Network Interface) del nodo ATM (nel caso 2 Mb/s è anche previsto il protocollo *Frame Relay*). Per quanto riguarda la catena impiantistica, a differenza di prima sono sempre necessari doppini aggiuntivi: due doppini per 2 Mb/s e otto per 8 Mb/s;

c) servizio CVP SDH: consente di connettere il singolo cliente finale alla rete dati dell'operatore concorrente; il servizio prevede la fornitura di CVP all'interfaccia sede cliente consistente in un accesso in fibra ottica a 34 o 155 Mb/s simmetrici.

Per tutte le tecnologie l'offerta prevede una modalità di fatturazione "a consumo", in funzione del volume di traffico sviluppato su ogni accesso (trasmesso e ricevuto). Solo per gli accessi in tecnologia ADSL è prevista anche una modalità di offerta forfetaria.

Ad oggi, a distanza di un anno dall'approvazione dell'offerta *wholesale* CVP, l'Autorità è impegnata in una fase di revisione dell'offerta congiuntamente agli operatori interessati. In particolare, è in fase di valutazione, da un lato, la necessità di introdurre modalità di offerta forfetarie anche per gli accessi in tecnologia HDSL; dall'altro, la possibilità di introdurre tecnologie di trasmissione innovative, quali la SDSL.

Pubblicazione della verifica della contabilità dei costi di Telecom Italia

Con delibera n. 402/01/CONS è stata disposta la pubblicazione della descrizione e della relazione di conformità del sistema di contabilità dei costi e di separazione contabile di Telecom Italia, relative all'esercizio 1998. L'attività di verifica per gli anni successivi è in corso ed è svolta dalla società di revisione esterna Kpmg s.p.a..

Revisione dei valori del price cap relativamente ai canoni e ai contributi di attivazione

Il sistema di *price cap* è stato introdotto dall'Autorità, per la prima volta, con la delibera n. 171/99. Ai sensi della stessa delibera e nei termini previsti, si è proceduto alla revisione dei valori del sistema di *price cap*, dapprima con la delibera n. 847/00/CONS e, da ultimo, con la delibera n. 469/01/CONS, con la quale è stato confermato, per l'anno 2002, il valore del sotto-vincolo fissato per i canoni e contributi di attivazione di Telecom Italia, in IPC (Indice dei prezzi al consumo) +6%.

La decisione è stata adottata a valle di una verifica degli effetti prodotti dall'applicazione del *price cap*, condotta dall'Autorità anche mediante un confronto con la Commissione europea, sulla base di un'analisi del mercato dell'accesso e, in particolare, sull'andamento dei costi e ricavi dei servizi di accesso e sullo stato di implementazione dei servizi di accesso disaggregato alla rete locale di Telecom Italia.

In particolare, gli esiti delle attività di analisi effettuate dall'Autorità sono stati oggetto di confronto, nel corso dell'autunno 2001, con gli uffici

della Commissione europea, con specifico riguardo alla necessità di revisione del *sub-cap* relativo a contributi e canoni, al fine di raggiungere il ribilanciamento entro il 2002. Inoltre, è stato valutato che la variazione del *sub-cap* per l'anno 2001 ha consentito una riduzione del *deficit* dell'accesso in linea con le valutazioni condotte con la Commissione europea nel corso del 2000. Infine, resta valida la considerazione per cui la piena realizzazione del processo di riequilibrio non deve consentire all'operatore dominante di generare rendite sul mercato dell'accesso, così alterando il funzionamento dei meccanismi concorrenziali in tale mercato ed in quelli correlati nell'ambito dei servizi di fonia vocale. Anche per il futuro, nel definire la struttura ed i valori del sistema di *price cap*, l'Autorità terrà comunque conto del livello di concorrenzialità nei diversi segmenti del mercato di fonia vocale (si veda anche il successivo paragrafo 3.1.2.).

Condizioni tariffarie agevolate per particolari categorie di clientela (c.d. fasce sociali)

Il 2001 ha visto l'Autorità intervenire, per la seconda volta, a favore di categorie di clientela considerate particolarmente svantaggiate. Infatti, il decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318 (art. 7, comma 11), prevede che l'Autorità possa determinare speciali condizioni economiche in relazione a particolari categorie di clientela rilevanti sotto il profilo della tutela sociale. Sulla base di tale previsione, l'Autorità, in data 1° giugno 2000, ha approvato la delibera n. 314/00/CONS, in materia di "determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela", nella quale si prevedeva un sistema di agevolazione tariffaria a favore di categorie di clientela considerate socialmente ed economicamente svantaggiate.

Più in particolare, per quanto riguarda l'aspetto di carattere sociale, venivano individuate, come categorie da ammettere ad agevolazione: i nuclei familiari con, all'interno, un percettore di pensione di invalidità civile; quelli con un percettore di pensione sociale; i nuclei familiari con, all'interno, un anziano al di sopra dei 75 anni di età e quelli il cui capofamiglia risulti disoccupato.

Per quanto riguarda l'aspetto economico, veniva individuato, come parametro di selezione, l'indicatore della situazione economica equivalente (criterio ISEE), stabilendo, come soglia di accesso alle agevolazioni tariffarie, un limite di reddito familiare equivalente pari ad euro 6.713,93 annui.

La quantificazione dell'agevolazione tariffaria è stata fissata in una riduzione pari al 50% del canone mensile di abbonamento al servizio telefonico di categoria B, per i soggetti che soddisfano entrambi i requisiti indicati, mentre, per gli utenti residenziali che utilizzano sistemi di comunicazione denominati DTS (Dispositivo Telefonico per Sordomuti), è stata disposta l'esenzione totale dal pagamento del canone mensile. Il si-

stema individuato per l'accesso all'agevolazione prevede che l'ISEE venga calcolato dall'Inps sulla base della c.d. dichiarazione sostitutiva unica, compilata dal richiedente.

Infine, con riferimento all'entrata in vigore della delibera n. 314/00/CONS, l'art. 2, comma 1, della stessa prevedeva che "le disposizioni contenute nel presente provvedimento si applicano in conformità ai tempi e secondo le modalità previsti dal decreto del Presidente del Consiglio nel quale verranno stabiliti i modelli-tipo della dichiarazione sostitutiva unica e dell'attestazione, nonché le relative istruzioni per la compilazione, di cui all'art. 4, comma 6, del decreto legislativo 3 maggio 2000, n. 130."

Nel corso del 2001 si è giunti al completamento del quadro normativo indicato nella delibera n. 314/00/CONS, nonché al perfezionamento del sistema informativo dell'Inps necessario per il calcolo del requisito economico. Pertanto, a seguito di tali eventi, l'Autorità ha provveduto ad indicare – con l'adozione della delibera n. 330/01/CONS – le modalità attuative della delibera n. 314/00/CONS e, quindi, a rendere l'agevolazione tariffaria effettivamente applicabile.

Inoltre, l'Autorità, al fine di consentire la più ampia conoscenza del sistema di agevolazione ai cittadini italiani ha avviato, a seguito di una costruttiva attività di confronto con le associazioni dei consumatori e con i principali sindacati nazionali, una campagna di comunicazione su tutto il territorio nazionale.

Le decisioni in materia di servizio universale

Come ogni anno, anche nel 2001, l'Autorità (delibera n. 23/01/CIR) ha verificato l'esistenza delle condizioni per l'applicabilità del meccanismo di ripartizione del servizio universale, sulla base di quanto previsto dall'art. 3, comma 6, del decreto del Presidente della Repubblica n. 318/97 e dal decreto ministeriale 10 marzo 1998 (Finanziamento del servizio universale nel settore delle telecomunicazioni).

Nel corso del procedimento, l'Autorità ha valutato il grado di concorrenzialità del mercato italiano delle telecomunicazioni nel 2000 e il costo netto del servizio universale dichiarato da Telecom Italia, avvalendosi, come prescrive la normativa di riferimento, dell'ausilio di un soggetto autonomo rispetto agli organismi di telecomunicazioni e con specifiche competenze.

Per quanto riguarda l'analisi delle condizioni di mercato, l'Autorità ha accertato che il grado di concorrenza è aumentato nel 2000, come testimoniato anche dall'incremento del numero di operatori presenti sul mercato e dalle riduzioni delle quote di mercato dell'*incumbent*. Sulla base delle analisi effettuate nel corso del procedimento, l'Autorità ha valutato l'ammontare del costo netto presentato da Telecom Italia. Al proposito, la società ha dichiarato, in data 30 marzo 2001, l'esistenza di un costo netto positivo per l'anno 2000 pari a 201,41 milioni di euro. A seguito di tale presentazione, il consulente

incaricato dall'Autorità (la società inglese Nera) ha esaminato il rapporto presentato da Telecom Italia, al fine di verificarne la conformità ai criteri, ai principi ed alle modalità di determinazione del costo netto previste dalla regolamentazione vigente. Inoltre, il consulente ha provveduto a calcolare i benefici indiretti, ovvero i vantaggi di mercato, connessi alla fornitura del servizio universale da parte di Telecom Italia.

Per quanto riguarda il meccanismo di esenzione dalla contribuzione al fondo per gli operatori nuovi entranti, l'Autorità, tenuto conto del livello di concorrenzialità del mercato, ha stabilito tale livello nell'1% dei ricavi netti degli operatori licenziatari, coerentemente con quanto definito nella delibera n. 8/00/CIR. La definizione di tale meccanismo di esenzione trova ragione nell'esigenza di non imporre oneri eccessivi agli operatori licenziatari nella fase di entrata sul mercato, almeno fino a quando i livelli di fatturato, al netto del costo dei servizi acquisiti da altri operatori, non abbiano raggiunto dimensioni coerenti con la contribuzione al fondo per il servizio universale, ovvero fino a quando tale contribuzione non comprometta la capacità competitiva degli operatori nuovi entranti.

Nel rapporto finale presentato all'Autorità, la società Nera ha verificato il costo netto dichiarato da Telecom Italia, evidenziando la necessità di alcune rettifiche dei valori presentati e, come anticipato, ha fornito la propria valutazione circa il valore dei benefici indiretti derivanti a Telecom Italia.

La Tabella 2.1 indica, in dettaglio, le voci del costo netto presentate da Telecom Italia, i correttivi introdotti dalla società Nera a seguito dell'attività di verifica, nonché le valutazioni effettuate dall'Autorità circa l'ammissibilità dei singoli costi all'interno del costo netto totale.

Tabella 2.1 - Costo netto del servizio universale presentato da Telecom Italia e modifiche apportate (milioni di euro)

	Aree SL non remunerative	Aree armadio non remunerative	Servizio 12	Telefoni pubblici	Benefici indiretti
Dichiarazione Telecom Italia	96,06	23,76	52,16	29,44	6,71
Valutazione Nera	96,06*	23,76*	38,73	20,66	32,02
Ammissibilità ai fini della ripartizione	70,29	–	–	20,45	32,02

Fonte: Autorità

(*) La società Nera non ha ritenuto di poter giustificare in maniera analitica i costi presentati nel rapporto di Telecom Italia.

Con riferimento ai singoli elementi indicati, le valutazioni del consulente sono state le seguenti:

a) è stata innanzitutto evidenziata una criticità relativa all'imputazione dei costi, laddove dall'analisi della società Nera, il campione (circa 300 aree stadio di linea SL) dal quale sono state calcolate le stime dei costi è risultato statisticamente non rappresentativo della popolazione di tutte le aree di centrale SL (10.279). Inoltre, è stata riscontrata l'assenza o l'incongruenza di talune informazioni fornite da Telecom Italia. In tal senso, l'Autorità ha ritenuto che il costo netto dichiarato da Telecom Italia non fosse sufficientemente giustificato, in quanto il metodo utilizzato rischiava di portare ad una non corretta valutazione dei reali costi delle aree di centrale. In particolare, i costi totali evitabili dichiarati da Telecom Italia ammontavano a 400,25 milioni di euro, di cui 272,17 basati su costi effettivi e 128,08 derivati dalle stime calcolate sul campione disponibile. I ricavi delle stesse aree di centrale SL risultavano pari a 304,19 milioni di euro. A seguito della propria analisi, l'Autorità ha ritenuto che il costo netto delle sole aree di centrale SL, risultate non remunerative e, quindi, ammesse nel calcolo del costo netto del servizio universale fosse di 70,29 milioni di euro (per un numero di 1.630 centrali). In particolare, in relazione al numero addizionale di centrali ritenute da Telecom Italia non remunerative (551 oltre quelle del 1999), l'Autorità ha ritenuto che Telecom Italia non avesse adeguatamente dimostrato l'evitabilità di tale costo, in assenza di obblighi di fornitura del servizio universale, dal momento che l'operatore notificato detiene sufficienti informazioni *ex-ante* per stabilire la non remunerabilità delle aree che ha deciso di servire.

b) Aree Armadio non remunerative (Gruppi di clienti non profittevoli in aree remunerative): Telecom Italia ha individuato, all'interno delle aree complessivamente remunerative, alcuni gruppi di clienti non remunerativi identificati come "aree armadio complessivamente non remunerative", con un costo netto pari a 23,76 milioni di euro. Nella valutazione effettuata di tale costo, l'Autorità ha ritenuto che - ai fini dell'ammissibilità - non è sufficiente la dimostrazione di un costo netto positivo, quanto piuttosto la dimostrazione che tale costo poteva essere evitato in assenza di obblighi di fornitura del servizio universale. Ciò che occorreva verificare, pertanto, era se Telecom Italia avesse sufficienti informazioni *ex-ante* per stabilire che quel gruppo di clienti non sarebbe stato remunerativo nel momento in cui ha comunque deciso di servire una determinata "area armadio" o un determinato cliente all'interno di aree complessivamente remunerative. Nella fattispecie, la società Nera, a seguito di alcune richieste di informazioni a Telecom Italia ritenute non sufficienti, non è stata in grado di valutare la richiesta di Telecom Italia di includere tali aree all'interno del costo netto.

c) Servizio 12: Telecom Italia ha dichiarato un costo netto per la fornitura del servizio di informazione abbonati pari a 52,16 milioni di euro, ritenuto eccessivo dal consulente Nera, in quanto si è ritenuto che un ope-

ratore efficiente avrebbe la possibilità di offrire lo stesso servizio di informazione abbonati a costi inferiori. Pertanto, il costo netto è stato ridotto a 38,73 milioni di euro, in linea con il principio secondo cui Telecom Italia non può attribuire ad altri operatori costi derivanti da proprie specifiche inefficienze interne. Anche in questo caso, indipendentemente dall'esistenza di un costo netto positivo, l'Autorità ha valutato la giustificazione di includere il costo stesso all'interno del costo netto da ripartire. Dal punto di vista normativo, mentre il servizio di informazione abbonati è incluso tra i contenuti del servizio universale, non vi è un obbligo di includere il costo netto che ne deriva all'interno del meccanismo di ripartizione, se non giustificato, alla luce dei vantaggi di mercato che Telecom Italia ne ricava, anche considerando la posizione competitiva goduta dalla stessa società nell'annuaristica. A seguito di tale analisi, l'Autorità ha confermato l'orientamento, già espresso nelle delibere n. 2/CIR/99 e n. 8/00/CIR, di non includere tale servizio nel costo netto del servizio universale.

d) Telefoni pubblici: Telecom Italia ha dichiarato un costo netto derivante dall'obbligo di fornitura di telefoni pubblici pari a 29,44 milioni di euro, equivalenti a circa 76.000 telefoni pubblici non profittevoli. Il soggetto incaricato della verifica del calcolo del costo netto ha apportato una rettifica di circa 8,78 milioni di euro. Tale rettifica è stata motivata da diversi fattori, tra cui l'incertezza sui criteri per la quantificazione dei telefoni pubblici derivanti dall'obbligo di fornitura del servizio universale ed il permanere di una sovrastima del costo netto delle cabine pubbliche, dovuta alla metodologia di calcolo utilizzata. Pertanto, il costo netto è stato calcolato applicando l'aliquota del 2,7% (invece del 3% utilizzata da Telecom Italia) ed utilizzando una metodologia tale da eliminare i telefoni pubblici "duplicati", per un totale di telefoni pubblici non profittevoli pari a 61.282 e un costo netto di 20,45 milioni di euro.

e) Per quanto riguarda i benefici indiretti derivanti dalla fornitura del servizio universale, essi sono elencati nell'articolo 5, comma 2, lett. b), del decreto ministeriale 10 marzo 1998. In particolare, è significativa la diminuzione dell'entità dei benefici indiretti proposto da Telecom Italia negli ultimi tre anni, laddove da 91,41 milioni di euro nel 1998, si è passati a 39,77 milioni di euro nel 1999, per arrivare a 6,71 milioni di euro nel 2000. Per quanto riguarda le singole componenti dei benefici, Telecom Italia ha realizzato, per il 2000, una ricerca di mercato dalla quale è risultato che il potenziale beneficio dovuto a una denominazione commerciale notevolmente avviata ha un valore irrilevante. Diversamente, la società Nera, utilizzando lo stesso approccio adottato nel 1999, ha stabilito un valore pari a 20,45 milioni di euro, inferiore a quello dell'anno precedente, in virtù di una parziale diminuzione dei ricavi e del numero dei clienti. Per quanto riguarda il valore pubblicitario delle occasioni di contatto, il beneficio stimato da Telecom Italia per il 2000 è stato pari a circa 4,13 milioni di euro. Le valutazioni effettuate dalla società Nera sono risultate in linea con la metodologia adottata da Telecom Italia, introducendo solo una leggera correzione per tenere conto dei

clienti non profittevoli in aree armadio, che vengono esclusi dal computo. Con riferimento al valore pubblicitario delle cabine e cupole degli apparecchi pubblici, il beneficio stimato per il 2000 da parte di Nera è stato di 5,94 milioni di euro, nei quali sono stati inclusi i benefici derivanti dai telefoni pubblici a muro e dalle postazioni pubbliche interne, nonché i benefici pubblicitari delle postazioni sia in aree profittevoli che in aree non profittevoli.

Per quanto riguarda il ciclo di vita del cliente, Telecom Italia ha ritenuto di non includere alcun beneficio indiretto da esso derivante poiché, complessivamente, i ricavi totali della telefonia vocale sono destinati a diminuire. La società Nera ha ritenuto, diversamente, che, a fronte di una diminuzione dei ricavi da telefonia vocale, alcune aree marginalmente non profittevoli potrebbero diventare remunerative nel corso del ciclo di vita degli investimenti effettuati da Telecom Italia, anche se non vi sono informazioni sufficienti sul numero e sull'identificazione di tali aree. A fronte di tali valutazioni, i vantaggi di mercato relativi all'effetto del ciclo di vita del cliente sono stati stimati in circa 1,7 milioni di euro.

Con riferimento ai benefici relativi al *data base* e ai profili di consumo dei clienti, essi derivano dalla possibilità di disporre commercialmente di una base di dati aggiornata che comprende sia l'anagrafica dei clienti, sia i profili di consumo. Pertanto, la valutazione è finalizzata ad individuare il valore commerciale di tali informazioni. Sul punto, occorre rilevare che, a seguito della fusione con Seat, Telecom Italia è stata obbligata a fornire il *data base* sulla clientela ad altri operatori a titolo gratuito. Pertanto, la stima effettuata dal soggetto incaricato è pari a circa 129.114 euro per la prima metà dell'anno 2000. Per quanto riguarda la stima dei benefici indiretti associati con la fornitura del servizio universale, l'Autorità ha effettuato un'analisi a livello internazionale, nella quale si sono riscontrati valori dei benefici indiretti molto più elevati rispetto a quelli rilevati in Italia. A titolo di esempio, OFTEL (*Office of Telecommunications*), ha stimato i benefici indiretti in circa 92,96 milioni di euro nel 2000, mentre l'ART (*Autorité de régulation des télécommunications*) ha stimato i benefici indiretti derivanti dalla sola categoria di *brand loyalty* in circa 85,22 milioni di euro nel 1999. Sulla base della propria esperienza, l'Autorità ritiene ipotizzabile, per il futuro, sia l'istituzione dei meccanismi di *pay or play*, sia una maggiore attenzione ed approfondimento sulle metodologie per la stima delle voci componenti i benefici indiretti.

L'attività istruttoria si è conclusa con l'adozione della delibera n. 23/01/CIR, con la quale l'Autorità ha stabilito in 58,72 milioni di euro il costo netto per il servizio universale per l'anno 2000, tenuto conto dei vantaggi di mercato e dei benefici indiretti, cui vanno aggiunti i costi del soggetto incaricato della verifica del costo netto, per un totale di 58,90 milioni di euro. Inoltre, l'Autorità, sulla base della relazione presentata dal soggetto incaricato per la verifica del costo netto, ha ritenuto applicabile il meccanismo di ripartizione del costo netto del

servizio universale ed ha determinato la contribuzione al fondo da parte delle società Telecom Italia s.p.a., Infostrada s.p.a., Omnitel Pronto Italia s.p.a. e Telecom Italia Mobile s.p.a., secondo quanto indicato nella Tabella 2.2.

Tabella 2.2 - Soggetti e quote di contribuzione al fondo del servizio universale

Soggetto debitore	Quota di contribuzione %	Contributo al fondo (Milioni di euro)
Telecom Italia	48,26	28,42
Telecom Italia Mobile	31,38	187,49
Omnitel Pronto Italia	18,90	11,13
Infostrada	1,46	0,86
Totale	**100,00**	**58,90**

Fonte: Autorità

Infine, per quanto riguarda l'evoluzione della metodologia di valutazione del costo netto del servizio universale e del meccanismo di ripartizione, l'Autorità ha adottato la raccomandazione del 1999. Sul punto, Telecom Italia ha evidenziato l'esigenza di pervenire ad una definizione *a priori*, condivisa con l'Autorità, dei criteri e delle metodologie utilizzate per la quantificazione del costo netto e per l'ammissibilità delle singole voci di costo all'interno del meccanismo di ripartizione dello stesso.

Elenco telefonico generale

Nel corso del 2002, l'Autorità ha adottato la delibera n. 36/02/CONS "Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento al servizio universale". Infatti, le disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei servizi di telecomunicazione, recepite dal decreto del Presidente della Repubblica n. 318/97, sanciscono, a partire dal 1° gennaio 1998, l'abolizione di ogni diritto esclusivo, includendovi quelli relativi alla predisposizione ed alla prestazione di servizi concernenti gli elenchi telefonici e di servizi di ricerca, nonché quelli relativi alla pubblicazione degli elenchi stessi. In tal senso, lo sviluppo della concorrenza nei mercati dei servizi di informazione abbonati, degli annuari telefonici e dei servizi di informazione sull'elenco abbonati tramite operatore/risponditore automatico, presuppone la disponibilità delle informazioni relative agli abbonati al servizio telefonico. Tali informazioni sono inoltre essenziali anche per lo svolgimento di altri servizi aggiuntivi, che possono essere offerti da nuovi e diversi operatori, come gli annuari categorici, gli elenchi *on-line*, la raccolta pubblicitaria sull'annuaristica telefonica e categorica e i servizi legati ad Internet. In tal senso, si è espressa anche l'Autorità garante della concorrenza e del mercato che, con il provvedimento n. 8545 ha autorizzato l'operazione

di concentrazione Telecom Italia–Seat Pagine Gialle ponendo, come condizione per il completamento dell'operazione, la cessione, da parte di Telecom Italia s.p.a., dell'intera base di 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. Tale base di dati comprende, tra le altre informazioni, quelle inerenti l'accesso telefonico, la località, i dati anagrafici e i dati accessori degli abbonati. Tali informazioni hanno 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. Nello stesso provvedimento, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha 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". Per quanto riguarda la disciplina di settore, l'art. 17, comma 1, lett. a), del decreto del Presidente della Repubblica 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"; ancora, il comma 2 del medesimo articolo, dispone che "ogni organismo di telecomunicazioni deve rendere disponibili ed accessibili a condizioni eque, 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". Inoltre, l'art. 20, comma 2, del decreto del Presidente della Repubblica 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 primaria attraverso il decreto legislativo n. 171/1998, a tutela di diritti fondamentali delle persone interessate, con particolare riferimento al diritto alla riservatezza nel settore delle comunicazioni.

Per realizzare gli obiettivi sopra evidenziati, è necessario che sia disponibile un'unica base di 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 unico *data base* degli abbonati. Inoltre, una base di dati unica determina vantaggi in termini di: strutturazione univoca dei dati (con soluzioni tecniche omogenee e flessibili); rispetto della sicurezza dei dati della

gestione degli stessi secondo le previsioni normative in materia di protezione dei dati personali e della vita privata nel settore delle comunicazioni; diminuzione del rischio di accessi non autorizzati. Per quanto riguarda la definizione delle modalità di gestione della base di dati unica, le modalità di accesso e l'eventuale individuazione dell'organismo che la gestisce, l'Autorità ritiene opportuna la stipula di un accordo quadro tra i soggetti titolari di servizi di telecomunicazioni, ai quali risultino assegnate risorse di numerazione effettivamente utilizzate.

L'Autorità, nella delibera n. 36/02/CONS, ha inoltre stabilito, che i soggetti incaricati della fornitura dell'elenco telefonico relativo alla rete urbana di appartenenza dell'abbonato, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lett. b) del decreto del Presidente della Repubblica 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:

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 o i simboli di riconoscimento di specifici operatori del servizio telefonico: è ammessa la presentazione dei simboli, in uguale misura, di tutti gli operatori che hanno abbonati al servizio telefonico presenti in elenco;

e) 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.

Inoltre, l'affidamento del servizio potrà avvenire mediante meccanismi di gara o altre procedure selettive, anche su base regionale, purché venga garantita l'erogazione all'utenza di un servizio con modalità efficienti e tale da ridurre i costi di fornitura del servizio o ripartirne i profitti.

Servizio 12 di informazione abbonati

Con delibera n. 79/02/CONS, a seguito di una consultazione pubblica, è stata autorizzata la rimodulazione del prezzo del servizio 12 di informazione abbonati, per le comunicazioni originate da apparati di telefonia pubblica.