/97, hanno sancito, a partire dall’1 gennaio 1998, l’abolizione di ogni diritto di esclusiva, anche di quelli relativi alla predisposizione ed alla prestazione di servizi concernenti gli elenchi telefonici e di servizi di ricerca, nonché alla pubblicazione degli elenchi stessi, considerando tali attività come centrali in relazione all’uso dei servizi di telecomunicazioni in un contesto di mercato liberalizzato, anche in considerazione del fatto che ad essi sono legati l’effettivo sviluppo commerciale dell’accesso disaggregato alla rete locale e della portabilità del numero. Lo sviluppo della concorrenza, quindi, nei mercati relativi ai servizi di informazione abbonati, in quello degli annuari telefonici e in quello dei servizi di informazione sull’elenco abbonati tramite operatore/risponditore automatico, presuppone la disponibilità delle informazioni relative agli abbonati al servizio telefonico, informazioni che si rivelano essenziali anche per lo svolgimento di una serie di altri servizi da parte di nuovi e diversi operatori (annuari categorici, elenchi on-line, raccolta pubblicitaria sull’annuaristica telefonica e categorica, servizi legati ad Internet,

L



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ecc). In tal senso si è espressa anche l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, nel provvedimento n. 8545 con il quale è stata autorizzata l'operazione di concentrazione Telecom Italia-Seat Pagine Gialle e nel quale, come condizione all'operazione, è stata prevista, in primo luogo, la cessione, da parte di Telecom Italia S.p.A., dell'intera base dati degli abbonati al servizio telefonico - ivi inclusi i dati forniti dagli OLO e relativi ai propri abbonati - a titolo gratuito e senza vincolo di utilizzo ad alcuni soggetti (OLO, ISP, fornitori di servizi di *directory assistance*, soggetti operanti nel settore degli annuari telefonici e nel commercio elettronico) e a pagamento ai restanti soggetti interessati. La base dati relativa agli abbonati, comprendente, tra le altre, informazioni inerenti l'accesso telefonico, la località, i dati anagrafici e i dati accessori, costituisce innanzitutto una risorsa chiave per ogni operatore di telecomunicazioni, in quanto parte di un sistema integrato di prestazioni e funzioni sottostanti allo specifico servizio fornito (ad es. numerazione, segnalazione, fatturazione) ed è anche il principale fattore produttivo comune dei servizi di informazione abbonati. D'altronde, la conoscenza dell'elenco di tutti gli abbonati al servizio telefonico, indipendentemente dall'operatore che offre il servizio stesso, è uno strumento indispensabile sia per l'effettivo utilizzo dei servizi telefonici da parte degli utenti, sia per la garantire l'efficienza delle reti attraverso lo sviluppo delle necessarie esternalità. Inoltre, si tratta di un elemento la cui disponibilità ha acquisito notevole importanza anche per quanto concerne i servizi offerti dagli operatori mobili, in considerazione della sempre maggiore diffusione dell'utilizzo del numero mobile come numero primario di contatto. Con riferimento al citato provvedimento n. 8545 va, peraltro, rilevato che l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha altresì prescritto “[.....]che Telecom metta a gara la raccolta pubblicitaria per l'elenco ufficiale abbonati al telefono di Telecom Italia a partire dal primo gennaio 2008”, aggiungendo poi che “tale impegno non pregiudica le determinazioni che potrebbero essere assunte dall'Autorità di settore nell'esercizio delle proprie funzioni regolamentari, in conformità alla normativa comunitaria e nazionale in materia di liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni, al fine di anticipare l'apertura del mercato”.

2. La necessità di rendere disponibile un elenco generale degli abbonati al servizio telefonico, accessibile anche tramite operatore, ed il diritto degli abbonati stessi di essere inseriti negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali e della vita privata nel settore delle comunicazioni, sono stati più volte evidenziati dal legislatore comunitario e nazionale. Il d.P.R. n. 318/97 e il d.P.R. n.77/01 recano specifiche disposizioni in tal senso: l'art. 17, comma 1, lett. a), del d.P.R. n. 318/97, dispone che “L'Autorità provvede affinché l'elenco degli abbonati al servizio di telefonia vocale sia reso disponibile, in uso gratuito, agli utenti, limitatamente alla rete urbana di appartenenza, su supporto cartaceo o elettronico a richiesta, e lo stesso elenco sia aggiornato periodicamente”, e, il comma 2 del medesimo articolo, dispone che “Ogni organismo di telecomunicazioni deve rendere disponibili ed accessibili a condizioni eque,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ragionevoli e non discriminatorie, su richiesta, le basi dei dati relativi agli elenchi pubblici dei propri abbonati al servizio di telefonia vocale anche al fine di consentire la realizzazione di elenchi telefonici generali". L'art. 20, comma 2, del d.P.R. n. 77/01, in attuazione della direttiva 98/10/CE, integra le disposizioni succitate, prevedendo la necessità di armonizzare le disposizioni del medesimo articolo con le garanzie che il legislatore ha introdotto con fonte primari attraverso il d.lgs n. 171/1998 a tutela di diritti fondamentali delle persone interessate, in particolare del diritto alla riservatezza nel settore delle comunicazioni. Tali garanzie dovranno essere specificate in un apposito provvedimento integrativo, da adottare nel quadro di una cooperazione con il Garante per la protezione dei dati personali anche ai sensi dell'art. 31, commi 5 e 6, della legge n. 675/1996.

3. Pertanto, per realizzare gli obiettivi sopra evidenziati, gli operatori devono rendere disponibili le proprie base dati relative agli abbonati, a condizioni eque, ragionevoli e non discriminatorie. Diviene prioritaria, conseguentemente, la creazione di un'unica base di dati, anche al fine di evitare una frammentazione delle stesse base dati, in considerazione dell'evoluzione del mercato rispetto alla situazione in cui l'unico operatore telefonico provvedeva anche alla pubblicazione degli elenchi e alla fornitura del servizio di informazione abbonati ed in cui, quindi, esisteva un'unica base dati degli abbonati. Tale frammentazione costituirebbe, in primo luogo, una forte barriera all'accesso per i soggetti nuovi entranti che, in assenza di una base dati unica, si vedrebbero costretti a negoziare una molteplicità di accordi bilaterali per essere in grado di offrire un servizio completo e renderebbe, in secondo luogo, di difficile realizzazione un servizio di informazione abbonati con una accettabile qualità del servizio per gli utenti finali, in particolare in termini di tempi previsti per accedere ad un'informazione completa. Una base dati unica consente, invece, di prevedere una strutturazione dei dati univoca, con soluzioni tecniche omogenee e flessibili che possano eventualmente consentire, anche in relazione al mutare delle esigenze, l'inserimento di nuove categorie di dati, garantendone, altresì, la completezza, la correttezza e l'aggiornamento. L'esistenza di un'unica base dati, inoltre, garantisce gli operatori e gli stessi utenti in merito al rispetto della sicurezza dei dati ed alla gestione degli stessi secondo le attuali previsioni normative in materia di protezione dei dati personali e della vita privata nel settore delle comunicazioni. Le garanzie di cui sopra sussistono nel caso di un'unica base dati, sia "fisica", sia "logica" intesa, nel primo caso, come infrastruttura che raccoglie fisicamente in un unico luogo i dati forniti dagli operatori e, nel secondo caso, come interconnessione delle base dati degli operatori. Al riguardo, va peraltro evidenziato che la scelta di una base dati "fisica" risulta più efficace e garantisce una maggiore semplicità di realizzazione e mantenimento per il minor impatto sull'adeguamento tecnologico dei processi e dei sistemi degli operatori. A favore di un'unica base dati "fisica" si può facilmente argomentare che il rischio di accessi non autorizzati aumenta in proporzione al numero delle base dati fisiche esistenti. La definizione delle modalità di gestione della base dati unica, le modalità di accesso, a condizioni eque, ragionevoli e non discriminatorie, e l'eventuale individuazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'organismo al quale ne è affidata la gestione si ritiene debbano realizzarsi attraverso la stipula di un accordo quadro tra i soggetti titolari di servizi di telecomunicazioni, ai quali risultino assegnate risorse di numerazione effettivamente utilizzate.

4. Gli elementi e le caratteristiche della base dati sopra indicati, relativi alla sua natura di principale fattore produttivo comune dei servizi di informazione abbonati, ne evidenziano anche l'importanza in relazione alle condizioni di accesso e utilizzo delle informazioni ivi contenute da parte degli abbonati stessi, quale condizione di garanzia di un servizio di natura pubblica e di utilità sociale. Le medesime disposizioni in materia di liberalizzazione dei servizi in oggetto non escludono che alcuni elenchi telefonici e servizi di informazione elenco abbonati siano forniti in modo da risultare soggettivamente senza costi per gli utenti, evidenziando in tal modo il particolare valore sociale degli stessi. Tenuto conto inoltre del fatto che l'apertura alla concorrenza non implica l'universalità del servizio, tali servizi sono inseriti nell'ambito di quell'insieme di servizi, di una data qualità, a disposizione di tutti gli utenti, indipendentemente dalla localizzazione geografica, e offerti ad un prezzo abbordabile, che compongono il servizio universale. Il citato d.P.R. n. 318/97 all'art. 3, comma 1, lett. b) e c) indica, quali componenti del servizio universale "[...] b) la fornitura dell'elenco degli abbonati limitatamente alla rete urbana di appartenenza; c) i servizi di informazione abbonati". Tale elenco, che attualmente deve essere fornito dall'operatore incaricato del servizio universale, deve avere specifiche caratteristiche. Il richiamato art. 17 del d.P.R. n. 318/97 prevede, infatti, che l'elenco riporti i numeri di tutti gli abbonati al servizio di telefonia vocale, qualunque sia l'operatore fornitore del servizio stesso: ciò comporta, necessariamente, che sia rispettato il principio di non discriminazione nel trattamento e nella presentazione delle informazioni e, quindi, che tale elenco non rechi il marchio di un singolo operatore, ma tutte le informazioni relative ai servizi degli operatori i cui utenti sono inseriti nell'elenco. Tale elenco deve essere reso disponibile, in uso gratuito, agli utenti, limitatamente alla rete urbana di appartenenza, su supporto cartaceo o elettronico a richiesta, e deve essere aggiornato periodicamente. L'art. 20 del d.P.R. n. 77/01 - collocato nel capo IV, sezione II "Fornitura di un insieme definito di servizi che possono essere finanziati nel contesto del servizio universale" - specifica ulteriormente le caratteristiche degli elenchi che devono essere messi a disposizione del pubblico su supporto cartaceo o elettronico, o su entrambi, in una forma approvata dall'Autorità, includendovi, oltre ai numeri dei telefoni fissi, anche i mobili ed i numeri personali degli abbonati, apportando quindi una modifica all'ambito oggettivo del contenuto del servizio universale. La medesima norma dispone, inoltre, che almeno un servizio informazioni elenco abbonati, che comprenda i numeri di tutti gli abbonati in elenco, sia a disposizione di tutti gli utenti, anche dai posti telefonici pubblici a pagamento.

5. Il sistema attuale di fornitura del servizio universale, pur presentando il vantaggio relativo allo sfruttamento delle economie di scala e di scopo realizzate dall'unico operatore che serve l'intero mercato, presenta alcuni limiti, quali, ad esempio, la scarsa presenza di incentivi per l'unico fornitore a ridurre il costo complessivo del servizio e

R



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

adeguare l'offerta alle preferenze degli utenti, le difficoltà nella realizzazione della stima del costo netto a causa delle asimmetrie informative presenti tra regolatore ed imprese, le contestazioni, da parte degli operatori chiamati a contribuire al pagamento del costo netto di erogazione del servizio universale, dei risultati che determinano la ripartizione del costo suddetto. Tali limiti potrebbero essere in parte superati introducendo meccanismi alternativi di fornitura che facciano leva sulla partecipazione di diversi soggetti. Sulla base delle disposizioni del d.P.R. n. 318/97, a partire dall'1 gennaio 1998 possono essere, infatti, incaricati della fornitura del servizio universale anche altri organismi di telecomunicazioni, previo conseguimento di licenza individuale o di autorizzazione generale, anche in relazione a singoli servizi ovvero per ambiti diversi dall'intero territorio nazionale. A tale fine, occorre precisare che il paniere dei servizi facenti parte del servizio universale può evolvere sulla base del progresso tecnologico e dello sviluppo dei singoli mercati di riferimento e che la valutazione del contenuto del servizio universale e la sua eventuale revisione sono effettuate, almeno ogni due anni, dal Ministero delle comunicazioni, sentita l'Autorità. In relazione a quanto previsto dalla legge n. 249/97, l'Autorità individua i soggetti tenuti all'adempimento degli obblighi di fornitura del servizio universale secondo i criteri stabiliti dall'Unione europea.

6. Con riferimento ai servizi qui considerati, il mercato rilevante nel quale si colloca il servizio di elenco telefonico generale, come già anticipato, è quello dei servizi di informazione abbonati generale. Le aspettative dell'utenza sono progressivamente divenute più sofisticate in relazione alla disponibilità e specialità delle informazioni reperibili tramite il servizio di informazione abbonati, garantendo quindi una domanda sufficiente anche per servizi differenziati sia per contenuto, sia per modalità di accesso. Per quanto concerne il servizio di elenco telefonico generale, sebbene il formato cartaceo continui, anche per il futuro, ad essere quello maggiormente diffuso, in particolare in ambito residenziale, la distribuzione elettronica, sia *on line* sia *off-line*, risulta particolarmente interessante anche per i suoi bassi costi, soprattutto in ambito *business*, e sarà quella maggiormente interessata dagli sviluppi connessi alla diffusione di massa di Internet. Attualmente, all'interno del mercato rilevante del servizio di informazioni abbonati generale sono offerte due tipologie di servizi che presentano un alto grado di sostituibilità: il servizio di informazione abbonati tramite operatore o risponditore automatico (Servizio 12) e il servizio di fornitura dell'elenco abbonati cartaceo (Pagine Bianche). La base dati è, come già detto, il principale fattore produttivo comune per la realizzazione, da parte del soggetto incaricato del servizio universale, sia dell'elenco cartaceo sia del servizio informazione abbonati. Tuttavia, il finanziamento di tali servizi è soggetto a diversi regimi di controllo dei ricavi. Il servizio informazione abbonati associato alla numerazione 12 è fruibile dall'utente finale di telefonia fissa dietro il pagamento di una tariffa controllata, fissata, fino al 4 luglio 2001, dal provvedimento del Ministero delle poste e delle telecomunicazioni del 28 marzo 1992 e successivamente dalla delibera dell'Autorità n. 271/01/CONS. Il servizio di fornitura elenchi abbonati è finanziato principalmente attraverso la raccolta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

pubblicitaria, che non è soggetta ad alcun limite tariffario. Come evidenziato nella citata delibera n. 466/00/CONS con riferimento ai servizi di fornitura dell'elenco telefonico generale e di informazioni abbonati, *“l'evoluzione della regolamentazione da parte dell'Autorità settoriale è finalizzata a creare la struttura di incentivi che da una parte consenta la realizzazione dell'obiettivo di garanzia di un servizio di pubblica utilità fornito all'utenza a condizioni favorevoli, dall'altra consenta di individuare le modalità di fornitura più efficienti e tali da ridurre i costi del servizio (o ripartirne i profitti) a carico del sistema delle telecomunicazioni”*, con l'obiettivo della minima distorsione del mercato e della garanzia che le modalità di copertura del costo netto degli obblighi di servizio universale complessivamente considerati siano tali da permettere la riduzione al minimo dell'impatto dell'onere finanziario gravante sugli utenti finali, sia soggettivamente, sia oggettivamente.

7. Nell'ambito dei servizi in questione, l'Autorità, secondo quanto previsto dall'art. 22 del d.P.R. n. 77/01, può adottare misure specifiche per garantire che consumatori disabili o con particolari esigenze sociali abbiano accesso al servizio di informazioni telefoniche. Tali misure possono prevedere prezzi che si discostano da quelli risultanti dalle normali condizioni di mercato.

RITENUTA l'opportunità che la definizione delle modalità di gestione della base dati elenco abbonati sia condivisa dagli operatori licenziatari di servizi di telecomunicazioni e considerato che le modalità per la gestione delle basi di dati della rete fissa risultano più agevoli in conseguenza della maggiore maturità del mercato, mentre nel caso della rete mobile, stante il carattere di novità delle disposizioni contenute nel d.P.R. 77/01, è necessario prevedere l'operatività delle basi di dati secondo tempi differiti rispetto alla rete fissa;

RILEVATO che il rispetto delle esigenze fondamentali e della tutela dei dati personali è condizione necessaria per l'utilizzo delle base di dati degli abbonati ai fini della fornitura di servizi di informazione elenco abbonati con qualunque mezzo realizzata e che tale fornitura risulta pertanto soggetta al regime di autorizzazione generale, fatto salvo il rispetto della disciplina vigente in materia di prodotti editoriali;

RITENUTA altresì la necessità di un intervento di adeguamento del servizio universale alla luce delle modifiche introdotte dal d.P.R. n. 77/01, in adempimento ai compiti di garanzia demandati da tali norme all'Autorità;

RITENUTO altresì, di segnalare al Governo, alla luce dell'evoluzione del mercato e delle intervenute modifiche legislative ed al fine di favorire lo sviluppo e la diffusione dei servizi elettronici, l'opportunità di una revisione del contenuto del servizio universale ricomprendendo nell'ambito dei servizi ivi previsti anche la fornitura dell'elenco abbonati in formato elettronico;

ℓ



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Dott. Alfredo Meocci, relatore ai sensi dell'art. 32 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

(Costituzione degli elenchi telefonici generali)

1. La fornitura di elenchi abbonati e dei servizi di informazione abbonati di cui al presente provvedimento avviene previo conseguimento del necessario titolo abilitativo e salvo quanto previsto in materia di prodotti editoriali ed è subordinata al rispetto delle disposizioni vigenti e delle altre disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

2. L'elenco telefonico generale include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi, in conformità al provvedimento di cui al successivo articolo 5, ed in particolare:

- a) i numeri telefonici e di facsimile degli abbonati ai servizi offerti dagli operatori titolari di licenze per servizi di telefonia fissa;
- b) gli elementi strettamente necessari all'identificazione degli abbonati di cui alla lettera a);
- c) i numeri telefonici degli abbonati e degli utenti dei servizi offerti dagli operatori titolari di licenze per servizi di telefonia mobile;
- d) gli elementi strettamente necessari all'identificazione degli abbonati e degli utenti di cui alla lettera c);

3. In fase di prima attuazione ed ai fini della costituzione degli elenchi generali, gli operatori titolari di numerazione di rete fissa e mobile, qualora non abbiano già provveduto a costituire una base di dati conforme al presente provvedimento, sono tenuti a:

- a) entro 60 giorni dall'entrata in vigore del provvedimento di cui al successivo art.5, adeguare ed integrare la carta dei servizi e le condizioni contrattuali prevedendo le modalità relative all'inserimento degli utenti negli elenchi generali;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

b) comunicare agli abbonati esistenti le nuove condizioni di cui al punto a);

4. In caso di portabilità del numero l'operatore *recipient* provvede a comunicare all'abbonato l'inserimento nella sua base dati relativa agli elenchi abbonati al fine di verificare o modificare le informazioni che l'abbonato intende inserire ovvero per permettere allo stesso di poter negare l'autorizzazione ad apparire nella base-dati stessa. L'operatore *donor* provvede alla cancellazione dell'utente "portato" dalla propria base dati relativa agli elenchi abbonati.

Articolo 2

(Modalità di gestione delle basi di dati)

1. La base dati per la fornitura dei servizi di cui all' articolo 1, comma 2, è costituita dall'insieme dei dati contenuti nelle base dati di tutti gli operatori titolari di licenze per servizi di telecomunicazioni ai quali risultino assegnate risorse di numerazione effettivamente utilizzate. Gli operatori medesimi sono responsabili dell'esattezza, della veridicità, integrità, conformità alle manifestazioni di volontà degli interessati ed aggiornamento dei dati trasmessi. L'aggiornamento avviene secondo le modalità stabilite negli accordi quadro di cui ai successivi commi 3 e 4 del presente articolo.

2. Entro il 30 giugno 2002 gli operatori licenziatari di rete fissa che offrono servizi di telefonia vocale realizzano e rendono operativa la base-dati di cui al comma 1 mediante un accordo quadro che stabilisce:

a) le modalità di interconnessione ed aggiornamento delle base dati relative agli abbonati;

b) i livelli di qualità ed integrità del servizio;

c) le condizioni economiche relative alla ripartizione dei costi di interconnessione delle base dati;

d) le condizioni per la fornitura del servizio *wholesale* ai soggetti autorizzati sia in forma di consegna di aggiornamenti periodici, sia di fornitura dei dati su base transazionale;

e) le modalità tecniche, conformi al provvedimento di cui al successivo articolo 5, volte a garantire il rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, nonché a garantire la sicurezza, l'integrità delle base dati ed i rapporti con l'autorità giudiziaria;

f) le procedure di aggiornamento delle base dati in caso di portabilità del numero;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

g) le interfacce verso altre base dati relative ad elenchi abbonati, in particolare verso quelle contenenti dati relativi ad abbonati a reti mobili nazionali ovvero internazionali.

3. Entro il 31 dicembre 2002 gli operatori licenziatari di servizi mobili e personali realizzano e rendono operativa la base dati di cui al comma 1 del presente articolo mediante un accordo quadro relativo alla gestione delle base dati degli abbonati al servizio radiomobile. Tale accordo è comprensivo dei punti da a) a g) di cui al comma 2 del presente articolo ed include le modalità di gestione degli utenti dei servizi prepagati.

4. Gli operatori possono stabilire, mediante gli accordi di cui al presente articolo, di costituirsi in opportune forme associative per la gestione di una base dati unica degli abbonati ovvero di incaricare un soggetto terzo della gestione della base dati stessa.

5. Gli accordi quadro prevedono, qualora non venga incaricato della gestione della base dati un soggetto terzo, che almeno un operatore offra a condizioni eque, ragionevoli e non discriminatorie l'accesso alle base dati di tutti gli abbonati a tutti i soggetti che ne facciano richiesta, ivi incluso il soggetto ovvero i soggetti incaricati della fornitura dei servizi compresi nel servizio universale.

6. Nel periodo antecedente l'entrata in vigore delle disposizioni degli accordi quadro, ciascun operatore rende disponibile la propria base dati abbonati a condizioni orientate al costo, ragionevoli e non discriminatorie, anche al fine di garantire che almeno un servizio informazioni elenco abbonati comprendente i numeri di tutti gli abbonati in elenco sia a disposizione di tutti gli utenti, anche dai posti telefonici pubblici a pagamento.

7. L'Autorità si riserva di adottare i provvedimenti necessari per l'attuazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento qualora entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore dello stesso, non siano stati stipulati idonei accordi quadro secondo quanto previsto ai commi 1 e 2 del presente articolo.

Articolo 3

(Elenco abbonati)

1. I soggetti incaricati della fornitura dell'elenco abbonati relativo alla rete urbana di appartenenza, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lett. b) del d.P.R. n. 318/97, sono tenuti ad inserire le informazioni rispettando il principio di non discriminazione nel trattamento e nella presentazione delle informazioni, ed, in particolare, a:

R



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a) includere tutti i numeri degli abbonati residenti a prescindere dall'operatore utilizzato per il servizio telefonico senza operare discriminazioni;
 - b) rendere disponibile a tutti gli abbonati, a prescindere dall'operatore utilizzato, con le stesse modalità e condizioni l'elenco telefonico;
 - c) includere a condizioni eque e non discriminatorie le condizioni di abbonamento ai servizi telefonici di tutti gli operatori che ne facciano richiesta. Ciascun operatore ha diritto all'inserimento gratuito in un'apposita sezione dei numeri del servizio assistenza clienti. In tale sezione, che deve essere ben visibile e facilmente individuabile dall'utente, non sono ammessi caratteri differenziati di presentazione;
 - d) non indicare nel frontespizio il simbolo ovvero i simboli di riconoscimento di specifici operatori del servizio telefonico: è ammessa la presentazione dei simboli di uguale misura di tutti gli operatori che hanno abbonati al servizio telefonico presenti in elenco;
 - e) a permettere le evidenziazioni a pagamento dei numeri degli abbonati: sono vietate le forme di evidenziazione che possono indurre il pubblico a preferire un particolare operatore del servizio telefonico.
2. L'affidamento del servizio di cui al comma 1 del presente articolo potrà avvenire mediante meccanismi di gara o altre procedure selettive, anche su base regionale, che garantiscano l'erogazione all'utenza di un servizio con modalità efficienti e tali da ridurre i costi di fornitura del servizio o ripartirne i profitti. A tal fine, l'Autorità potrà emanare, entro il 30 giugno 2002, linee guida per lo svolgimento di tali procedure.
3. I soggetti incaricati comunicano annualmente all'Autorità le forme di accessibilità, tenuto conto delle moderne tecnologie, degli elenchi ai soggetti non vedenti o colpiti da altri gravi *handicap* che impediscono la consultazione degli elenchi cartacei. In sede di prima applicazione tale comunicazione è inviata all'Autorità entro 90 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento.

Articolo 4

(Il servizio di informazioni abbonati)

1. I soggetti incaricati della fornitura del servizio di informazioni abbonati di cui all'articolo 3, comma 1, lett. c) del d.P.R. n.318/97 (di seguito informazioni abbonati) sono tenuti a fornire informazioni su tutti gli abbonati, a prescindere dall'operatore utilizzato per il servizio telefonico senza operare discriminazioni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. L'Autorità rivede entro il 30 giugno 2002 il piano nazionale di numerazione, in relazione alle numerazioni da rendere disponibili per i servizi di informazione abbonati.

3. L'affidamento del servizio di cui al comma 1 del presente articolo potrà avvenire mediante meccanismi di gara o altre procedure selettive, in base ai vantaggi offerti agli utenti e al costo netto minimo del servizio universale. In tal caso, entro il 30 giugno 2002, l'Autorità potrà adottare delle linee guida per lo svolgimento di tali procedure.

4. Il soggetto di cui al comma 1 del presente articolo comunica annualmente all'Autorità le forme di accessibilità, tenuto conto delle moderne tecnologie e delle esigenze dei soggetti portatori di handicap sensoriali che impediscono la fruizione del servizio ordinario. In sede di prima applicazione tale comunicazione è inviata all'Autorità entro 90 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento. L'Autorità in ogni caso si riserva di adottare le misure specifiche per garantire agli utenti disabili o con particolari esigenze sociali parità di accesso ai servizi di informazioni telefoniche, a costi accessibili.

Articolo 5

(Protezione dei dati personali)

1. L'Autorità entro 60 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, in cooperazione con il Garante per la protezione dei dati personali, anche ai sensi articolo 31, commi 5 e 6, della legge 31 dicembre 1996, n. 675, adotta le disposizioni relative alla raccolta e il successivo trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza, con particolare riferimento ai dati personali che possono essere trattati e le finalità del loro utilizzo in conformità alle manifestazioni di volontà degli interessati, nonché la disciplina transitoria relativa alla fase di prima formazione degli elenchi oltre alle modalità di individuazione automatizzata di dati nominativi sulla base di un numero disponibile.

Articolo 6

(Ambito oggettivo del servizio universale)

1. L'Autorità segnala al Ministero delle comunicazioni l'opportunità di una revisione del contenuto del servizio universale, con particolare riferimento all'inserimento nell'ambito del servizio universale della distribuzione in forma elettronica dell'elenco generale degli abbonati.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Napoli, 6 febbraio 2002

IL PRESIDENTE
Enzo Cheli

IL COMMISSARIO RELATORE
Alfredo Meocci

IL SEGRETARIO GENERALE
Adriano Soi