Il costo netto del servizio universale per l'anno 2001 ammesso al meccanismo di ripartizione è stato quantificato, tenuto conto dei vantaggi di mercato, in 40,2 milioni di euro.

Relativamente al meccanismo di esenzione, nonostante l'anno 2001 sia stato caratterizzato da un maggior numero di operatori presenti sul mercato, da un incremento della domanda dei servizi di interconnessione, del traffico complessivo e delle quote di mercato degli operatori alternativi, i costi di interconnessione degli operatori nuovi entranti hanno costituito tuttavia la quota preponderante dei costi totali sostenuti da questi ultimi. L'Autorità ha quindi confermato la soglia dell'1% - conseguita dal singolo operatore – sul totale dei ricavi netti degli operatori di telecomunicazioni, come limite al di sotto del quale gli stessi sono esentati dall'obbligo di contribuzione al fondo del servizio universale. Tale soglia, da un lato, ripartisce i contributi nel modo più ampio possibile e, dall'altro lato, tutela gli operatori di più recente ingresso sul mercato, caratterizzati da bassi ricavi e alti costi di interconnessione.

Il meccanismo di esenzione ha identificato come soggetti contribuenti al fondo del servizio universale le società: Telecom Italia s.p.a., Telecom Italia Mobile s.p.a., Vodafone Omnitel, Wind Telecomunicazioni s.p.a. e Infostrada s.p.a. Tali società contribuiscono al fondo sulla base delle quote calcolate ai sensi dell'allegato A del d.m. 10 marzo 1998 e di seguito riportate.

Tabella 4.2 Quote di contribuzione al fondo per il servizio universale (2001)

Società	Quote di contribuzione (%)
Telecom Italia	42,7
Telecom Italia Mobile	30,5
Vodafone Omnitel	21,1
Wind Telecomunicazioni	3,7
Infostrada	2,0

Fonte: Autorità.

Rispetto al costo netto degli anni 1999 e 2000, la novità più rilevante della verifica per l'anno 2001 ha riguardato l'introduzione, da parte di Telecom Italia, di una nuova metodologia di calcolo per il costo netto della telefonia vocale. In particolare, Telecom Italia ha utilizzato dati geo-referenziati (reddituali, demografici e altimetrici) per identificare a priori le aree di centrale SL (stadio di linea) potenzialmente non remunerative. L'adozione di tale metodologia,con le modifiche apportate dall'Autorità sulla base delle indicazioni fornite dal revisore del calcolo del costo netto, ha permesso di definire un bacino di aree SL qualificabili come aree oggetto di obblighi di servizio universale in capo a Telecom Italia. In conseguenza di ciò, anche per il futuro e a prescindere dalla remunerativita o meno delle aree SL sul territorio nazionale, sarà ammesso al meccanismo di ripartizione solo il costo netto delle aree SL facenti parte del succitato bacino.

In merito ai vantaggi di mercato derivanti dalla prestazione del servizio universale e alle restanti voci di costo netto, l'Autorità non ha riscontrato significative novità rispetto alla situazione e ai controlli effettuati dal

soggetto incaricato della verifica degli anni 1999 e 2000, e ha adottato le stesse misure di non ammissibilità per il costo netto del Servizio 12 e di ammissibilità parziale per il costo netto della telefonia pubblica.

Servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale

L'Autorità, con la delibera n. 36/02/CONS, recante "regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale", ha disposto la costituzione dell'elenco telefonico generale degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile, da realizzarsi attraverso la costituzione di una base di dati comune fra tutti gli operatori, di cui vengono definite le modalità di gestione. La delibera, inoltre, disciplina le modalità di erogazione dei servizi di elenco territoriale degli abbonati e di informazioni abbonati. Relativamente al contenuto dell'elenco telefonico generale, la delibera dispone l'inclusione di tutti gli utenti di servizi mobili, sia quelli utilizzanti contratti di tipo post-pagato, sia quelli di tipo pre-pagato.

La fornitura dell'elenco degli abbonati, limitatamente alla rete urbana di appartenenza, rientra nel servizio universale il cui contenuto, secondo quanto stabilito dal d.P.R. n. 318/97, può evolvere sulla base del progresso tecnologico e degli sviluppi del mercato. Nella citata delibera n. 36/02/CONS, relativa alla formazione dell'elenco telefonico generale, è stata altresì segnalata al Ministero delle comunicazioni l'opportunità di valutare l'inserimento, nell'ambito del servizio universale, anche della fornitura dell'elenco generale degli abbonati in formato elettronico.

La normativa vigente e, in particolare, il d.P.R. n. 77/01, recante "regolamento di attuazione delle direttive 97/51/CE e 98/10/CE, in materia di telecomunicazioni", riconoscendo l'importanza dell'elenco telefonico in formato elettronico, prevede la messa a disposizione del pubblico dell'elenco telefonico su supporto cartaceo o elettronico, o su entrambi.

Tenendo conto del grado di alfabetizzazione informatica della popolazione, la progressiva diffusione di un elenco telefonico in formato elettronico potrebbe rendere più agevole, per l'utenza, la fruibilità delle informazioni relative agli abbonati (sia di rete fissa, sia di rete mobile) e, quindi, migliorare l'utilizzo dei servizi telefonici stessi. Tale diffusione potrebbe anche avvantaggiare le imprese, garantendo una maggiore efficienza nelle modalità di costituzione degli elenchi telefonici attraverso una sostanziale diminuzione dei costi di produzione.

L'importanza della distribuzione di un elenco telefonico in formato elettronico deriva anche dal fatto che, in caso di assenso di utenti di rete mobile all'inclusione dei loro dati negli elenchi generali, questi raggiungerebbero dimensioni ragguardevoli in termini di numero di dati in esso presenti, e, sempre con riferimento ai numeri mobili, la costituzione di un elenco telefonico in formato elettronico permetterebbe di superare il problema relativo alla non associabilità dell'utenza di rete mobile ad uno o più

distretti telefonici, rendendo al contempo più agevole sia l'inserimento dei dati dell'utente, sia la consultazione dell'elenco stesso.

A tal fine, è stata indetta una consultazione pubblica, avviata con la delibera n. 257/02/CONS, di cui è state resa disponibile una sintesi sul sito *web* dell'Autorità.

Nella delibera n. 180/02/CONS, adottata in collaborazione con il Garante per la protezione dei dati personali, si disciplina inoltre, in modo specifico, la raccolta ed il successivo trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione degli elenchi generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza, con riferimento alla tipologia dei dati che possono essere trattati, alle finalità del loro utilizzo, nonché alla disciplina transitoria relativa alla fase di prima formazione degli elenchi.

Per quanto riguarda la concreta applicazione della delibera n. 36/02/CONS, è stata avviata la pubblicazione, dei primi elenchi generali degli abbonati alle reti fisse a partire dal mese di ottobre 2002, nel formato previsto dall'art.3 della suddetta delibera, ovvero con l'inclusione dei dati di tutti gli utenti, l'eliminazione del marchio proprietario e l'inserimento delle guide ai servizi degli operatori concorrenti.

Interventi regolamentari a tutela degli utenti e sulla qualità dei servizi

Con la delibera n. 78/02/CONS, l'Autorità ha approvato nuove norme relative al blocco selettivo di chiamata. Si tratta di un servizio supplementare che consente all'abbonato di impedire le chiamate verso le numerazioni più costose (numerazioni internazionali, numerazioni per servizi a sovrapprezzo/audiotex) e, riguardo all'accesso ai contenuti, di esercitare meglio il diritto parentale di scelta riguardo all'uso dei collegamenti di telecomunicazioni da parte dei minori.

Nella seconda metà dell'anno, inoltre, è stato avviato un procedimento per l'emanazione di una direttiva volta all'inquadramento generale della qualità dei servizi e all'armonizzazione delle carte dei servizi degli operatori di telecomunicazioni.

Metodologie contabili, separazione contabile e verifica della contabilità dei costi di Telecom Italia

L'Autorità ha dedicato, nel periodo di riferimento, particolare attenzione al miglioramento e all'approfondimento delle metodologie contabili utilizzate. Con la delibera n. 152/02/CONS era stata prevista l'adozione della metodologia a costi correnti e il successivo passaggio a costi incrementali per quanto riguarda la predisposizione di un prospetto dettagliato dei costi degli elementi di rete utilizzati da Telecom Italia nella fornitura di servizi intermedi e finali. Con la stessa delibera, inoltre, è stata predisposta un'approfondita separazione contabile, sulla base della quale Telecom Italia ha preparato la propria contabilità regolatoria, anche tenendo conto della delibera n. 399/02/CONS che ha fornito agli operatori notificati (fisso e mobile) le linee guida per l'adozione della metodologia dei costi correnti.

Attualmente, è in corso presso l'Autorità il lavoro per lo sviluppo della metodologia e dei modelli di costo basati sui costi incrementali, che dovrebbe completarsi entro l'anno 2003.

L'avvio del procedimento è stato preceduto da una consultazione pubblica, promossa con delibera n. 258/02/CONS.

Infine, con la delibera n. 48/03/CONS sono state pubblicate, anche sul sito *web* dell'Autorità, le relazioni di verifica condotte dall'*auditor* incaricato di verificare il sistema contabile, la separazione contabile e la contabilità regolatoria (quest'ultima è disponibile in forma completa unitamente alla relazione di verifica) dell'operatore notificato di rete fissa, relativamente all'esercizio 2000. Identica verifica, relativamente all'esercizio 1999, era stata pubblicata con delibera n. 337/02/CONS.

Sono attualmente in corso le verifiche relativamente all'esercizio 2001 (atteso che il bilancio 2002 sottostante la contabilità regolatoria del medesimo anno verrà presentato nel secondo semestre del 2003).

4.1.2. Gli interventi in materia di vigilanza

Le attività di vigilanza nell'ambito della telefonia fissa condotte nel 2002 e nei primi mesi del 2003 hanno riguardato principalmente le seguenti attività:

a. l'identificazione di organismi aventi notevole forza di mercato;

b. la verifica delle condizioni di offerta al pubblico praticate dagli operatori;

c. le variazioni delle condizioni di offerta di servizi inclusi nel servizio universale (telefonia pubblica e servizio 12);

d. le verifiche della corretta applicazione della normativa di settore, effettuate su segnalazione o d'ufficio.

e. altre verifiche inerenti la rete fissa relative, in particolare, alla qualità dei servizi offerti.

Identificazione di organismi aventi notevole forza di mercato

Nel mese di novembre 2002, si è conclusa l'istruttoria relativa all'identificazione degli operatori aventi notevole forza di mercato con riferimento all'anno 2000. L'analisi, coerentemente con il percorso istruttorio di cui alla delibera n. 197/99, ha riguardato:

a. l'identificazione del mercato rilevante in termini di prodotto/servizio ed in termini geografici;

b. l'individuazione dei parametri da utilizzare per valutare le quote di mercato dei singoli operatori;

c. il calcolo della dimensione economica e delle quote di mercato degli operatori nei singoli mercati di riferimento, attraverso la raccolta di dati e di informazioni forniti dagli operatori nel corso della fase istruttoria;

d. la valutazione dei criteri aggiuntivi alla quota di mercato, utilizzati nei casi espressamente previsti dalla normativa nazionale.

Tenendo anche conto dell'evoluzione dei mercati e delle possibili variazioni degli elementi rilevanti ai fini dell'identificazione, l'Autorità ha richiesto agli operatori i dati, anche prospettici, che sono stati forniti sia nella fase di raccolta delle informazioni, sia nell'ambito delle audizioni tenutesi con gli operatori e con integrazioni fornite dagli stessi.

A conclusione del procedimento, sono state confermate le posizioni di notevole forza di mercato già definite nel corso della precedente istruttoria (conclusasi con la delibera n. 197/99) e, per quanto attiene la telefonia fissa, la società Telecom Italia è stata confermata come avente notevole forza di mercato sia sul mercato delle reti e dei servizi di telefonia pubblica fissa, sia sul mercato dell'interconnessione e su quello delle linee affittate, in coerenza con il parere espresso in merito dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (delibera n. 350/02/CONS).

Nel mese di settembre 2002, è stata inoltre avviata un'analoga istruttoria con riferimento all'anno 2001, che è stata conclusa nel mese di maggio 2003, con delibera n. 160/03/CONS, con la quale sono state portate a termine le analisi relative alla forza di mercato effettuate nel quadro regolamentare ONP (*open network provision*). Con tale delibera, l'Autorità ha provveduto a segmentare il mercato dell'interconnessione in rete fissa e rete mobile, sulla base di una valutazione relativa alle caratteristiche del mercato e al parere espresso in merito dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato, con riferimento all'analogo provvedimento riferito all'anno 2000. In esito a tale delibera, sono state confermate le notifiche degli operatori già individuati come aventi notevole forza di mercato per l'anno 2000. In tal senso, la società Telecom Italia s.p.a. è stata notificata nei seguenti mercati:

a. servizi e reti di telefonia pubblica fissa;
b. fornitura di linee affittate;
c. interconnessione su rete fissa,

mentre le società Telecom Italia Mobile s.p.a. e Vodafone Omnitel sono state notificate nei mercati dei:

a. servizi e delle reti di telefonia pubblica mobile;
b. interconnessione su rete mobile.

Condizioni di offerta al pubblico praticate dagli operatori

Con riferimento alle attività di verifica delle condizioni di offerta degli operatori, i compiti di vigilanza dell'Autorità previsti dalla normativa vigente sono differenti a seconda se i soggetti siano o meno notificati come aventi significativo potere di mercato.

Per tutti i soggetti sono previsti, infatti, obblighi di trasparenza e non discriminazione delle condizioni di offerta, mentre nel caso di operatori notificati vigono ulteriori obblighi relativi principalmente all'orientamento al costo dei prezzi praticati e al rispetto del principio di parità di trattamento interno/esterno.

Inoltre, nel caso di servizi inclusi nel servizio universale (telefonia pubblica e servizio informazione elenco abbonati) vige un regime di amministrazione dei prezzi, che richiede che l'Autorità, tenuto conto del progressivo adeguamento ai costi delle condizioni economiche, garantisca che le condizioni economiche siano abbordabili a livello nazionale. La normativa prevede, inoltre, l'obbligo di consultare, al riguardo, le associazioni rappresentative dei consumatori.

In particolare, sono soggetti a regolamentazione specifica sia l'offerta generalizzata al pubblico praticata da Telecom Italia, attraverso il sistema di *price cap* definito dalla delibera n. 171/99 e successive modificazioni (delibere nn. 847/00/CONS e 469/01/CONS), sia tutte le altre offerte praticate da Telecom Italia, per le quali nel 2002 è stata applicata la delibera n. 152/02/CONS.

Con riferimento all'applicazione del regime di *price cap*, nell'anno 2002 sono state realizzate da Telecom Italia tre manovre che hanno riguardato:

a. i contributi di attivazione e i canoni di abbonamento al servizio telefonico, con un incremento complessivo dell'8,8% della spesa dell'utenza, stimata su base annua;

b. i prezzi del traffico interdistrettuale, con una diminuzione del 14,8% della spesa dell'utenza, stimata su base annua;

c. i prezzi del traffico locale con una diminuzione di circa l'11% della spesa dell'utenza, stimata su base annua;

d. l'articolazione e i prezzi del traffico internazionale, con una riduzione da sette a sei delle zone tariffarie e un impatto sulla spesa complessiva dell'utenza, stimata su base annua, pari ad una riduzione del 5,6%.

I dati sopra riportati includono l'effetto delle offerte commercialmente denominate "Ricomincio da te" per mezzo delle quali vengono accreditate alla clientela quote di traffico locale (60 minuti bimestrali sia alla clientela affari che a quella residenziale) e/o interdistrettuale (30 minuti bimestrali alla clientela residenziale), valorizzate in base al prezzo medio effettivamente corrisposto da ciascun cliente.

L'effetto complessivo delle manovre che precedono è stato quello di completare l'obiettivo annuale di *price cap* per l'anno 2002 come appare dalla seguente tabella 4.3.

Tabella 4.3 Price Cap: confronto tra obiettivi e risultati del 2002

	Obiettivo 2002[1] (%)	**Effetto delle manovre realizzate nel 2002 (%)**
Paniere complessivo	-1,69	-1,69
Paniere servizi residenziali	+0,60	-1,50
Contributi di attivazione e canoni	+8,83	+8,82
Telefonia urbana	+7,04	-10,72

Fonte: Autorità.

(1) I valori esposti tengono conto del credito dall'anno 2001, che va ad aggiungersi a quanto fissato dalle delibere nn. 171/99 e 847/00/CONS.

Un esame degli scostamenti dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi mostra come, sul versante dei servizi residenziali, ed in particolare su quello della telefonia urbana, le variazioni di spesa si muovano, addirittura, nel verso opposto agli incrementi che pure il sistema di vincoli del *price cap* avrebbe consentito. Ciò dà evidenza di come il livello di concorrenza raggiunto nei predetti mercati abbia realizzato una spinta verso un aumento dell'efficienza nella fornitura dei servizi telefonici considerevolmente maggiore di quella garantita dagli stessi vincoli.

Nella tabella 4.4 si evidenzia come sia stato abbondantemente rispettato il vincolo stabilito dalla delibera n. 847/00/CONS che impone al valore medio effettivo[1] del paniere dei consumi della telefonia privata di essere, a fine anno, minore della media delle valorizzazioni a inizio e a fine anno del paniere.

Tabella 4.4 Paniere dei consumi della telefonia privata: confronto tra obiettivi e risultati (milioni di euro)

	Valore iniziale	Valore finale	Media	Valore medio effettivo senza ulteriori interventi	Differenza
Paniere complessivo	8.253,4	8.113,9	8.183,6	8.152,1	31,6

Fonte: Autorità.

Con riferimento alla verifica delle condizioni di offerta praticate da Telecom Italia, la delibera n. 152/02/CONS ha fissato le linee guida per la verifica dei prezzi dei servizi finali di Telecom Italia, sia per i profili di orientamento ai costi, che per la valutazione della sostenibilità da parte di un operatore concorrente efficiente, di offerte analoghe a quelle commercializzate dall'operatore notificato, con l'obiettivo di garantire l'effettiva applicazione del principio di parità di trattamento interno/esterno. Al fine di dare applicazione alla delibera sono stati approntati, anche attraverso informazioni acquisite dagli operatori attivi sul mercato, appositi strumenti di analisi ed è stato richiesto a Telecom Italia di contribuire fornendo, per ciascuna offerta oggetto di analisi, dati sui consumi effettivi dei clienti sottoscrittori, così da potere verificare quanto previsto dalla delibera n. 152/02/CONS sulla base di dati effettivi e non presunti.

La delibera prevedeva inoltre che fossero verificate, in base alle sopra citate linee, le offerte di servizi di telecomunicazione di Telecom Italia a suo tempo approvate (circa trenta), sotto la condizione di un'ulteriore disamina,

---

(1) Per valore medio effettivo del paniere si intende la somma dei valori giornalieri del paniere per ciascun giorno dell'anno. Il valore giornaliero del paniere è uguale al valore del paniere ai prezzi vigenti nel giorno, diviso per il numero di giorni dell'anno. Per valore iniziale del paniere si intende il valore del paniere calcolato sulla base dei prezzi vigenti nell'ultimo giorno dell'anno precedente. Per valore finale del paniere si intende il valore iniziale del paniere moltiplicato per (1 + il valore del "*cap*" generale sul paniere dei servizi di fonia vocale). Tale disposizione era stata prevista per garantire che le riduzioni dei prezzi fossero distribuite in maniera congrua nel corso dell'anno, senza essere concentrate nella parte finale del periodo di verifica.

da effettuarsi sulla scorta delle risultanze dell'istruttoria riguardante - appunto - la parità di trattamento interno-esterno.

Le verifiche al riguardo effettuate hanno condotto, in due casi, alla richiesta di modifica delle condizioni di offerta praticate, mentre in altri sette casi Telecom Italia ha ritirato le offerte dal mercato nel corso delle analisi. Tra le offerte ritirate dal mercato assume particolare rilievo l'offerta "Business Voice" e tutte le opzioni ad essa collegate, che rappresentava una delle principali offerte di Telecom Italia per il segmento affari del mercato.

Gli strumenti di analisi, previsti dalla delibera n. 152/02/CONS, sono stati successivamente consolidati e tutte le offerte presentate da Telecom Italia sono state verificate secondo le linee guida definite dalla delibera. Nel 2002, tali verifiche hanno condotto alla decisione, da parte di Telecom Italia, di non procedere alla commercializzazione di offerte di tipo *flat* e minutarie che erano risultate non coerenti con i principi di orientamento al costo, nonché a modificare le condizioni previste da alcune offerte tariffarie comunicate all'Autorità.

Condizioni di offerta di servizi inclusi nel servizio universale

Con riferimento ai servizi inclusi nel servizio universale, nel corso del 2002 è stata approvata, con delibera n. 79/02/CONS, la rimodulazione dei prezzi del servizio di informazioni elenco abbonati da apparati di telefonia pubblica, conseguente all'introduzione dell'euro ed alla correlata variazione del prezzo dello scatto telefonico da 200 lire a 10 centesimi di euro (con una riduzione superiore al 3%), mentre una successiva richiesta di incremento del prezzo del servizio 12, sia per la telefonia privata che per quella pubblica, è stata parzialmente approvata per la telefonia privata, con un incremento pari al tasso di inflazione registrato rispetto all'ultima fissazione di tale prezzo, mentre è stata rigettata per quanto riguarda la telefonia pubblica (delibera n. 103/03/CONS).

Nell'ambito delle verifiche delle condizioni economiche (sia di operatori notificati che non), tra il giugno 2002 e l'aprile 2003 sono stati riscontrati circa 15 casi nei quali le condizioni di offerta praticate sul mercato non erano state preventivamente comunicate all'Autorità (secondo quanto previsto dalla normativa vigente), ovvero erano applicate in modo difforme rispetto a quanto comunicato all'Autorità e al pubblico. In alcuni casi, inoltre, nell'ambito dei controlli effettuati dall'Autorità, i dati richiesti agli operatori per ulteriori approfondimenti non sono stati forniti. Per tutti i casi sopra indicati è stata effettuata la segnalazione prevista dalla delibera n. 425/01/CONS.

Segnalazioni

Per quanto riguarda le attività di vigilanza avviate su segnalazione, nel 2002 ha avuto particolare importanza l'attività avviata sulla base delle segnalazioni dell'utenza, la cui gestione è stata avviata in modo sistematico, attraverso la classificazione delle segnalazioni e la loro analisi statistica.

Tale attività di classificazione e di analisi statistica ha permesso di evidenziare le principali problematiche sui mercati e, nel caso dei mercati di telefonia fissa, ha costituito la necessaria premessa per dare avvio ad importanti attività di vigilanza, come quella relativa ai servizi non richiesti, che è condotta attraverso verifiche presso tutti gli operatori, anche con il supporto degli organi della Polizia postale e delle comunicazioni, e attraverso la collaborazione più ampia possibile degli utenti. A tal fine, è stato predisposto un apposito modulo per consentire agli utenti di denunciare le attivazioni/disattivazioni non richieste di servizi di telecomunicazioni ed è stato attivato un apposito numero di telefax presso l'Autorità. Il numero di segnalazioni relative ai servizi non richiesti è stato, nel periodo settembre 2002-dicembre 2002, pari a circa 10.800 casi, attualmente in corso di verifica da parte dell'Autorità e della Polizia postale e delle comunicazioni.

Complessivamente, le segnalazioni ricevute dall'utenza nel corso del 2002 sono state pari a circa 12.000. Nei primi mesi del 2003 il numero di segnalazioni ricevute dall'utenza si mantiene intorno alle 1.000 mensili.

Le segnalazioni riguardano prevalentemente i casi di attivazioni e/o disattivazioni non richieste di servizi, con particolare concentrazione relativamente ai servizi di preselezione dell'operatore, in alcuni casi con contestuale attribuzione di profili tariffari non richiesti dagli utenti. In merito a ciascuna delle segnalazioni pervenute, è stato richiesto agli operatori interessati formale riscontro e sono state progressivamente avviate le necessarie attività ai fini dell'ottemperanza, per le rispettive competenze, della disciplina dei contratti a distanza e delle delibere dell'Autorità in merito alla fornitura dei servizi.

Tra le segnalazioni ricevute, hanno assunto particolare rilievo, in particolare nei primi mesi del 2003, quelle relative alla contestazione degli addebiti relativi a chiamate verso servizi con numerazione 709. Al riguardo, l'Autorità, già a seguito delle prime evidenze emerse nel corso del 2002 ha, con delibera n. 9/02/CIR, vietato l'utilizzo delle numerazioni che iniziano per 7 (dedicate ai servizi Internet ai sensi del vigente piano di numerazione, definito nella delibera n. 6/00/CIR) per la vendita di servizi e prodotti, e conseguentemente, al fine di tutelare la clientela, ha richiamato in due occasioni gli operatori, nell'ottobre e nel novembre 2002, allo scrupoloso rispetto delle vigenti disposizioni in materia, con particolare riferimento all'art. 4, comma 1 della delibera n. 9/02/CIR (che vieta di fornire prodotti e servizi per il tramite dell'addebito all'utente del traffico svolto indirizzato a dette numerazioni), provvedendo a precisare che per il tramite di tale numerazione non possono in alcun modo essere offerti servizi che, in base al loro contenuto, possono essere assimilati a quelli ricadenti nell'ambito della disciplina audiotex e videotex. Inoltre, tenuto conto dell'incremento di segnalazioni al riguardo, l'Autorità ha avviato, di concerto con la Polizia postale e delle comunicazioni, un'attività di verifica dei servizi effettivamente forniti attraverso tali numerazioni, mediante un controllo delle numerazioni oggetto di segnalazione, similmente a quanto era già stato avviato nei mesi precedenti con riferimento alle numerazioni 899.

Come già segnalato nella precedente Relazione, è proseguita l'attività di vigilanza nei confronti degli operatori per quanto concerne i diversi servizi a sovrapprezzo offerti al pubblico per il tramite delle numerazioni 163, 164, 144, 166, 199, 178, 892, 899.

In particolare, a seguito dell'adozione della delibera n. 78/02/CONS, ai fini della tutela della clientela, l'attenzione è stata rivolta alla trasparenza data dagli operatori all'informazione riguardante la possibilità, per gli utenti, di usufruire del blocco selettivo di chiamata.

Inoltre, considerato che la suddetta delibera ha stabilito che i servizi riconducibili sulla base dei contenuti degli stessi alla normativa audiotex e videotex sono disciplinati dalla suddetta normativa indipendentemente dalla numerazione utilizzata, si è disposto che in tali casi il blocco selettivo di chiamata deve essere fornito gratuitamente, come previsto dall'art. 9, comma 1 del d.m. 13 luglio 1995, n. 385. In applicazione di tali norme, e tenuto conto della crescente diffusione di servizi audiotex su numerazioni che iniziano con 899, nel mese di novembre 2002 l'Autorità ha richiesto a Telecom Italia, ed ottenuto, che per tale numerazione fosse prevista la gratuità del blocco selettivo di chiamata, coerentemente con quanto già disposto per le altre numerazioni audiotex.

Relativamente alle suesposte problematiche, atteso quanto stabilito dalla direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002 relativa al "servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica" (di imminente recepimento nell'ordinamento normativo nazionale) in merito alla possibilità di attivare a titolo gratuito lo sbarramento selettivo per chiamate verso servizi a tariffa maggiorata, nell'aprile 2003 è stato richiesto a Telecom Italia di valutare l'opportunità di anticipare la gratuità del blocco selettivo di chiamata a tutte le numerazioni, così come indicate nella citata delibera n. 78/02/CONS (ivi incluse, pertanto, quelle che iniziano con 709). In risposta a tale richiesta, Telecom Italia ha informato l'Autorità della propria intenzione di introdurre anche la numerazione 709 nell'ambito delle numerazioni con blocco permanente gratuito a partire dal 1° luglio 2003, ampliando in tal modo gli strumenti gratuiti di tutela dell'utenza disponibili per il controllo del proprio traffico.

Si deve, altresì, ricordare, che la direttiva in questione, al Capo II recante "obblighi di servizio universale, compresi gli obblighi di natura sociale", dispone (art. 10, comma 2) che "gli Stati membri provvedono affinché le imprese designate soggette agli obblighi previsti [...] forniscano le prestazioni e i servizi specifici di cui all'allegato I, parte A, di modo che gli abbonati possano sorvegliare e controllare le proprie spese ed evitare una cessazione ingiustificata del servizio" e, nel dettaglio, lo sbarramento selettivo delle chiamate è ritenuto quale "prestazione gratuita grazie alla quale l'abbonato, previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, può impedire che vengano effettuate chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri".

Altre attività di vigilanza, che hanno riguardato la verifica delle modalità di acquisizione della clientela da parte di un operatore per il quale

si è riscontrato un elevato ed anomalo numero di recessi immediatamente successivo all'attivazione del servizio di *unbundling* del *local loop*, e l'analisi di alcuni casi di sospensione del servizio per i quali gli utenti hanno lamentato l'assenza del previsto preavviso, sono state oggetto di una particolare attenzione sotto il profilo della tutela dell'utente.

Il 2002 è stato, inoltre, l'anno dell'introduzione dell'euro e, a tale riguardo, l'Autorità ha adottato, con delibera n. 417/01/CONS del 22 novembre 2001, le "linee guida in merito alle comunicazioni al pubblico delle condizioni economiche di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico ed all'introduzione dell'euro". Conseguentemente, l'Autorità ha eseguito un'attività di monitoraggio presso gli operatori, al fine di conoscere le iniziative adottate per garantire l'osservanza di ciascuno dei principi indicati nella suddetta delibera, con particolare riguardo, peraltro, alla predisposizione del catalogo aggiornato di tutte le offerte vigenti (con completa descrizione delle caratteristiche dei servizi offerti e degli eventuali vincoli alla sottoscrizione e all'utilizzo dei servizi), da rendere disponibile sui siti *web* degli operatori e presso tutti i punti vendita, diretti e indiretti, anche in via telematica. Nell'ambito di tali attività, una particolare attenzione è stata dedicata alle raccomandazioni relative alla corretta informazione relativamente ai servizi di *unbundling* del *local loop*, effettivamente disponibili solo su parte del territorio, dirette verso gli operatori maggiormente attivi nell'offerta di servizi finali attraverso il ricorso a tale offerta di servizi intermedi di Telecom Italia.

Tra le attività di vigilanza avviate su segnalazione degli operatori, a seguito delle denunce di presunti comportamenti abusivi di Telecom Italia in relazione all'offerta del servizio di *carrier preselection* (di seguito CPS) pervenute da parte di operatori licenziatari alternativi, è stato avviato un procedimento finalizzato alla verifica delle eventuali violazioni delle vigenti disposizioni in materia di CPS e dei conseguenti aspetti contrattuali e concorrenziali da parte di Telecom Italia. A seguito dell'attività svolta, è emersa l'impossibilità di pervenire ad una soluzione negoziale tra le parti in ordine alla procedura di disattivazione dei clienti in CPS e, conseguentemente, l'Autorità ha ritenuto necessario avviare un'istruttoria regolamentare per definire una procedura di disattivazione della suddetta prestazione di CPS, conclusasi con la delibera n. 4/03/CIR.

Sempre sulla base di segnalazioni di operatori è stata avviata un'attività di verifica sull'effettiva accessibilità dell'offerta di circuiti parziali di Telecom Italia da parte degli *Internet Service Providers*, che hanno avuto accesso a tutti i servizi inclusi nel listino di interconnessione di Telecom Italia, ivi incluso il servizio di circuiti parziali, a seguito della delibera n. 9/02/CIR, richiedendo a Telecom Italia di permettere l'accesso al servizio di circuiti parziali indipendentemente dal tipo di utilizzo finale da parte del richiedente.

Nel 2002 è stata conclusa l'attività di vigilanza relativa all'applicazione da parte di Telecom Italia del *service level agreement* relativo alle linee affittate, di cui alla delibera n. 711/00/CONS, avviata su segnalazione

degli operatori. Tale istruttoria ha condotto a raccogliere documentazione relativamente a circa 3.500 casi di ritardata attivazione del servizio di linee affittate e a circa 3.700 casi di ritardata manutenzione, con la conseguente trasmissione degli atti per l'avvio dei conseguenti procedimenti sanzionatori a carico di Telecom Italia (al proposito si veda il paragrafo 4.13.).

Infine, tra le attività avviate d'ufficio, le più rilevanti hanno riguardato lo stato di applicazione della delibera n. 314/00/CONS, relativa alle misure a favore di alcune categorie di utenza (cosiddette fasce sociali). Tale attività ha evidenziato che il numero di richieste di riduzione e/o esonero rivolte a Telecom Italia è stato, nel 2002, di circa 150.000 richieste e che solo la metà di tali richieste (circa 75.000) è stato accolto da Telecom Italia, prevalentemente a causa dell'assenza dei requisiti previsti dalla normativa. A seguito di tali evidenze, nei primi mesi del 2003 l'Autorità ha avviato un procedimento finalizzato ad analizzare le ragioni di tale situazione e ad individuare i necessari correttivi da apportare alla normativa vigente.

Inoltre, tenuto conto dell'elevato numero di operatori che, a causa delle difficoltà finanziarie e di mercato, stanno procedendo ad interrompere la loro attività commerciale, l'Autorità ha intrapreso una metodica attività di richiamo preventivo nei confronti di tutti gli operatori per i quali vengano segnalati rischi di interruzione dei servizi di interconnessione da parte di Telecom Italia (casi di morosità), finalizzata a rammentare gli obblighi di tutela dell'utenza previsti dalla normativa vigente nell'eventuale delicata fase di interruzione della fornitura dei servizi.

Altre verifiche inerenti la rete fissa

Nei riguardi dell'offerta del servizio di telefonia pubblica da parte di Telecom Italia, l'Autorità, con delibera n. 290/01/CONS, ha disciplinato quanto previsto dall'art. 17, comma 4, del d.P.R. n. 318/97, prevedendo a carico di Telecom Italia (incaricata di fornire il servizio universale sul territorio nazionale, ai sensi dell'art. 3, comma 4 del d.P.R. n. 318/97), alcuni obblighi regolamentari relativamente ai criteri per la distribuzione e la pianificazione delle postazioni telefoniche pubbliche sull'intero territorio italiano.

In particolare, la delibera stabilisce i criteri relativi alla dislocazione delle postazioni di telefonia pubblica sulla base di parametri oggettivi. Tali criteri sono di natura sia quantitativa che qualitativa. I primi, si riferiscono essenzialmente all'esigenza di rapportare la quantità di telefoni pubblici alla popolazione residente in ciascun comune/centro abitato, in conformità ai dati demografici rilevati dall'ISTAT. Dal punto di vista qualitativo, viceversa, la delibera n. 290/01/CONS definisce alcune tipologie di luoghi di interesse nei quali è necessario assicurare, secondo differenti modalità, la disponibilità e la fruibilità delle postazioni telefoniche pubbliche.

È previsto, inoltre, che i telefoni pubblici installati nei luoghi con difficoltà di utilizzo dei sistemi di telefonia mobile o ad alta frequentazio-

ne (uffici della P.A., scuole, rifugi di montagna, stazioni ferroviarie, autotranviarie, aeroporti, ecc.) vengano comunicati all'Autorità, mentre in alcuni luoghi di particolare rilevanza sociale (ospedali, caserme, carceri) vige l'autorizzazione dell'Autorità in regime di silenzio assenso, entro 30 giorni dalla data di comunicazione da parte della società telefonica.

La verifica del soddisfacimento degli obblighi regolamentari di cui sopra, richiede una dettagliata conoscenza dei luoghi di installazione e delle tipologie delle postazioni telefoniche pubbliche. Per tali motivi, l'art. 4 della citata delibera prescriveva, entro un anno dalla sua pubblicazione sulla *Gazzetta Ufficiale*, la costituzione, a carico di Telecom Italia relativamente alle postazioni telefoniche indicate nel provvedimento, di una banca dati della telefonia pubblica, contenente tutte le informazioni necessarie alla verifica delle prescrizioni regolamentari. Fino al termine della costituzione della predetta banca dati, Telecom Italia era tenuta ad informare l'Autorità, con cadenza trimestrale, sullo stato di avanzamento dei lavori di realizzazione della banca dati.

Lo stesso art. 4 della delibera prevede che "la banca dati è accessibile dall'Autorità, nel rispetto dei principi di sicurezza degli accessi e di riservatezza delle informazioni".

L'art. 5 prevede, inoltre, che la società incaricata (Telecom Italia nella fattispecie) adegui, entro un anno dalla pubblicazione della citata delibera, la distribuzione qualitativa e quantitativa delle postazioni telefoniche pubbliche sulla base delle disposizioni della stessa delibera; allo stesso tempo, la società era obbligata a comunicare, entro il 31 ottobre 2001, il piano di adeguamento delle postazioni telefoniche pubbliche all'introduzione dell'euro.

L'Autorità ha attivato alcuni test atti a verificare il soddisfacimento degli obblighi regolamentari previsti dalla citata delibera attraverso due distinti ordini di controlli:

a. verifiche con estrazione campionaria di informazioni presso la banca dati predisposta da Telecom Italia;

b. verifiche "in campo" in alcune località, scelte in modo da rappresentare, per quanto possibile ed in rapporto alle risorse disponibili per tali scopi, le varie realtà socio economiche presenti nel paese.

Le verifiche effettuate hanno evidenziato alcune criticità relative alle disposizioni previste riguardanti, in particolare:

a. la mancanza di informazioni relative alla quantità ed ubicazione degli impianti di telefonia pubblica in un centinaio di località;

b. il mancato aggiornamento dell'archivio dei posti telefonici pubblici; infatti, il numero di postazioni elencate nel *database* predisposto da Telecom Italia, pari a 247.757 alla data della prima verifica, è risultato inalterato per tutto l'anno 2002;

c. le indicazioni anagrafiche previste (ad esempio, il CAP e i numeri civici), in taluni casi non erano sufficienti ad individuare l'ubicazione dell'impianto;

d. il mancato soddisfacimento, per un numero consistente di località, del requisito del numero minimo di postazioni previste, in relazione alla popolazione residente.

Gli elementi sopra indicati testimoniano ancora una insufficiente affidabilità della banca dati prevista nella delibera n. 290/01/CONS.

Inoltre, il Dipartimento vigilanza e controllo ha provveduto a verificare varie segnalazioni di utenti, in particolare da parte di istituti scolastici e comuni, che lamentavano la soppressione di telefoni pubblici.

Nell'ambito dell'attività di monitoraggio del processo di *unbundling* del *local loop,* di *carrier pre-selection* e *number portability* sono state effettuate verifiche presso alcuni siti di co-locazione ubicati nelle centrali della società Telecom Italia dislocate in varie province.

A partire dall'inizio dell'anno 2003, l'Unità per il monitoraggio ha terminato la propria funzione di monitoraggio, e le relative iniziative di vigilanza sono transitate nella competenza ordinaria del Dipartimento, all'interno del quale sono stati individuati e comunicati agli operatori specifici referenti che possono costituire un punto di riferimento per gli operatori nel delicato processo tecnico-operativo della implementazione dell'*unbundling*.

4.1.3. Gli interventi in materia di contenzioso

Contenzioso tra organismi di telecomunicazioni

Con delibera n. 148/01/CONS del 28 marzo 2001, l'Autorità ha approvato il "regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra organismi di telecomunicazioni", che prevede due distinte procedure: quella di intervento e definizione delle controversie in materia di interconnessione ed accesso speciale alla rete, disciplinata al Capo I, e quella conciliativa, descritta al Capo II.

La procedura prevista dal Capo I è stata ritenuta applicabile esclusivamente ai casi espressamente indicati dall'articolo 2 della medesima delibera, nonché - per quanto concerne l'articolo 3 - alle controversie comunque vertenti sull'accordo di interconnessione.

Tale procedura, nel periodo aprile 2002 – aprile 2003, è stata attivata in un solo caso, relativo alla richiesta di intervento dalla società Mediterranea Telecomunicazioni s.p.a. per la modifica del contratto di interconnessione in essere con la società Telecom Italia s.p.a., relativamente alle clausole attinenti la risoluzione del contratto e la decorrenza dei termini per il pagamento delle fatture.

Con riferimento alla procedura di cui al Capo II, nel periodo di riferimento, sono state avviate n. 25 conciliazioni tra organismi di telecomunicazioni. Di tali controversie, n. 6 si sono concluse con il raggiungimento di un accordo transattivo tra le parti; n. 13 con verbale di mancato accordo tra le parti. Nei restanti casi la conciliazione non ha avuto luogo a causa della mancata comparizione di una delle parti.

Tabella 4.5 Tentativi di conciliazione tra operatori (aprile 2002 – aprile 2003)

N.	Parti	N. udienze	Esito
1.	Sicilia Telecom - Mediterranea Telecomunicazioni	2	negativo
2.	Nextra - Telecom Italia	4	positivo
3.	Albacom - Millecom Italia	2	positivo
4.	Mediterranea Telecomunicazioni. - Telecom Italia	4	positivo
5.	Metropol Access Carrier - Grapes Network Services	1	negativo
6.	Plug It s.p.a.- Telecom Italia	3	negativo
7.	Albacom - Policom	1	m.c.(1)
8.	Grapes Network Services - Nadim Quick Delivery s.a.s.	1	m.c.
9.	Millecom Italia - Teleglobe Italia	1	m.c.
10.	Grapes Network Services - L.T.S.	1	m.c.
11.	Grapes Network Services - Regard	2	negativo
12.	Grapes Network Services - Stella s.n.c.	1	m. c.
13.	Grapes Network Services - Tutto Stella s.n.c.	1	m. c.
14.	Albacom - Telecom Italia	1	negativo
15.	Teleque Communications - Telecom Italia	2	negativo
16.	Mclink s.p.a. - Telecom Italia	1	positivo
17.	Pro.net s.r.l. (gruppo Nextra) - Wind Telecomunicazioni	2	positivo
18.	Telecom Italia - Aexis Telecom	2	negativo
19.	Telecom Italia - Attika Telecommunications	1	negativo
20.	Telecom Italia - Attiway Srl	1	negativo
21.	Millecom Italia - MCI WorldCom	3	negativo
22.	T.Net - Telecom Italia	3	negativo
23.	Welcome Italia - TIM	1	negativo
24.	Telecom Italia - Vodafone Omnitel	3	negativo
25.	Serenissima Infracom - Elitel	1	positivo
Totale		**45**	

(1) Per m.c. si intende mancata comparizione Fonte: Autorità.

Contenzioso tra utenti e organismi di telecomunicazioni

Con delibera n. 182/02/CONS del 9 giugno 2002 l'Autorità ha approvato il "regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti", dando così attuazione all'art. 1, comma 11 della legge n. 249/97.

Il Regolamento prevede tre sezioni distinte. La prima sezione disciplina l'inoltro delle segnalazioni in merito a violazioni di norme in materia di telecomunicazioni, con la predisposizione di un Formulario "S" appositamente dedicato.

La seconda sezione disciplina il tentativo di conciliazione in caso di controversie tra utenti e organismi di telecomunicazioni, da svolgersi presso i Co.Re.Com. competenti per territorio o, in alternativa, dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla raccomandazione della

Commissione 2001/310/CE. Durante tale fase, l'Autorità si è attivata in coerenza con quanto previsto dall'art. 5 del regolamento relativamente alla possibilità per gli utenti di chiedere l'adozione di provvedimenti temporanei in pendenza della procedura di conciliazione. In particolare, sono state presentate all'Autorità n. 9 istanze di provvedimento temporaneo per la riattivazione del servizio in pendenza di tentativi di conciliazione presso fori alternativi (facoltà prevista dall'art. 12 del regolamento), e segnatamente presso Camere di commercio o Camere arbitrali.

A seguito dell'intervento dell'Ufficio contenzioso nelle telecomunicazioni del Dipartimento garanzie e contenzioso dell'Autorità, in n. 7 casi l'organismo di telecomunicazioni coinvolto ha spontaneamente riattivato il servizio, mentre nei restanti casi si è reso necessario un provvedimento formale da parte del direttore del Dipartimento.

La terza sezione del regolamento disciplina i casi in cui, essendo il tentativo di conciliazione conclusosi con esito negativo - o per i punti ancora controversi nel caso di soluzione parziale - le parti congiuntamente, o anche il solo utente, chiedono all'Autorità di definire la controversia. A tal fine è stato predisposto un formulario "UG" - di agevole compilazione - per l'avvio dei procedimenti di definizione.

In fase di prima applicazione del regolamento, sono pervenute n. 5 istanze di definizione della controversia: in n. 4 casi (relativi, rispettivamente, a prestazioni di contratti aDSL, a disservizi in materia di *unbundling* e, infine, a disattivazione di servizi) è emersa in sede di udienza la possibilità di addivenire ad una soluzione di comune soddisfazione per le parti, anche su sollecitazione dei funzionari incaricati, raggiungendo così un duplice risultato, sia deflativo sia transattivo.

Per un altro procedimento, relativo ad una controversia avente ad oggetto telefonate fatturate dalla società telefonica, ma non riconosciute dall'utente, la procedura di definizione è tutt'ora in corso.

4.2. La telefonia mobile

4.2.1. Gli interventi in materia di regolamentazione

Nel corso dell'anno di riferimento, tra le principali decisioni di carattere regolamentare assunte dall'Autorità in relazione al mercato mobile, si ricordano:

a. l'avvio operativo della portabilità del numero per le reti mobili (MNP), che acquista particolare importanza alla luce dell'alto tasso di diffusione della telefonia mobile che caratterizza il mercato italiano;

b. l'introduzione di meccanismi di programmazione dei prezzi massimi di terminazione praticati dagli operatori mobili notificati e la regolamentazione dei prezzi delle chiamate fisso-mobile praticati dagli operatori fissi notificati;