VISTA la delibera n. 59/02/CONS recante "Offerta di linee affittate *wholesale* da parte della società Telecom Italia S.p.A." pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 13 marzo 2002, n. 61;

VISTA la delibera n. 304/03/CONS del 5 agosto 2003, recante "Criteri per la predisposizione delle nuove offerte di linee affittate *retail* e *wholesale*" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 1° settembre 2003, n. 202;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Pubblicazione e attività svolte nell'ambito della verifica delle nuove offerte di linee affittate *retail* e *wholesale*

1. Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom Italia) ha pubblicato sul proprio sito internet, in data 19 settembre 2003, le nuove offerte di linee affittate *retail e wholesale* (di seguito, le nuove offerte *retail* e *wholesale*), in attuazione della delibera n. 304/03/CONS. L'Autorità ha quindi avviato le attività di verifica delle nuove offerte secondo quanto previsto dalla citata delibera.

2. In data 30 ottobre 2003, Telecom Italia ha provveduto ad aggiornare le offerte pubblicate in data 19 settembre 2003, apportando alcune modifiche alle condizioni tecniche di fornitura. Inoltre, in data 29 ottobre 2003, Telecom Italia ha fornito informazioni all'Autorità in merito a modalità e tempistiche con le quali la stessa Società intende procedere per il completamento delle attività previste dalla delibera n. 304/03/CONS.

3. L'Autorità, al fine di approfondire alcuni aspetti delle nuove offerte emersi nel corso delle sue attività di verifica, ha convocato in audizione la società Telecom Italia, in data 28 ottobre 2003, e le società Edisontel S.p.A., MCI-Worldcom S.p.A., Vodafone Omnitel N.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., in data 5 novembre 2003. Sono stati inoltre acquisiti i contributi pervenuti dai predetti operatori nonché il contributo dell'Associazione Italiana Internet Provider, inviato in data 28 novembre 2003.

4. In considerazione della pubblicazione con modifiche ed integrazioni, in data 30 ottobre 2003, delle offerte già pubblicate il 19 settembre 2003, l'Autorità si è riservata, ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera n. 304/03/CONS, di verificare ed approvare le offerte in oggetto entro 45 giorni, a partire dall'ultima data di pubblicazione.

2. Valutazioni in merito alle condizioni economiche e tecniche delle nuove offerte *retail* e *wholesale*

2.1. Verifica delle condizioni economiche

5. Il vincolo imposto dalla delibera n. 304/03/CONS prevede una riduzione dei prezzi dell'offerta *retail* di almeno il 5,25 % per l'intero paniere dei servizi di circuiti diretti nazionali ed una specifica riduzione del 7 % per il servizio di circuiti diretti numerici a velocità di 2 Mbit/s. L'analisi effettuata evidenzia che le riduzioni della spesa relativa ai canoni mensili (canone di terminazione sede utente e canone trasmissivo) dell'insieme dei servizi di circuiti diretti nazionali e del servizio di circuito numerico a velocità pari a 2 Mbit/s, apportate dalla nuova offerta *retail* e valutate sulla base delle consistenze al 31 dicembre 2001, sono rispettivamente pari a 5,77 % e a 7,59 %. Le spese relative ai contributi di attivazione *una tantum*, valutate sulla base del numero di circuiti attivati nel corso del 2001, presentano aumenti pari al 9,98 %, sia sull'insieme complessivo dei servizi di circuiti diretti nazionali, sia sul servizio di circuito numerico a velocità pari a 2 Mbit/s. Pertanto, le riduzioni relative al paniere di spesa complessivo (canoni mensili più contributi di attivazione *una tantum*) risultano pari al 5,25 % per l'intero paniere di servizi di circuiti diretti nazionali e al 7,03 % per il servizio di circuito numerico a velocità pari a 2 Mbit/s. Tali riduzioni rispettano quindi i vincoli disposti dai commi 2 e 3 dell'art. 1 della delibera n. 304/03/CONS.

6. In merito ai prezzi della nuova offerta *wholesale*, l'art. 2, comma 3, della delibera n. 304/03/CONS, prevede che tali prezzi siano inferiori, nella misura del 12%, ai corrispondenti prezzi *retail*. A seguito delle verifiche effettuate sul differenziale fra offerta al dettaglio (*retail*) e offerta all'ingrosso (*wholesale*), si rileva che essi risultano in linea con le disposizioni summenzionate.

7. L'Autorità tuttavia osserva che le nuove offerte di linee affittate *retail* e *wholesale* prevedono la corresponsione di oneri aggiuntivi in relazione a nuove fattispecie di fornitura del servizio, non previste dalle offerte di cui alle delibere n. 711/00/CONS e n. 59/02/CONS. In particolare, al paragrafo 3, delle nuove offerte *retail* e *wholesale* si legge quanto segue: *"Telecom Italia concorderà modalità realizzative fuori standard e relativi prezzi, commisurati agli oneri aggiuntivi da sostenere, nei seguenti casi:*

a) richiesta di apparati speciali necessari per sopperire a particolari caratteristiche ambientali o strutturali del sito del Cliente/Operatore;

b) necessità di attraversamento di suolo privato;

c) realizzazioni che prevedono sviluppi di rete (scavi per posa cavi/fibra, palificazioni, ecc.) ad hoc per il Cliente/Operatore in siti non raggiunti dalla rete di Telecom Italia o in siti in cui l'infrastruttura esistente sia insufficiente per soddisfare le richieste del Cliente/Operatore."

8. L'Autorità rileva che la richiesta di oneri aggiuntivi di cui al punto precedente deve essere comunque giustificata da circostanze eccezionali ed imprevedibili rispetto ad una normale pianificazione degli investimenti di rete e dall'obiettiva riscontrabilità di condizioni di eccessiva onerosità, per Telecom Italia, nella fornitura del servizio a condizioni standard. In tal caso gli oneri richiesti dovranno altresì essere proporzionati allo scopo e pari agli effettivi costi sostenuti da Telecom Italia; dovrà altresì essere prevista una equa ripartizione degli stessi sulla durata del contratto. In ogni caso, tali oneri aggiuntivi ed i corrispondenti meccanismi di ristoro dovranno essere oggetto di rendicontazione separata nell'ambito della contabilità regolatoria predisposta per l'offerta di linee affittate, onde evitare un doppio conteggio degli stessi (sia nell'ambito dei costi generali sia come oneri specifici).

2.2. Condizioni di *provisioning*

9. Relativamente alle condizioni di *provisioning*, l'Autorità ha rilevato che i tempi di consegna sul singolo circuito previsti nella nuova offerta *wholesale* risultano sempre di almeno quattro giorni inferiori ai corrispettivi tempi di consegna previsti nell'offerta *retail*, così come disposto dall'art. 3, comma 2, della delibera n. 304/03/CONS. In particolare i differenziali garantiti nell'ultima pubblicazione dell'offerta *wholesale*, sono i seguenti: 6 giorni per i circuiti analogici e per i circuiti numerici a velocità inferiore o uguale a 64 Kbit/s, 8 giorni per i circuiti numerici a velocità superiore a 64 Kbit/s e inferiore a 2 Mbit/s, 9 giorni per i circuiti numerici a velocità di 2 Mbit/s, 20 giorni per i circuiti numerici a velocità superiore a 2 Mbit/s.

L'Autorità rileva che il nuovo sistema di *Service Level Agreement* (di seguito SLA) relativo al *provisioning* prevede tempi di consegna standard garantiti sulla totalità dei circuiti forniti, mentre non sono contemplati tempi di consegna migliorativi garantiti sul 95% dei circuiti ordinati nel corso di un anno solare a tutti quei clienti che, nel corso del medesimo periodo, richiedevano più di venti circuiti dello stesso tipo. Telecom Italia ha argomentato che l'eliminazione di tali tempi di *provisioning* garantiti sul 95% dei circuiti ordinati, in favore dell'introduzione di tempi di *provisioning* più stringenti sul singolo circuito, comporta il vantaggio di una semplificazione dei meccanismi di penali, senza peraltro deteriorare il livello di qualità offerto.

L'Autorità ritiene che, in linea di principio, il nuovo sistema di *provisioning* adottato da Telecom Italia possa risultare più efficace per gli operatori. Tuttavia, al fine di verificare che le condizioni di

provisioning previste dalle nuove offerte non comportino alcun deterioramento del livello di qualità offerto rispetto a quello garantito dalle precedenti offerte, si ritiene in ogni caso opportuno che, per l'anno 2004, Telecom Italia fornisca all'Autorità su base trimestrale le statistiche relative ai tempi di consegna del 95% dei circuiti complessivamente ordinati, disaggregati per tipologia di circuito.

2.3. Condizioni di *assurance*

10. La definizione di chiusura del disservizio prevista nell'ultima pubblicazione delle nuove offerte *retail* e *wholesale* è la seguente: "*Un disservizio si considera chiuso al momento della sua rimozione da parte di Telecom Italia con contestuale informazione dell'operatore dell'avvenuto ripristino del disservizio*".

11. L'Autorità ritiene che la chiusura del disservizio debba avvenire in modo concordato tra Telecom Italia e il cliente/operatore. Si ritiene pertanto opportuno che, a seguito della comunicazione di avvenuto ripristino del servizio inviata da Telecom Italia, il cliente/operatore abbia a disposizione un adeguato periodo di tempo, stimabile in 48 ore, salva la possibilità delle parti di concordare un termine inferiore, nel quale il cliente/operatore possa compiere le proprie verifiche.

12. L'orario su cui si basa il calcolo dei tempi di ripristino espressi in ore lavorative, previsto nel paragrafo 4, allegato B della delibera n. 711/00/CONS, è il seguente:

a) 8.00 - 20.00 dal lunedì al venerdì;

b) 8.00 - 13.00 il sabato.

L'Autorità rileva che nelle nuove offerte *retail* e *wholesale* tale orario è stato, senza specifica motivazione, modificato come di seguito riportato:

c) 8.00 – 16.00 dal lunedì al venerdì, escluso i festivi (infrasettimanali).

Questa modifica configura un peggioramento del livello di qualità del servizio offerto nel senso di prevedere tempi effettivi di ripristino più lunghi. Pertanto, non avendo la delibera 304/03/CONS modificato i criteri di calcolo del disservizio, Telecom Italia è tenuta a mantenere l'orario precedentemente in vigore, definito al paragrafo 4, allegato B della delibera n. 711/00/CONS.

2.4. Disponibilità e *Service Level Agreement premium*

13. L'Autorità ha rilevato che l'introduzione del parametro di disponibilità annua nel *Service Level Agreement* di base, prevista per ciascuna tipologia di circuito, dall'art. 3, comma 5, della delibera n. 304/03/CONS, è stata invece limitata ai soli circuiti i cui tempi di ripristino garantiti sono espressi in ore solari. In particolare, la disponibilità percentuale annua garantita per i circuiti a 2 Mbit/s (offerta *wholesale*) è pari a 98,8% mentre per i circuiti a velocità superiore a 2 Mbit/s (offerta *retail* e offerta *wholesale*) è pari a 99,6%, mentre per i circuiti inferiori a 2 Mbit/s tale parametro non è stato introdotto.

Al riguardo, Telecom Italia, nella lettera inviata all'Autorità in data 29 ottobre 2003, ha sottolineato l'esigenza di procedere ad un'analisi tecnica, sulla base delle misurazioni che saranno effettuate nei primi mesi di commercializzazione dell'offerta, per definire le modalità di introduzione del parametro di disponibilità in ore solari per i circuiti per i quali i tempi di ripristino sono espressi in ore lavorative, ivi inclusi i circuiti attivati in corso d'anno.

L'Autorità ritiene che la garanzia sul numero massimo di ore solari annue di indisponibilità sia un aspetto fondamentale del livello di qualità di servizio realmente fornito per tutte le tipologie di circuito. L'Autorità ritiene peraltro fondate le argomentazioni tecniche prospettate da Telecom Italia a supporto della necessità di una introduzione progressiva di tale parametro e richiede pertanto a Telecom Italia di integrare, entro il mese di giugno 2004, le offerte *retail* e *wholesale* introducendo il parametro di disponibilità anche per i circuiti per i quali i tempi di ripristino sono espressi in ore

lavorative, ivi inclusi i circuiti attivati in corso d'anno. La fissazione dei valori garantiti per tale parametro dovrà essere effettuata anche sulla base delle migliori prassi internazionali.

14. Relativamente ai livelli di disponibilità garantiti per i circuiti a velocità a 2 Mbit/s, l'Autorità rileva che essi risultano inferiori ai corrispondenti valori previsti negli altri Paesi europei e pertanto ritiene opportuno che, entro la medesima data di cui al punto precedente, Telecom Italia provveda a modificare le proprie offerte in modo tale da allineare tali livelli di disponibilità agli standard prevalenti sui mercati internazionali.

15. Per quanto riguarda le penali associate alla sottoscrizione, a titolo oneroso, di condizioni di fornitura premium, Telecom Italia, per ognuna delle opzioni migliorative introdotte (*provisioning* premium, ripristino premium e disponibilità premium), ha esplicitamente previsto che "*...il valore della penale richiesta dal cliente/operatore non potrà superare il 100% dell'importo aggiuntivo previsto per il circuito*". Inoltre, in caso di mancato conseguimento del parametro garantito dall'opzione premium, Telecom Italia prevede che la penale in questione non sia corrisposta integralmente, ma commisurata allo scarto dal parametro obiettivo (ad esempio, ai giorni di ritardo sulla consegna).

In merito a tale aspetto, vale tenere conto del fatto che la sottoscrizione di uno SLA premium a titolo oneroso si rende necessaria in presenza di particolari esigenze di velocità di realizzazione e di qualità del servizio, superiori a quelle standard predefinite. In tal caso, appare evidente la necessità di assicurare il rispetto puntuale dei parametri di SLA premium sottoscritti, anche mediante l'adozione di penali che provvedano un particolare incentivo al rispetto degli impegni sottoscritti. A tal fine, un valore di penale pari, al massimo, all'importo di sottoscrizione dello SLA premium non appare sufficiente a garantire il rispetto dello SLA stesso. L'Autorità ritiene quindi opportuno che Telecom Italia riformuli le penali relative agli SLA premium, sulla base anche delle migliori prassi praticate nei Paesi europei nei quali è disponibile un'offerta SLA premium. In particolare, la restituzione dell'intero importo aggiuntivo deve avvenire ogni qualvolta i parametri previsti dallo SLA premium non sono rispettati. In aggiunta alla restituzione di tale importo aggiuntivo, dovrà quindi essere prevista la corresponsione di penali, proporzionali allo scostamento dal parametro obiettivo dello SLA premium, dello stesso importo di quelle previste dallo SLA standard.

16. Infine, si osserva la necessità che, in occasione della migrazione dalle precedenti offerte alle nuove offerte *retail e wholesale*, Telecom Italia operi nel pieno rispetto del principio di parità di trattamento interno - esterno (secondo il quale le condizioni di fornitura dei circuiti offerte alle divisioni interne o società controllate devono essere uguali alle condizioni *wholesale*) e di non discriminazione fra i vari operatori (secondo il quale, a parità di condizioni economiche devono essere offerte le medesime condizioni contrattuali e che le opzioni migliorative devono essere accessibili a tutti).

UDITA la relazione del Commissario dott.ssa Paola Maria Manacorda, relatore ai sensi dell'art. 32 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità.

DELIBERA

Art. 1
Approvazione delle nuove offerte di linee affittate *retail* e *wholesale* di Telecom Italia

1. Sono approvate le nuove offerte di linee affittate *retail* e *wholesale* così come pubblicate da Telecom Italia ed integrate in data 30 ottobre 2003, fatto salvo quanto previsto ai successivi articoli 2 e 3.

Art. 2
Condizioni economiche

1. Qualora in circostanze eccezionali e dimostrabili non risulti possibile la fornitura di linee affittate a condizioni standard, gli oneri aggiuntivi richiesti sono formulati nel rispetto dei principi di orientamento al costo, non discriminazione e parità di trattamento interno - esterno e sono oggetto di rendicontazione separata nell'ambito della contabilità regolatoria di Telecom Italia.

Art. 3
Condizioni tecniche di fornitura

1. Telecom Italia, nel corso dell'anno 2004, fornisce all'Autorità, con cadenza trimestrale e per ogni tipologia di circuito, i dati relativi ai tempi di consegna del 95% dei circuiti complessivamente ordinati.

2. Telecom Italia nelle nuove offerte *retail* e *wholesale* adotta una procedura per la chiusura del disservizio, concordata con gli operatori ed in conformità alle indicazioni fornite in premessa.

3. Il calcolo dei tempi di ripristino del servizio nelle nuove offerte *retail* e *wholesale* è basato sull'orario lavorativo 8.00 – 20.00 dal lunedì al venerdì; 8.00 – 13.00 il sabato, secondo quanto già definito al paragrafo 4, allegato B della delibera n. 711/00/CONS.

4. Telecom Italia riformula le condizioni migliorative (*premium*) del *Service Level Agreement* delle nuove offerte *retail* e *wholesale*, garantendo che le penali relative riconoscano, oltre alla restituzione dell'intero importo aggiuntivo richiesto, anche un'ulteriore quota nelle modalità previste per le penali applicabili al *Service Level Agreement* di base e di pari importo. Le condizioni migliorative sono formulate nel rispetto dei principi di parità di trattamento interno - esterno e non discriminazione.

Art. 4
Disposizioni finali

1. Telecom Italia integra le nuove offerte di linee affittate *retail e wholesale* secondo le disposizioni del presente provvedimento, entro trenta giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.

2. Entro il 30 giugno 2004, Telecom Italia integra e modifica le offerte *retail e wholesale* di linee affittate in relazione a:

a) il completamento dell'introduzione del parametro di disponibilità annua per la totalità dei circuiti;

b) l'allineamento alle migliori prassi internazionali del parametro di disponibilità garantito per i circuiti a velocità pari a 2 Mbit/s;

c) l'introduzione di un sistema di report, relativo ai processi gestionali di *provisioning* ed *assurance*, a disposizione degli operatori che include anche le informazioni relative agli effettivi tempi di disponibilità dei circuiti.

3. Il mancato rispetto da parte di Telecom Italia delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

4. Avverso la presente delibera può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

Il presente provvedimento è notificato alla società Telecom Italia e pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale e nel sito web dell'Autorità.

Napoli, 17 dicembre 2003

Il Commissario relatore
PAOLA MARIA MANACORDA

Il Presidente
ENZO CHELI

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Segretario generale
ALESSANDRO BOTTO

DELIBERA N. 3/04/CIR
APPROVAZIONE DELL'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA S.P.A. PER L'ANNO 2004

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 aprile 2004;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003 ed in particolare gli articoli 19 e 44;

VISTA la delibera n. 2/00/CIR, recante "Linee guida per l'implementazione dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale e disposizioni per la promozione della diffusione dei servizi innovativi", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 73 del 28 marzo 2000;

VISTA la delibera n. 10/00/CIR, recante "Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia 2000", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, n. 256 del 2 novembre 2000;

VISTA la delibera n. 13/00/CIR, recante "Valutazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia avente ad oggetto gli aspetti tecnici e procedurali dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale e procedure per le attività di predisposizione ed attribuzione degli spazi di co-locazione", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, n. 303 del 30 dicembre 2000;

VISTA la delibera n. 14/00/CIR, recante "Valutazione delle condizioni economiche dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale contenute nell'offerta di riferimento di Telecom Italia del 12 maggio 2000", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 19 del 24 gennaio 2001;

VISTA la delibera n. 15/00/CIR, recante "Condizioni economiche e modalità di fornitura del servizio di canale virtuale permanente di cui all'art. 5 della delibera n. 2/00/CIR: principi generali e applicazioni specifiche in relazione ai servizi commerciali x-DSL di Telecom Italia denominati *ring e full business company*", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, n.17 del 22 gennaio 2001;

VISTA la delibera n. 15/01/CIR, recante "Integrazione delle linee guida in materia di implementazione dell'accesso disaggregato a livello di rete locale", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 185 del 10 agosto 2001;

VISTA la delibera n. 18/01/CIR, "Disposizioni ai fini del corretto adempimento ai contenuti della delibera n. 10/00/CIR da parte di Telecom Italia", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 202 del 31 agosto 2001;

VISTA la delibera 24/01/CIR, recante "Disposizioni per l'implementazione dei servizi di accesso condiviso a livello di rete locale e di accesso disaggregato alla sottorete locale", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 17 dicembre 2001, n. 292;

VISTA la delibera n. 4/02/CIR, recante "Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di riferimento per l'anno 2001 di Telecom Italia", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, n. 87 del 13 aprile 2002;

VISTA la delibera n. 2/03/CIR, recante "Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di riferimento per l'anno 2002 di Telecom Italia", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, n. 56 del 8 aprile 2003;

VISTA la delibera n. 3/03/CIR, recante "Criteri per la predisposizione dell'offerta di riferimento 2003 mediante l'introduzione di un sistema programmato di adeguamento delle tariffe massime applicabili", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, n. 68 del 22 marzo 2003;

VISTA la delibera n. 4/03/CIR, recante "Integrazione della disposizioni in materia di *Carrier Preselection*: norme in materia di disattivazione della prestazione", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n.98 del 29 aprile 2003;

VISTA la delibera n. 6/03/CIR, recante "Offerte di servizi x-DSL all'ingrosso da parte della società Telecom Italia e modifiche all'offerta per accessi singoli in modalità *flat*", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, n. 97del 28 aprile 2003;

VISTA la delibera n. 160/03/CONS recante "Identificazione di organismi di telecomunicazioni aventi notevole forza di mercato per l'anno 2001", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n.134 del 12 giugno 2003;

VISTA la delibera n. 11/03/CIR, recante "Approvazione dell'offerta di riferimento per l'anno 2003 di Telecom Italia", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, n. 198 del 27 agosto 2003;

VISTA la delibera n. 335/03/CONS, recante "Modifiche e integrazioni al regolamento concernente l'accesso ai documenti approvato con delibera n. 217/01/CONS", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 240 del 15 ottobre 2003;

VISTA la delibera n. 12/03/CIR, recante "Individuazione dei criteri per la determinazione della quota di *surcharge* applicata da Telecom Italia per la raccolta delle chiamate originate da telefonia pubblica", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 2 del 3 gennaio 2004;

VISTA la delibera n. 440/03/CONS, recante "Approvazione delle nuove offerte di linee affittate *Retail* e Wholesale formulate da Telecom Italia ai sensi della delibera 304/03/CONS", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 28 del 4 febbraio 2004;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS, recante "Regolamento concernente la procedura di consultazione pubblica di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 22 del 28 gennaio 2004;

CONSIDERATO che Telecom Italia ha reso pubblica la propria Offerta di Riferimento per l'anno 2004 in data 31 ottobre 2003;

CONSIDERATO che Telecom Italia risulta notificata nel mercato nazionale dell'interconnessione su rete fissa, ai sensi della delibera n. 160/03/CONS, e ritenuto che l'intervento dell'Autorità di approvazione, con eventuali modifiche, dell'Offerta di Riferimento 2004 di Telecom Italia abbia un impatto rilevante in tale mercato di riferimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento "Valutazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2004", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, n. 269 del 19 novembre 2003, con la quale i soggetti interessati erano stati invitati a far pervenire all'Autorità memorie scritte, documenti e pareri sugli argomenti relativi al procedimento;

CONSIDERATI i contributi ricevuti dagli organismi di telecomunicazioni ai sensi di quanto indicato nella comunicazione di avvio del procedimento;

VISTA la delibera n. 16/03/CIR, recante "Consultazione pubblica concernente l'approvazione dell'offerta di riferimento per l'anno 2004 di Telecom Italia", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 5 dell'8 gennaio 2004, con la quale i soggetti interessati sono stati invitati a far pervenire le proprie osservazioni in merito alla proposta di provvedimento di cui all'allegato B della sopra citata delibera;

CONSIDERATI i contributi ricevuti dagli operatori di telecomunicazione Albacom, Atlanet, Eutelia, Fastweb, H3G, KPNQwest, Telecom Italia, Tele 2, Tiscali, Welcome Italia e Wind e dalle associazioni AIIP ed Adiconsum in risposta alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 16/03/CIR.

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il procedimento istruttorio

1. In data 31 ottobre 2003 Telecom Italia ha pubblicato le condizioni di offerta relative ai servizi di interconnessione ed accesso applicabili a partire dal 1° gennaio 2004. Successivamente alla pubblicazione dell'Offerta di Riferimento per l'anno 2004, l'Autorità ha avviato un procedimento istruttorio finalizzato alla sua valutazione ed approvazione, eventualmente con modifiche. La comunicazione di avvio del procedimento con la relativa richiesta di contributi è stata pubblicata sul sito web dell'Autorità in data 11 novembre 2003 e nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 269 del 19 novembre 2003.

2. Nel corso della prima fase del procedimento è stata svolta un'analisi dell'Offerta 2004, con particolare riferimento alle tematiche segnalate dagli organismi di telecomunicazioni interessati. Alcune delle questioni oggetto di segnalazione sono state oggetto di un approfondimento con Telecom Italia nel corso di una riunione tenutasi in data 24 novembre 2004.

3. L'Autorità ha quindi effettuato la propria valutazione sulle condizioni di offerta dei servizi segnalati, ed ha sottoposto a consultazione pubblica i propri orientamenti in merito all'approvazione dell'Offerta di Riferimento per l'anno 2004, contenuti nella proposta di provvedimento di cui all'al-

legato B della delibera n. 16/03/CIR. La predetta delibera è stata pubblicata sul sito dell'Autorità in data 29 dicembre 2003 e sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 5 dell'8 gennaio 2004. Considerato che la stessa delibera disponeva un periodo di 30 giorni per l'invio delle risposte alla consultazione pubblica, questa si è conclusa in data 9 febbraio 2004.

4. Entro il predetto termine sono stati ricevuti contributi dai seguenti operatori di telecomunicazioni: Albacom, Eutelia, Fastweb, KPNQwest, Telecom Italia, Tiscali, Welcome Italia e Wind e dalle associazioni AIIP ed Adiconsum. Gli operatori Atlanet, H3G e Tele2 hanno fatto pervenire i propri contributi in data 10 febbraio 2004, provvedendo tuttavia ad anticipare i contributi tramite posta elettronica il 9 febbraio 2004.

5. Gli operatori Albacom, Fastweb, KPNQwest, Telecom Italia, Welcome Italia e Wind hanno, inoltre, richiesto, nei termini previsti dalla delibera n. 16/03/CIR, di illustrare nel corso di un'audizione le proprie osservazioni sulla base di un documento scritto. A tal fine le predette società sono state convocate in audizione in data 3 febbraio (Wind), 4 febbraio (Welcome Italia e Telecom Italia) e 5 febbraio (KPNQwest, Fastweb ed Albacom).

2. Il quadro normativo di riferimento

6. Il Codice delle Comunicazioni (D. Lgs. n. 259/03) prevede che (articolo 19, comma 9) "*Gli operatori di reti telefoniche pubbliche fisse, designati come operatori che detengano una quota di mercato significativa nell'ambito della fornitura di reti telefoniche pubbliche fisse e di servizi ai sensi dell'allegato n. 1 parte I della direttiva 97/33/CE o della direttiva 98/10/CE continuano ad essere considerati operatori notificati ai fini del regolamento (CE) n. 2887/2000 fino a che non sia stata espletata la procedura relativa all'analisi di mercato di cui al presente articolo. Successivamente cessano di essere considerati operatori notificati ai fini del suddetto regolamento*".

Viene inoltre previsto, all'articolo 44, comma 1, che "*Gli obblighi vigenti alla data di entrata in vigore del Codice in materia di accesso e di interconnessione, imposti agli operatori che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, restano in vigore fintantoché tali obblighi non siano stati riesaminati e non sia stata adottata una decisione ai sensi del comma 2. Fino a tale data conservano efficacia le deliberazioni adottate dall'Autorità, relativamente ai suddetti obblighi, sulla base della normativa previgente*".

7. Alla luce delle disposizioni normative sopra riportate, il procedimento di valutazione ed approvazione con eventuali modifiche, dell'Offerta 2004 è stato svolto sulla base degli obblighi regolamentari previgenti alla data di entrata in vigore del Codice delle comunicazioni.

8. Nel proprio contributo alla consultazione pubblica, Telecom Italia, nel condividere il mantenimento degli obblighi in capo agli operatori notificati fino al completamento delle analisi di mercato, ritiene, sulla base dell'art. 50, comma, 3 del Codice delle Comunicazioni, che "*l'Autorità non abbia il potere di modificare le condizioni economiche ma solo di richiedere a Telecom Italia di giustificare l'orientamento al costo e presentare nuovi valori coerenti con le osservazioni, motivate, dell'Autorità stessa*".

9. A tale riguardo, l'Autorità, rilevando che ovviamente la formulazione dell'Offerta di Riferimento rimane nella responsabilità di Telecom Italia, osserva che lo stesso Codice delle Comunicazioni dispone, all'art. 50, comma 2, che "*L'Autorità provvede affinché tutti i meccanismi di recupero dei costi o metodi di determinazione dei prezzi resi obbligatori servano a promuovere l'efficienza e la concorrenza sostenibile ed ottimizzino i vantaggi per i consumatori. Al riguardo l'Autorità può anche tener conto dei prezzi applicati in mercati concorrenziali comparabili.*", e che all'art. 50, comma 3, l'Autorità può esigere un adeguamento dei prezzi. Sussistono pertanto i presupposti nor-

mativi affinché l'Autorità eserciti i poteri di intervento sui meccanismi di recupero dei costi ovvero sui metodi di determinazione dei prezzi per tutti i servizi soggetti all'obbligo di controllo dei prezzi.

3. Le condizioni di offerta

10. Nel corso del procedimento l'Autorità ha proceduto a verificare il rispetto dei vincoli di *cap*, nonché il contenuto dei panieri in termini di servizi e le condizioni di offerta di alcuni di essi, anche alla luce delle segnalazioni ricevute direttamente dagli operatori.

Le valutazioni dell'Autorità sono riportate nel seguito.

I servizi inclusi nel network cap

11. I vincoli di *cap* previsti dai commi 1, 2, 3, 4 dall'art. 5 della delibera n. 3/03/CIR sono di seguito riportati:

- servizi di interconnessione a livello SGU: IPC –8%;
- servizi di interconnessione a livello SGD e SGT: IPC –6%;
- servizi di interconnessione a livello doppio SGT: IPC –3,75%;
- servizi accessori: IPC–IPC

La variazione percentuale annua dell'Indice dei prezzi al consumo (IPC) indicata dall'ISTAT relativa al mese di giugno 2003 (calcolata a partire da giugno 2002) ed utilizzata da Telecom Italia nella definizione del valore netto del vincolo di variazione panieri, è pari al 2,5%. Tale indice, in coerenza con la prassi adottata nella verifica del meccanismo di *price cap*, è stato calcolato come variazione percentuale della media su dodici mesi dell'indice dei prezzi al consumo (senza tabacchi) per famiglie di operai ed impiegati.

Le variazioni percentuali fra la spesa ottenuta applicando ad ogni singolo paniere di riferimento i prezzi previsti nell'OIR 2003 e la spesa ottenuta applicando ai medesimi panieri i prezzi previsti dall'OIR 2004 sono risultate le seguenti (come maggiormente dettagliati nell'allegato A alla presente delibera):

- per i servizi di interconnessione a livello SGU (paniere A): – 5,5%
- per i servizi di interconnessione a livello SGD e SGT (paniere B): –3,5%
- per i servizi di interconnessione a livello doppio SGT (paniere C): –1,22%
- per i servizi accessori (paniere D): –0,03%.

Per ciò che riguarda il paniere C, l'Autorità ha rilevato che la relativa riduzione della spesa conseguita nell'OIR 2003 è risultata superiore a quella imposta. Ai sensi dell'art. 6, comma 6, della delibera n. 3/03/CIR, la differenza tra la riduzione imposta e quella effettivamente conseguita nell'OIR 2003, pari a 0,03%, può essere computabile ai fini del rispetto del vincolo dell'OIR 2004.

L'Autorità ha, inoltre, rilevato che, così come previsto dal comma 5, art. 5, della citata delibera, le condizioni economiche relative ai servizi di *kit* e collegamenti trasmissivi di interconnessione non hanno subito incrementi rispetto a quelli pubblicati lo scorso settembre nell'OIR 2003 e che, inoltre, così come previsto dal successivo comma 6, art. 5, le riduzioni dei prezzi garantite ai servizi di raccolta in modalità forfetaria a livello SGU, SGD e SGT non sono inferiori a quelle previste per i servizi di raccolta minutaria in decade 7 dei corrispondenti livelli di interconnessione.

Pertanto, l'Autorità ritiene che i vincoli di riduzione imposti dalla delibera n. 3/03/CIR sono stati rispettati per i panieri A, B e C.

12. Per quanto riguarda il paniere D, nel corso della prima fase del procedimento erano emersi alcuni aspetti relativi alle condizioni economiche di alcuni servizi segnalati dagli operatori e di seguito descritti. In primo luogo, alcuni operatori hanno segnalato che l'incremento dell'ordine del 30% dei contributi *una tantum* dei servizi di accesso disaggregato e del contributo di qualificazione xDSL all'interno del medesimo paniere, relativo ai servizi accessori, potrebbe avere un rilevante impatto sotto il profilo competitivo e non essere coerente con i corrispondenti prezzi *retail*. Tale variazione, a detta degli operatori, può costituire un disincentivo all'uso dell'accesso disaggregato ed alla realizzazione di infrastrutture alternative, con effetti di natura anticompetitiva.

A tale proposito Telecom Italia ha evidenziato che l'aumento di tale voce di spesa per gli operatori è riconducibile all'analisi dei costi dei servizi per il 2003, che risultano superiori anche ai valori proposti per il 2004 e che la variazione è avvenuta nel rispetto del vincolo di *cap* per lo specifico paniere, tenuto conto che altre voci, in particolare la quota di attivazione per la CPS, sono diminuite.

13. Relativamente al paniere D, l'Autorità aveva espresso, al punto 3.a della proposta di provvedimento, l'orientamento di modificare le condizioni economiche dei contributi di attivazione per il servizio di *unbundling* e per la CPS, ponendoli uguali, per l'anno 2004, a quelli approvati nell'Offerta di Riferimento 2003.

14. In merito all'orientamento formulato dall'Autorità, alcuni operatori (Albacom, Eutelia, Tele 2 e Welcome Italia) ritengono non accettabile un intervento volto al ripristino dei valori approvati per il 2003, in quanto comporterebbe un aumento della quota di attivazione della CPS, con conseguenti impatti sugli operatori, tenuto conto della notevole importanza che tale servizio ancora riveste nel mercato della telefonia fissa. Gli stessi operatori ritengono che l'Autorità dovrebbe tuttavia intervenire per la riduzione dei soli servizi il cui prezzo è stato incrementato da Telecom Italia, in particolare il contributo di attivazione dell'*unbundling* lasciando inalterato il valore proposto da Telecom Italia per l'attivazione della CPS.

15. Telecom Italia, sul punto, fa rilevare che i prezzi proposti per i servizi nel paniere D rispettano il vincolo IPC - IPC imposto dalla delibera n. 3/03/CIR e che, pertanto, al fine del pieno rispetto del vincolo di *cap* imposto, la modifica proposta per i due servizi nel paniere esigerebbe il ricalcolo e l'approvazione dei valori di tutti gli altri servizi dello stesso paniere.

16. In relazione ad altri servizi del paniere D, si rileva che i contributi di attivazione dei circuiti parziali a 256Kbps, 384Kbps, 512Kbps, 768Kbps, 34Mbps e 155Mbps e i contributi per l'accesso disaggregato alla sottorete locale e di accesso condiviso (cosiddetto *shared access*), per i quali è stato registrato un volume nullo nel corso del periodo di riferimento (1 luglio 2002 - 30 giugno 2004), presentano un incremento pari rispettivamente al 10% ed al 31,25%.

Il comma 2, dell'articolo 2, della delibera n. 11/03/CIR aveva previsto che le condizioni economiche dei servizi caratterizzati da un volume nullo dovessero variare in misura pari al vincolo di controllo generale del paniere cui tali servizi appartengono che, nel caso in esame, è pari allo 0% (IPC-IPC). L'Autorità, pertanto, ha rilevato, nella propria proposta di provvedimento, che le condizioni economiche proposte per i suddetti servizi risultano non coerenti con quanto disposto dalla delibera n. 11/03/CIR ed ha espresso l'orientamento di riportare tali valori a quelli del 2003.

17. Con riferimento ai contributi di attivazione dei circuiti parziali alle velocità sopra indicate, Telecom Italia ha fatto rilevare che i circuiti da 256Kbps a 768Kbps sono basati sulla medesima componente impiantistica dei circuiti a 128Kbps ed a 2Mbps e che pertanto, le attività di predisposizione sono le stesse.

18. L'Autorità rileva che l'adeguamento di solo alcuni dei prezzi dei servizi (i cui volumi di vendita non siano risultati nulli nel periodo di riferimento) contenuti nel paniere D comporterebbe l'imposizione di un vincolo differente da quello disposto dalla delibera n. 2/03/CIR (IPC - IPC).

La modifica delle regole del sistema programmato di controllo dei prezzi non può però essere effettuata nel corso dell'approvazione dell'Offerta di Riferimento e pertanto il vincolo IPC-IPC non può essere variato in questa sede.

19. L'Autorità ha preso atto che un numero rilevante di operatori ha richiesto che il prezzo di attivazione della CPS non venga incrementato e che il prezzo del contributo di attivazione dell'*unbundling* venga ridotto ed, altresì, che gli stessi operatori hanno giudicato come anticompetitiva la manovra proposta da Telecom Italia, manovra che può in effetti risultare in un disincentivo per lo sviluppo della larga banda.

20. Considerato che numerose sono le combinazioni di prezzi, sulla base dei volumi di riferimento, che portano al rispetto di un determinato vincolo di *cap* e che, nell'ambito delle scelte possibili di prezzi nel paniere D, è stata operata una scelta che può penalizzare gli operatori infrastrutturati, l'Autorità richiede a Telecom Italia di riformulare i prezzi del paniere D, nel rispetto del vincolo IPC-IPC e considerando quanto espresso al successivo paragrafo 21 in merito ai servizi a volume nullo. L'Autorità ritiene opportuno che la nuova proposta di Telecom Italia, che dovrà essere pubblicata entro 15 giorni dalla notifica del presente provvedimento, abbia effetto dalla predetta data di pubblicazione, fermo restando che fino a tale ultima data rimarranno in vigore i prezzi del paniere D proposti in data 31 ottobre 2003.

21. In merito alle variazioni di prezzo dei servizi a volume nullo, l'Autorità, fa rilevare che quanto previsto all'art. 2, comma 2, della delibera n. 11/03/CIR si applica a tutti i servizi dell'Offerta di Riferimento, i cui volumi di vendita risultino nulli per il periodo di riferimento. L'Autorità, pertanto, richiede a Telecom Italia di adeguare l'Offerta di Riferimento 2004, mantenendo i prezzi approvati per l'Offerta di Riferimento 2003 dei seguenti servizi risultati a volume nullo:

- contributi di attivazione dei circuiti parziali per le velocità 256 Kbit/s, 384 Kbit/s, 512 Kbit/s, 768 Kbit/s, 34 Mbit/s e 155 Mbit/s;

- contributi di attivazione per l'accesso disaggregato alla sottorete locale per coppie attive e non attive per ogni tipologia di servizio (POTS, ISDN BRA, ADSL, SDSL, VDSL, HDSL, ISDN PRA);

- contributi di qualificazione della linea per l'accesso disaggregato alla sottorete locale per coppie attive e non attive per ogni tipologia di servizio xDSL;

- contributo di attivazione per l'accesso condiviso alla rete di distribuzione *(shared access)*;

- contributo di qualificazione della linea ADSL per l'accesso condiviso alla rete di distribuzione *(shared access)*.

22. L'Autorità, considerato quanto premesso, si riserva di valutare, nell'ambito delle revisione del *network cap*, l'adeguamento delle regole relative al paniere D da applicare per la predisposizione dell'Offerta di Riferimento 2005.

Quota supplementare per il servizio di raccolta in Carrier Preselection

23. Nell'Offerta di Riferimento 2004 Telecom Italia ha incrementato la quota minutaria supplementare applicata alla raccolta del traffico in modalità *Carrier Pre-selection*, finalizzata al recupero degli investimenti effettuati per l'adeguamento (*System Setup)* della rete alla *Carrier Preselection*. Alcuni operatori hanno segnalato che tale incremento, che è valutabile nella misura di oltre il 200 %, rappresenta un reale ostacolo alla concorrenza e comporta un notevole incremento dei costi degli operatori stessi. Telecom Italia, d'altra parte, ha comunicato all'Autorità di aver recuperato, sino ad ora, circa un terzo dei costi di adeguamento sostenuti e che l'incremento apportato le consentirà di recuperare tali costi entro il mese di Ottobre 2004.

24. La delibera n. 10/00/CIR, nell'approvare l'applicazione di tale quota supplementare per il servizio di raccolta in CPS finalizzata al recupero dei costi sostenuti per l'adeguamento di sistema per la fornitura del servizio stesso, ha fissato in quattro anni e mezzo il periodo di riferimento entro il quale Telecom Italia avrebbe dovuto recuperare tali costi, definendo tale periodo sulla base del numero di attivazioni previsto e del relativo traffico sviluppato nel medesimo arco temporale. In particolare, era previsto, da Telecom Italia, un piano di attivazioni con 12.000 attivazioni al giorno (per giorno lavorativo) nel primo anno, 9.000 nel secondo e 6.000 nel terzo e quarto anno, per un totale di circa 7 milioni di linee. L'analisi del reale andamento del mercato della *carrier pre-selection* dimostra che, rispetto all'andamento ipotizzato alla base del piano di rientro approvato, il processo di *provisioning* è andato a regime con notevole ritardo ed il numero di 12.000 attivazioni si è raggiunto solo alla fine del secondo anno. Inoltre, all'inizio del terzo anno eventi quali l'avvio con volumi rilevanti del servizio di accesso disaggregato ed il significativo numero di rientri in Telecom Italia hanno contribuito a ridurre il traffico dalla *carrier preselection,* concorrendo al ritardo nel piano di rientro dei costi.

25. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità, nella proposta di provvedimento, aveva espresso l'orientamento di modificare il piano di recupero dei costi di adeguamento del sistema sostenuti da Telecom Italia, estendendolo di un anno rispetto alle ipotesi iniziali per tenere conto del fatto che l'avvio effettivo della prestazione è avvenuto con lo stesso periodo di ritardo. Pertanto l'Autorità, valutati i dati di attivazione e di traffico realizzati nel periodo 2000-2003 e ipotizzato, sulla base dei valori pregressi, un incremento annuo del traffico in CPS di circa il 10%, ha ritenuto che il valore della quota supplementare approvato per il 2003 permetta l'effettivo recupero dei costi entro l'anno 2005.

26. Diversi operatori, tra cui Albacom, Tele 2 e Welcome Italia, hanno segnalato che, a loro avviso, Telecom Italia avrebbe già recuperato la maggior parte dei costi di adeguamento e che l'eventuale mancato rientro della parte rimanente sarebbe esclusivamente imputabile a comportamenti anticoncorrenziali praticati negli anni dall'*incumbent* sul servizio di CPS, con particolare riferimento ai ritardi nell'attivazione del servizio. In considerazione di ciò, tali operatori richiedono che sia mantenuta la quota supplementare ai valori approvati per il 2003 fino alla scadenza prefissata con la delibera n. 10/00/CIR e che non sia riconosciuta la eventuale quota di costi di adeguamento di sistema non ancora recuperati.

27. Telecom Italia ritiene, d'altra parte, che non siano imputabili alla stessa Società le differenze tra le previsioni di traffico sulle quali era basato il piano di rientro dei costi ed il traffico effettivamente consuntivato e, pertanto, evidenzia la propria indisponibilità ad ulteriori proroghe dei tempi di recupero dei costi sostenuti. In subordine, Telecom Italia ha richiesto, al fine di salvaguardare gli investimenti effettuati ed a fronte di una eventuale ulteriore estensione del periodo di rientro, che il credito residuo venga rivalutato impiegando un adeguato tasso di interesse.

28. L'Autorità sottolinea, in primo luogo, che i ritardi rispetto al piano di recupero previsto dalla delibera n. 10/00/CIR sono imputabili al ritardo di Telecom Italia nella messa a regime di un sistema di *provisioning* adeguato al numero delle richieste di attivazione ed al successivo fenomeno di rallentamento della crescita del traffico in CPS, dovuto ai processi di rientro in Telecom Italia dei clienti in CPS. Inoltre l'Autorità rileva che, con la delibera n. 4/03/CIR, i processi di attivazione e disattivazione di CPS sono stati posti su di un piano di parità, rilevando che il sistema di attivazione della CPS, per il quale viene richiesto il recupero dei costi, viene utilizzato anche per la disattivazione della prestazione stessa.

29. L'Autorità osserva, inoltre, che le strategie commerciali di Telecom Italia, finalizzate al rientro della clientela che mediante la CPS aveva scelto un altro operatore, potrebbe avere come ulteriore conseguenza negativa sullo sviluppo di una effettiva concorrenza il possibile mutamento

della quota supplementare. Infatti, all'aumentare del numero dei rientri in Telecom Italia, si decrementa la crescita del traffico in CPS e conseguentemente il piano di recupero dei costi diverge dalle iniziali previsioni, con il conseguente incremento della quota di sovrapprezzo in presenza di una durata costante del periodo di rientro. Tale apparente paradosso è risolto dall'evidente considerazione che, avendo Telecom Italia usufruito del sistema di attivazione e disattivazione della CPS, lo stesso operatore deve contribuire al recupero dei costi. A tale riguardo appare quindi opportuno considerare anche il traffico prodotto dalla clientela che ha disattivato la CPS. Pertanto l'Autorità, nel confermare la decisione di richiedere a Telecom Italia di mantenere, per il 2004, la quota di sovrapprezzo al valore approvato per il 2003, ritiene opportuno procedere ad una valutazione dell'effettivo recupero dei costi di adeguamento tenendo anche conto la stima del mancato traffico in CPS relativo ai clienti rientrati in Telecom Italia. Tale verifica dovrà completarsi in tempo utile per predisposizione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia dell'anno 2005. Infine l'Autorità, qualora si rilevasse necessario estendere ulteriormente il periodo di applicazione della quota supplementare, si riserva di valutare gli effetti, per il calcolo del valore della quota di sovrapprezzo, dell'eventuale applicazione di un criterio di attualizzazione degli investimenti effettuati.

Accesso di abbonati Telecom Italia ai servizi su numerazioni non geografiche di altro operatore: remunerazione per il servizio di fatturazione

30. Nell'Offerta di Riferimento 2004 le condizioni economiche applicate da Telecom Italia per la prestazione di "fatturazione per accesso di abbonati Telecom Italia a numerazioni non geografiche di altro operatore" sono determinate in misura variabile in funzione dell'importo medio minutario fatturato al cliente chiamante. Infatti, il valore della percentuale del fatturato, dovuta per il servizio, è pari al minimo tra: 3,3 x pmm +4,2 e 10; dove pmm è il prezzo medio minutario, espresso in euro al minuto, dello specifico servizio oggetto della prestazione richiesta dall'operatore.

Alcuni operatori hanno segnalato una duplice criticità: da un lato l'introduzione della dipendenza della percentuale applicata dal prezzo finale e dall'altro il notevole incremento di tale percentuale rispetto al valore 2003 (pari al 2,9% fisso).

31. Con riferimento all'Offerta 2003, l'articolo 1, comma 1, lettera d, punto 1, della delibera n. 2/03/CIR e l'articolo 3, comma 2, lettera d, della delibera n. 11/03/CIR, hanno definito, per la quota di fatturazione, il valore del 2,9% del fatturato, indipendentemente dal valore di prezzo applicato.

In merito Telecom Italia ha evidenziato che la percentuale del 2,9%, valutata per l'Offerta 2003, non risulta più orientata ai costi in quanto gli stessi sono cambiati, in particolare, in conseguenza dell'incremento delle attività dovute agli accertamenti e prevenzioni delle eventuali attività illecite ed alle contestazioni presentate dagli utenti. Per far fronte a tale situazione, Telecom Italia ha dichiarato di aver dovuto potenziare i sistemi di prevenzione e di gestione del cliente. Secondo Telecom Italia, la formula proposta (con valori compresi tra 4,2% e 10%) oltre a essere più rappresentativa dei costi reali, favorisce le numerazioni a basso prezzo (e quindi intrinsecamente meno rischiose). Infatti, in alternativa, si sarebbe dovute applicare a tutte le numerazioni lo stesso valore medio che risulta molto maggiore del 2,9% precedentemente applicato.

32. L'Autorità, sul punto, rileva innanzitutto che la modifica della modalità di applicazione del prezzo di fatturazione ha un significativo impatto sul mercato dei servizi a valore aggiunto, qualora si consideri l'incertezza indotta negli operatori interconnessi che, seppur confidando nella stabilità del prezzo di tale servizio di interconnessione, si trovano a dover rinegoziare per il 2004 le condizioni economiche con i centri servizi dei propri clienti. Inoltre, tenuto conto che il servizio di fatturazione è soggetto all'orientamento al costo, risulta necessario valutare gli effettivi costi sottostanti al servizio al fine di determinarne il valore per l'anno 2004. A tale proposito, Telecom Italia ha fornito i dati di costo che apparentemente non si discostano da quelli sottostanti la fissazione del valore

approvato con la delibera n. 2/03/CIR. Pertanto l'applicazione all'anno 2004 della metodologia già approvata fa registrare un valore, per il 2004, prossimo a quello approvato per l'anno 2003.

L'Autorità ritiene inoltre che l'applicazione di un unico valore percentuale, che scorreli il costo della fatturazione dal prezzo fatturato, risulta maggiormente rappresentativo della reale struttura dei costi.

33. Pertanto, l'Autorità, nella proposta di provvedimento, aveva espresso l'orientamento di modificare le condizioni proposte da Telecom Italia per il servizio di fatturazione per l'accesso dei propri abbonati alle numerazioni non geografiche di altri operatori nel senso di approvare un unico valore percentuale, indipendente dal valore fatturato al cliente finale, determinato sulla base dei dati di costo forniti da Telecom Italia, applicando la metodologia descritta nelle premesse della delibera n. 2/03/CIR.

34. Nel corso della consultazione pubblica, Telecom Italia ha ribadito l'opportunità, a suo avviso, di mantenere la proposta formulata nell'Offerta di Riferimento 2004. Le principali argomentazioni utilizzate per giustificare tale posizione sono relative, in primo luogo, ad una maggiore rispondenza della nuova modalità ai criteri di separazione del prezzo del servizio erogato per le numerazioni a basso rischio rispetto a quelle ad alto rischio, in coerenza con quanto previsto dalla delibera n. 6/02/CIR. In secondo luogo, relativamente alla metodologia applicata per il calcolo dei costi sottostanti, Telecom Italia ritiene maggiormente rispondente al principio di causalità dei costi l'attribuzione integrale dei costi relativi alla "gestione reclami e prevenzione frodi" ai servizi di traffico non geografico ad alto rischio, anziché la distribuzione su tutti i servizi a traffico, secondo quanto disposto dalla delibera n. 2/03/CIR. La società, infatti, ritiene che la principale causa dei costi in esame sia proprio il traffico non geografico ed il suo elevato livello di insolvenza.

35. Con riferimento a tale ultimo aspetto, l'Autorità non ritiene fondate le motivazioni sottostanti alle modalità di allocazione di tali costi ai servizi, così come proposte da Telecom Italia. Infatti, già con la delibera n. 2/03/CIR, l'Autorità aveva ritenuto maggiormente in linea con il principio di causalità dei costi il criterio di attribuzione degli stessi a tutti i servizi a traffico in misura proporzionale alle perdite associate. Infatti, dal dettagliato esame delle attività sottostanti la voce "gestione reclami e prevenzioni frodi", fornito da Telecom Italia, è possibile determinare che i costi del servizio in esame sono riconducibili ai seguenti processi:

1) gestione del contatto con il cliente (identificazione, gestione contatto,....)

2) gestione dati del cliente (inserimento, aggiornamento, ...)

3) gestione esigenze del cliente (acquisizione esigenza, assegnazione e lavorazione, ...)

4) azioni di prevenzione frodi (esecuzione controlli parametrici su storia, morosità, analisi delle situazioni a rischio, definizione ed esecuzione azioni quali il recupero credito,...)

5) monitoraggio consumi di traffico anomalo (analisi dati di traffico, generazione allarmi, esecuzione di verifiche, contatto con il cliente, disabilitazione linea, ...)

Al fine di eliminare i costi non pertinenti relativi all'attività di gestione commerciale del cliente di competenza della sola Telecom Italia, il costo complessivo di tali attività viene ridotto a un "driver" di allocazione basato sull'incidenza percentuale dei costi del personale impiegato nelle attività 4) e 5). L'Autorità ritiene che l'ammontare dei costi così determinato sia riconducibile a tutto il traffico che genera un'insolvenza e quindi una perdita. Per tale ragione la corretta applicazione del principio di causalità dei costi non può prevedere l'integrale attribuzione di tali costi ai soli servizi non geografici ad alto rischio (che generano circa il 20% della totale perdita dei servizi a traffico) ma la loro attribuzione a tutti i servizi in misura proporzionale alla perdita generata da ciascun servizio. A riprova di tale valutazione, l'Autorità osserva che, come comunicato dalla stessa Telecom Italia,

successivamente all'approvazione della delibera n. 9/03/CIR, con la quale sono state introdotte soglie di prezzo massimo su alcune numerazioni per servizi a sovrapprezzo, si è assistito ad una migrazione dei servizi ad alto rischio di alcune numerazioni non geografiche che, con la metodologia proposta da Telecom Italia di allocazione dei costi, non si ritroverebbero attribuite alcun costo relativo alla "gestione reclami e prevenzione frodi".

36. Relativamente alla possibilità di definire un prezzo del servizio differente al variare del prezzo pagato dal consumatore finale per l'accesso al servizio, l'Autorità osserva che l'iniziale separazione in alto e basso rischio introdotta dalla delibera n. 6/02/CIR è stata modificata dalla nuova modalità di trattazione, adottata con la successiva delibera n. 2/03/CIR, dei servizi di fatturazione e rischio di insolvenza ed in particolare dalla decisione di non determinare *ex-ante* la percentuale di remunerazione relativa alle perdite generate dal servizio. L'Autorità, con tale ultima delibera, ha, infatti, stabilito che venga considerata nell'Offerta di Riferimento la sola quota afferente il servizio di fatturazione e di prevenzione e gestione crediti mentre la quota relativa alle perdite su credito venga determinata *ex-post* tra Telecom Italia e gli operatori sulla base delle fatture effettivamente non pagate. Per tali motivi, la quota dei costi relativa al servizio incluso nell'Offerta di Riferimento non ha più ragione di essere attribuita in maniera differente tra alto e basso rischio in quanto è relativa ad attività che vengono svolte ai fini dell'emissione della fattura nel suo complesso indipendentemente dalle particolari tipologie di traffico ivi contenute. L'Autorità, pertanto, ritiene che l'applicazione di un unico valore percentuale risulta maggiormente rappresentativo della reale struttura dei costi.

37. In merito ai costi sottostanti al servizio, Telecom Italia ha dichiarato che la valorizzazione dei costi utilizzata è quella relativa ai dati di consuntivo 2001 e che, inoltre, tale base di costo è da ritenersi adeguata anche per le valutazioni relative agli anni successivi al 2002, in quanto il prezzo del servizio è definito in misura percentuale dei valori di costo rispetto ai ricavi. L'Autorità condivide tale valutazione relativa alla base di costo di riferimento, in quanto, laddove si riscontra una crescita sia dei costi che dei ricavi, l'effetto percentuale non viene ad essere alterato.

Considerato che la metodologia da applicarsi è quella stabilita dalla delibera n. 2/03/CIR e che la base dei costi risulta quella relativa all'esercizio contabile 2001, utilizzato anche all'atto dell'adozione della precitata delibera, l'Autorità ritiene che non sussistano motivazioni per approvare la proposta di Telecom Italia e, pertanto, richiede allo stesso operatore di adeguare l'Offerta di Riferimento prevedendo un'unica percentuale che, allo stato ed alla luce delle informazioni contabili a disposizione non supera il valore previsto all'art. 1, comma 1, lettera d, sub 1 della delibera n. 2/03/CIR, ovvero 2,9%, valore determinato applicando la metodologia applicata ai dati di contabilità 2001.

38. In merito al servizio di configurazione dei prezzi richiesti dagli operatori interconnessi, Telecom Italia richiede, per il 2004, un importo *una tantum* pari a ca. 30.000,00 per ogni configurazione di scaglione tariffario associato a singola numerazione o centinaio. Inoltre, sia per la configurazione di numerazioni con prezzi già pubblicati nelle griglie tariffarie, sia per la configurazione prezzi non inclusi nelle griglie tariffarie, Telecom Italia garantisce tempi massimi di fornitura del servizio pari a 90 giorni.

Alcuni operatori hanno segnalato che un costo di configurazione eccessivamente elevato può costituire un disincentivo allo sviluppo di nuovi servizi a valore aggiunto e, congiuntamente ai lunghi tempi di configurazione, potrebbe rappresentare un freno alla concorrenza.

Telecom Italia ha precisato di aver calcolato i costi di configurazione ipotizzando un'ora di lavoro su ogni SGU ed alcuni costi di predisposizione degli impianti. Infatti, l'attività di configurazione, secondo la stessa Telecom Italia, consiste nella predisposizione di una procedura soft-