

6.1.3. Preselezione dell'operatore e portabilità del numero

DELIBERA n. 7/00/CIR del 1° agosto 2000

Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di Service Provider Portability (SPP) e sui contenuti degli accordi di interconnessione

Gazzetta Ufficiale 9 agosto 2000, n. 185

L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Nella seduta della Commissione infrastrutture e reti del 1° agosto 2000;

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, relativa alla *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, ed in particolare gli articoli 1, comma 6, lettera a), nn. 7 e 8, e 5 della suddetta legge;

Vista la direttiva 97/33/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 1997, concernente la *"Interconnessione nel settore delle telecomunicazioni e finalizzata a garantire il servizio universale e l'interoperabilità attraverso l'applicazione dei principi di fornitura di una rete aperta (ONP)"*;

Vista la direttiva 98/61/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 1998, che modifica la direttiva 97/33/CE per quanto concerne la portabilità del numero di operatore e la preselezione del vettore;

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

Vista la legge 30 luglio 1998, n. 281, recante *"Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti"*;

Visto il decreto del Ministro delle comunicazioni 23 aprile 1998, recante: *"Disposizioni in materia di interconnessione nel settore delle telecomunicazioni"*;

Vista la propria delibera n. 3/CIR/99 del 7 dicembre 1999, recante: *"Regole per la fornitura della Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione (Carrier Preselection)"*, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 303 del 28 dicembre 1999;

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

Vista la propria delibera n. 2/00/CIR del 15 marzo 2000, 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"*;

Vista la propria delibera n. 4/00/CIR del 9 maggio 2000 recante: *"Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di carrier preselection (CPS) e sui contenuti degli accordi di interconnessione"*, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 117 del 22 maggio 2000;

Vista la propria delibera n. 5/00/CIR dell'8 giugno 2000 recante: *"Istituzione dell'unità per il monitoraggio del processo di implementazione dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale, portabilità del numero e carrier preselection"*;

Vista l'Offerta di Interconnessione di Riferimento di Telecom Italia per il 2000 inviata all'Autorità in data 3 aprile 2000;

Viste le varie versioni dello schema di contratto per la fornitura della prestazione di Service Provider Portability (SPP) inviate da Telecom Italia;

Sentiti gli operatori interessati nel corso del procedimento istruttorio e nell'ambito delle attività dell'unità per il monitoraggio di cui alla delibera 5/00/CIR;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La delibera n. 4/CIR/99, nell'introdurre regole per la fornitura della prestazione di *Service Provider Portability* (di seguito: SPP), definisce le condizioni tecniche economiche e procedurali dell'offerta della prestazione; pertanto, la negoziazione tra l'operatore *donating* e l'operatore *recipient* deve avvenire in linea con le disposizioni generali di cui alla delibera n. 4/CIR/99.

2. Le attività istruttorie hanno evidenziato alcuni fattori di ostacolo alla conclusione di accordi tra le parti in merito alla fornitura della prestazione SPP e alla tempestiva attivazione ed operatività della stessa, compromettendo il pieno rispetto della delibera n. 4/CIR/99 e, in generale, della normativa nazionale e comunitaria in materia; si richiama in particolare la direttiva 98/61/CE, che impone alle Autorità nazionali di regolamentazione di favorire l'introduzione nei tempi più brevi possibili della portabilità del numero tra operatori e prevede che l'effettiva operatività della prestazione non possa essere limitata da aspetti procedurali onerosi.

3. Come già ampiamente evidenziato nelle premesse del provvedimento n. 4/00/CIR, il vigente quadro regolamentare assegna all'Autorità poteri di intervento in materia. In particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), nn. 7 e 8), della legge n. 249 del 1997, attribuisce all'Autorità il potere di definire criteri obiettivi e trasparenti e non discriminatori per l'interconnessione e per l'accesso alle infrastrutture di telecomunicazione, nonché di regolare le relazioni tra gestori e utilizzatori delle infrastrutture di telecomunicazioni e di verificare che i gestori di infrastrutture di telecomunicazioni garantiscano i diritti di interconnessione e di accesso alle infrastrutture ai soggetti che gestiscono reti ovvero offrono servizi di telecomunicazione.

4. Più specificamente, l'articolo 4, commi 14 e 16, del decreto del Presidente della Repubblica n. 318 del 1997 attribuisce all'Autorità il potere di fissare in anticipo gli elementi riguardanti gli accordi d'interconnessione in relazione alle aree di contenuto elencate nell'allegato D, nonché le condizioni atte a garantire una concorrenza effettiva, quali le condizioni tecniche ed economiche, le condizioni di fornitura e d'impegno nonché la conformità ai requisiti essenziali dei servizi d'interconnessione.

5. L'articolo 5, comma 6, riconosce poi all'Autorità la facoltà di intervenire in qualsiasi momento al fine di garantire che le condizioni di accesso alla rete siano eque, ragionevoli e non discriminatorie per entrambe le parti e siano tali da arrecare benefici agli utenti, nonché, ove ciò sia giustificato, la facoltà di apportare modifiche alle disposizioni degli accordi.

6. L'attività istruttoria sottesa alla presente delibera si è concentrata sulla verifica di congruità delle condizioni procedurali di fornitura della prestazione e sugli aspetti che ostacolano o ritardano la piena realizzazione della stessa.

7. Con riferimento alla definizione delle procedure di evasione da parte dell'operatore *donating* delle richieste di fornitura della prestazione SPP, si ritiene che le indicazioni già definite da parte dell'Autorità con la delibera n. 4/00/CIR in tema di *carrier preselection* siano in grado di assicurare il rispetto dei principi di non discriminazione, proporzionalità ed equità anche in relazione alla prestazione SPP, soprattutto per quanto concerne la ripartizione delle attivazioni tra i vari operatori richiedenti.

8. Con riferimento agli aspetti connessi al trattamento della morosità, si ritiene che l'esistenza di eventuali condizioni di morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti da parte di clienti che chiedano di passare ad un altro operatore d'accesso non possa in alcun modo pregiudicare la fornitura della prestazione di SPP. Tale principio - già sancito peraltro nell'ambito della delibera n. 2/00/CIR in relazione alla fornitura dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale - si fonda sulla considerazione che il problema della morosità attiene esclusivamente allo specifico rapporto contrattuale tra cliente ed operatore e deve essere gestito in tale ambito, tramite il ricorso agli strumenti che l'ordinamento giuridico mette a disposizione per la tutela dei crediti, ma non può costituire impedimento alla fornitura della prestazione di SPP da parte dell'operatore *donating* all'operatore *recipient*; tale prestazione è infatti regolamentata sulla base di diritti/obblighi di fornitura reciproci dalla normativa di settore comunitaria e nazionale. Si ritiene, in ogni caso, che sia interesse di tutti gli operatori collaborare al fine di prevenire e limitare tale fenomeno, individuando adeguate soluzioni nel rispetto della normativa vigente in tema di riservatezza dei dati personali.

9. Una puntuale disciplina dei tempi e delle procedure operative di fornitura della prestazione di SPP, oltre ad assicurare che la prestazione sia fornita a condizioni trasparenti e non discriminatorie nonché efficienti, assume una fondamentale rilevanza al fine di garantire condizioni di concorrenza effettiva. Si ricorda infatti che la prestazione di SPP costituisce prestazione accessoria rispetto al cambio di operatore d'accesso da parte del cliente e che un'eventuale mancanza di sincronizzazione delle attività dell'operatore *donating* e dell'operatore *recipient* può condurre ad una interruzione del servizio per il cliente, con grave danno per le possibilità competitive degli operatori nuovi entranti. Tale criticità assume d'altro canto rilevanza

generale, non circoscritta alle dinamiche concorrenziali tra operatori, nel caso di numerazione utilizzata da particolari tipologie di clienti, quali ad esempio i soggetti che esercitano servizi di pubblica utilità.

10. Ai fini di una rapida ed efficace implementazione della prestazione SPP risulta altrettanto importante, ad avviso dell'Autorità, la definizione di indicazioni in merito alle procedure di gestione degli ordinativi da parte dell'operatore *donating* e, in particolare, in merito alla modalità di manifestazione della volontà del cliente di interrompere il rapporto contrattuale con l'operatore *donating*.

Udita la relazione del Commissario ing. Mario Lari, ai sensi dell'articolo 32 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità,

DELIBERA

Art. 1.

Capacità di evasione e distribuzione delle richieste della prestazione di Service Provider Portability (SPP)

1. Gli operatori si impegnano ad adeguare la capacità di evasione degli ordinativi della prestazione di *Service Provider Portability* (SPP) sulla base delle esigenze del mercato. Gli operatori sono tenuti a rendere noto nonché a comunicare all'Autorità, entro 4 settimane dall'entrata in vigore del presente provvedimento, il numero minimo giornaliero di evasione di ordini.

2. Per quanto concerne le modalità di distribuzione su base territoriale e di ripartizione tra gli operatori richiedenti della capacità di evasione degli ordinativi per la fornitura della prestazione di SPP di cui al comma 1, si applicano i principi definiti all'articolo 1, commi 3, 4 e 5, della delibera n. 4/00/CIR.

3. L'Autorità si riserva di riconsiderare la congruità della capacità di evasione di cui al comma 1 e le disposizioni di cui al comma 2 alla luce dell'evoluzione della domanda e delle condizioni di mercato.

Art. 2.

Condizioni amministrative di attivazione

1. Le modalità di trasmissione e di gestione amministrativa delle richieste devono essere improntate alla massima efficienza, sulla base dei più evoluti mezzi di comunicazione informatici.

2. In nessun caso, eventuali situazioni di morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti di un cliente nei confronti dell'operatore *donor/donating* costituiscono condizione ostativa alla fornitura della prestazione di SPP.

Art. 3.

Tempi e procedure di attivazione della prestazione di SPP

1. Il tempo massimo di attivazione della prestazione per tutte le tipologie d'impianto è fissato in 15 giorni lavorativi dalla data della richiesta, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, della delibera n. 4/CIR/99. In casi eccezionali relativi ad impianti di particolare complessità, qualora l'operatore *donating* non sia in grado di rispettare il predetto termine, è tenuto a comunicare all'operatore *recipient* ed all'Autorità il tempo massimo di attivazione.

2. Le procedure concordate tra l'operatore *donating* e l'operatore *recipient* devono essere improntate alla massima efficienza e tali da minimizzare i tempi di interruzione del servizio al cliente finale.

3. L'operatore *donating* è tenuto a comunicare con un preavviso minimo di 5 giorni lavorativi all'operatore *recipient* la data e l'ora previste per l'esecuzione dei lavori relativi ad ogni numero portato e per la conseguente sospensione del servizio al cliente, in modo da permettere all'operatore *recipient* di predisporre ed effettuare le attività necessarie per attivare contestualmente il proprio servizio a tale cliente. In ogni caso, l'operatore *donor* si impegna a negoziare, su richiesta dell'operatore *recipient*, la disponibilità ad interventi anche in orari notturni e in giorni festivi.

4. Nel caso di richieste di SPP relative a numeri funzionali alla fornitura di servizi di pubblica utilità, gli operatori si impegnano a definire di comune accordo specifici tempi e modalità di passaggio del numero, nonché l'esecuzione delle attività anche in orari notturni e in giorni festivi.

5. Al momento del passaggio del numero all'operatore *recipient*, l'operatore *donating* è tenuto ad assicurare un adeguato presidio di assistenza per il monitoraggio della piena riuscita delle attività di attivazione della prestazione di SPP per il tempo strettamente necessario all'effettuazione da parte dell'operatore *recipient* delle prime prove di piena riuscita dell'attivazione della prestazione.

Art. 4.

Gestione degli ordini per l'attivazione della prestazione di SPP

1. Il cliente che chieda la prestazione di SPP all'operatore *recipient* è tenuto ad esercitare il proprio diritto di recesso dal contratto che lo lega all'operatore *donating* nel rispetto dei termini di preavviso contrattualmente definiti, secondo quanto stabilito ai successivi commi del presente articolo.

2. Nel caso in cui il cliente manifesti la propria inequivoca volontà di interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore *donating* per il tramite dell'operatore *recipient*, quest'ultimo trasmette al *donating* un ordine di lavorazione della richiesta di SPP che deve riportare i seguenti dati:

- a. nome e cognome del titolare dell'abbonamento;
- b. numero non geografico o numero/i geografici della/e linea/e telefonica/che su cui si richiede di attivare la prestazione di SPP;
- c. nome dell'operatore *recipient* prescelto;
- d. data di sottoscrizione del contratto, sottostante alla richiesta di SPP tra l'operatore *recipient* e il cliente.

3. L'ordine viene trasmesso dall'operatore *recipient* all'operatore *donating* in formato elettronico (via posta elettronica o altri strumenti equivalenti) o in formato cartaceo (via fax). L'operatore *recipient*, quale responsabile del rapporto col cliente, è obbligato a conservare l'originale dell'ordine trasmesso, unitamente alla copia del contratto sottoscritto con il proprio cliente per la fornitura della prestazione di SPP.

4. L'operatore *donating*, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi, attiva la prestazione all'abbonato nei tempi e secondo le modalità stabilite nella delibera n. 4/CIR/99 e nell'articolo 2 del presente provvedimento.

5. Nel caso di richieste di attivazione della prestazione di SPP non andate a buon fine, l'operatore *donating* – contestualmente al riscontro di eventuali cause di non conformità tecniche o procedurali nelle richieste pervenute – è tenuta ad informare l'operatore *recipient* circa le cause specifiche della mancata attivazione, dandone altresì comunicazione all'Autorità.

6. In caso di contestazioni, l'operatore *donating* può richiedere all'operatore *recipient* copia/e della sottoscrizione/i del contratto di SPP stipulato con il cliente. Tale richiesta non deve essere vincolante ai fini dell'attivazione della prestazione.

7. L'operatore *donating*, ove rilevi incongruenze tra i dati forniti e quelli in suo possesso ostative alla fornitura della prestazione, può richiedere all'operatore *recipient* – previa autorizzazione da parte dell'Autorità – il sistematico invio della copia della sottoscrizione del contratto del cliente al servizio di SPP.

8. I dati relativi ai clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di SPP debbono essere trattati dall'operatore *donating* con la massima riservatezza ed utilizzati esclusivamente ai fini dell'attivazione della prestazione.

Art. 6.

Tempi di manutenzione

1. L'operatore *donating* è tenuto a definire contrattualmente i tempi e le condizioni tecniche di intervento su guasti e manutenzione.

2. Telecom Italia, nella sua qualità di operatore notificato come avente notevole forza di mercato, è tenuta a definire i tempi e le modalità di intervento su guasti e manutenzione in relazione a contratti di fornitura della prestazione di SPP nell'ambito del *service level agreement* allegato all'offerta d'interconnessione di riferimento.

Art. 7.

Verifica della qualità della prestazione di CPS e portabilità del numero

1. Ai fini delle verifiche dei parametri di qualità associati alle prestazioni di preselezione e portabilità del numero, l'Autorità si avvale dell'unità per il monitoraggio istituita con la propria delibera n. 5/00/CIR.

Art. 8.

Pubblicazione ed entrata in vigore

1. Il presente provvedimento è notificato alla società Telecom Italia ed è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e nel Bollettino dell'Autorità;

2. Il presente provvedimento entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 1° agosto 2000

Il Commissario relatore

MARIO LARI

Il Presidente

ENZO CHELI

DELIBERA n. 9/00/CIR del 18 ottobre 2000

Disposizioni relative all'attivazione del servizio di *carrier preselection*: data di sottoscrizione del contratto di utenza

Gazzetta Ufficiale 30 ottobre 2000, n. 254

L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Nella riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 ottobre 2000;

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

Vista la legge 30 luglio 1998 n. 281, recante "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti";

Vista la propria delibera n. 3/CIR/99, recante: "Regole per la fornitura della *Carrier Selection Equal Access* in modalità di preselezione (*carrier preselection*)", e, in particolare, l'articolo 6 della suddetta delibera che disciplina gli obblighi dell'operatore d'accesso;

Vista la propria delibera n. 4/00/CIR, recante: "Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di *Carrier Preselection* (CPS) e sui contenuti degli accordi di interconnessione";

Vista la propria delibera n. 5/00/CIR recante norme per il "Monitoraggio del processo di implementazione dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale, portabilità del numero e *Carrier Preselection*";

Considerato che le disposizioni contenute nelle proprie delibere n. 3/CIR/99 e 4/00/CIR individuano i principi di riferimento per la definizione degli accordi tra gli operatori e disciplinano le condizioni per l'attivazione del servizio di *carrier preselection* allo scopo, tra l'altro, di garantire condizioni di fornitura eque, non discriminatorie, trasparenti e obiettive nella prestazione del servizio stesso;

Considerate le indicazioni emerse nell'ambito delle attività svolte dalla apposita Unità per il monitoraggio, istituita con la richiamata delibera n. 5/00/CIR;

Ritenuto di dovere assicurare, nell'interesse dell'utente, il rispetto dei principi di trasparenza nell'ambito delle procedure relative all'attuazione dei contratti di *Carrier Preselection*;

Udita la relazione del Commissario ing. Mario Lari, ai sensi dell'articolo 32 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

Articolo unico

1. La data di sottoscrizione del contratto tra l'utente e l'operatore preselezionato, richiamata dall'articolo 3, comma 1, della delibera n. 4/00/CIR, è l'elemento temporale certo cui fanno riferimento le disposizioni concernenti i rapporti tra l'operatore d'accesso e lo stesso operatore preselezionato che in qualsiasi modo incidano sull'utente finale, con particolare riferimento alla gestione degli ordinativi di preselezione e all'attivazione del servizio stesso.

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

Napoli, 18 ottobre 2000

Il Commissario relatore
MARIO LARI

Il Presidente
ENZO CHELI

DELIBERA n. 8/01/CIR del 16 maggio 2001

Disposizioni relative all'attivazione del servizio di *carrier preselection*: revisione delle capacità di evasione e della distribuzione delle richieste

Gazzetta Ufficiale 12 giugno 2001, n. 134

L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Nella seduta della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 maggio 2001;

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

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

Vista la propria delibera n. 3/CIR/99, recante: "Regole per la fornitura della Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione Carrier Preselection", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 28 dicembre 1999, n.303;

Vista la propria delibera n. 4/00/CIR del 9 maggio 2000, recante: "Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di carrier preselection (CPS) e sui contenuti degli accordi di interconnessione", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 22 maggio 2000, n.117;

Vista la propria delibera n. 5/00/CIR del 8 giugno 2000, recante norme per il "Monitoraggio del processo di implementazione dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale, portabilità del numero e Carrier Preselection";

Vista la propria delibera n. 9/00/CIR del 18 ottobre 2000, recante: "Disposizioni relative all'attivazione del servizio di Carrier Preselection: data di sottoscrizione del contratto di utenza", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 30 ottobre 2000, n.117;

Vista la propria delibera n. 10/00/CIR del 18 ottobre 2000, recante: "Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia 2000" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 2 novembre 2000, n.256;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. Il quadro normativo di riferimento

L'articolo 1, comma 6, lettera a), nn. 7 e 8 della legge n. 249 del 1997, dispone che l'Autorità:

"7) definisce criteri obiettivi e trasparenti, anche con riferimento alle tariffe massime, per l'interconnessione e per l'accesso alle infrastrutture di telecomunicazione secondo criteri di non discriminazione;

8) regola le relazioni tra gestori e utilizzatori delle infrastrutture di telecomunicazioni e verifica che i gestori di infrastrutture di telecomunicazioni garantiscano i diritti di interconnessione e di accesso alle infrastrutture ai soggetti che gestiscono reti ovvero offrono servizi di telecomunicazione; promuove accordi tecnologici tra gli operatori del settore per evitare la proliferazione di impianti tecnici di trasmissione sul territorio;"

L'articolo 4, comma 14, del decreto del Presidente della Repubblica n. 318 del 1997 dispone che:

"L'Autorità può fissare in anticipo le condizioni relative alle aree di contenuto elencate nell'allegato D, parte 1. Ogni organismo di telecomunicazioni è tenuto a inserire, salvo in casi motivati, gli elementi indicati nell'allegato D, parte 2, negli accordi di interconnessione stipulati nonché tutti gli elementi della parte 1 che sono nella sua disponibilità negoziale. L'Autorità può inoltre, in qualsiasi momento o su richiesta di una delle parti, fis-

sare le scadenze entro le quali devono essere concluse le trattative in materia di interconnessione. Se non è raggiunto un accordo entro i termini assegnati, l'Autorità adotta misure cogenti per le parti, riguardanti soltanto gli aspetti per i quali non è stato già perfezionato l'accordo secondo le procedure da essa stabilite e rese pubbliche".

L'articolo 5, comma 6, del suddetto decreto del Presidente della Repubblica riconosce, inoltre, che:

"L'Autorità ha facoltà di intervenire in qualsiasi momento, di propria iniziativa ovvero è tenuta a farlo su richiesta di una delle parti, al fine di garantire che le condizioni di accesso alla rete siano eque, ragionevoli e non discriminatorie per entrambe le parti e che si producano benefici per gli utenti, nonché, ove ciò sia giustificato, di apportare modifiche alle disposizioni degli accordi".

La delibera n. 3/CIR/99, *"definisce le regole per la fornitura della Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione (carrier preselection)"*. In particolare, fissa i principi per la definizione dei modelli di interazione nonché della soluzione tecnica di rete da implementare. Gli articoli 8 e 9 dell'allegato A della sopra citata delibera fissano le procedure, per il periodo transitorio e per quello a regime, per l'evasione delle richieste.

Con la delibera n. 4/00/CIR del 9 maggio 2000, l'Autorità ha precisato alcuni aspetti procedurali relativi all'implementazione del servizio di *carrier preselection* e dei contenuti degli accordi di interconnessione. In particolare nell'articolo 1 della stessa delibera è disposto al comma 1 che:

"Telecom Italia è tenuta ad adeguare la capacità di evasione degli ordinativi della prestazione di carrier preselection sulla base dell'andamento dalla domanda di ordinativi per la fornitura della prestazione" ed al comma 6 che *"L'Autorità si riserva di rivedere, dopo 90 giorni dalla data di approvazione del presente provvedimento, la capacità di evasione mensile di attivazioni di Telecom Italia verificandone la compatibilità con le condizioni di mercato"*.

Con la delibera n. 5/00/CIR dell'8 giugno 2000, *"È istituita presso l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni un'unità per il monitoraggio del processo di implementazione dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale, portabilità del numero e preselezione dell'operatore"*, di seguito indicata come UPIM, avente tra l'altro gli obiettivi indicati all'articolo 2, comma 2, punti b. e c., di seguito riportati:

"b. monitorare la dinamica contrattuale ed il processo di negoziazione tra operatori licenziatari e Telecom Italia;

c. acquisire dagli operatori licenziatari e da Telecom Italia segnalazioni in merito ad eventuali richieste di interpretazione della normativa vigente o di intervento in relazione a comportamenti ostativi del processo di implementazione dell'accesso disaggregato, della preselezione dell'operatore e della portabilità del numero nella fase negoziale, di sperimentazione e di implementazione e provisioning dei servizi"

2. Il procedimento istruttorio

Nell'ambito delle attività UPIM, l'Autorità ha richiesto agli operatori, a partire da ottobre 2000, l'invio periodico dei dati relativi al processo di attivazione della CPS, ritenuti utili ai fini dell'analisi delle problematiche.

In particolare, nel corso dei mesi di gennaio e febbraio 2001, l'Autorità ha approfondito l'attività di acquisizione dei dati avanzando richieste specifiche in merito alle previsioni di acquisizioni di contratti CPS per il 2001 ed ai valori di ordinativi arretrati da smaltire (di seguito arretrato).

Durante l'attività di monitoraggio sono state, inoltre, raccolte una serie di segnalazioni che mostravano presunte criticità nel processo di attivazione degli ordini di CPS nonché nel numero massimo di attivazioni giornaliere previsto.

Ritenuto opportuno prevedere specifiche condizioni regolamentari per superare le criticità rilevate, la Commissione infrastrutture e reti dell'Autorità ha disposto, in data 22 febbraio 2001, l'apertura di un apposito procedimento istruttorio avente ad oggetto: *"Revisione della capacità di evasione mensile e della distribuzione delle richieste di carrier preselection (CPS)"*.

Nell'ambito dell'istruttoria sono stati dunque valutati i dati e le segnalazioni raccolte dall'UPIM, nell'ambito delle proprie attività, e sono altresì stati sentiti gli operatori interconnessi che usufruiscono della prestazione di CPS (di seguito operatori preselezionati) e l'operatore d'accesso Telecom Italia relativamente ad una serie di ipotesi di miglioramenti da apportare al processo di attivazione della CPS.

Nel corso del procedimento, l'operatore d'accesso Telecom Italia ha evidenziato che, a fronte della capacità assegnata, non corrisponde un equivalente quantitativo di ordinativi inviati, ciò comportando un sotto-utilizzo delle risorse. Inoltre, secondo l'operatore di accesso, gli operatori preselezionati inoltrano delle richieste di capacità sovrastimate allo scopo di garantirsi una maggiore capacità preassegnata, in virtù dell'attuale meccanismo.

Alla luce di tali osservazioni Telecom Italia ritiene che un eventuale incremento del numero massimo di attivazioni giornaliere comporterebbe investimenti utili solo allo smaltimento degli ordinativi accumulati nel presunto arretrato ma a regime non necessari. L'operatore di accesso ha, peraltro, dichiarato la disponibilità a raggiungere, in una prima fase, il tetto di espletamento giornaliero di 14.000 ordinativi, implementando contestualmente i meccanismi di miglioramento delle capacità distributive; rinviando ad una seconda fase la valutazione dell'aumento delle capacità totali giornaliere massime.

Infine, con riferimento al meccanismo di penalità, l'operatore d'accesso ha proposto di applicare le penalità di cui alla delibera n. 3/CIR/99 riducendo la soglia dall'attuale valore del 2% della capacità complessiva allo 0,5%, ottenendo così l'applicazione della penalità anche per gli operatori preselezionati più piccoli che richiedono valori di attivazioni ridotte.

Dal confronto con gli operatori preselezionati è emerso che:

- le capacità mensilmente assegnate non sono ritenute sufficienti per le proprie esigenze ed il relativo mancato utilizzo in fase di invio degli ordinativi è da attribuirsi al fatto che in alcuni distretti vi sono capacità assegnate in eccesso ed in altri in difetto rispetto alle reali esigenze;
- l'intervento di incremento di capacità da parte dell'operatore d'accesso è ritenuto indispensabile ed il valore finale ritenuto più opportuno è 30.000 ordinativi;
- le richieste di capacità su base distrettuale con due mesi di anticipo comportano notevoli problemi previsionali;
- esiste un notevole quantitativo di ordinativi non inviati a causa della rigidità del sistema;
- sarebbe utile per gli operatori preselezionati, nell'ottica di migliorare l'efficienza del processo, avere a disposizione il *software* di analizzatore sintattico che effettua una prima verifica formale dei *file* di invio;
- per tutelare anche gli operatori preselezionati che non hanno arretrato ritengono opportuno variare la modalità di assegnazione delle capacità dall'attuale "30% equidistribuito e 70% proporzionale" ad un "50% equidistribuito e 50% proporzionale".

Ritenuto, sulla base delle criticità emerse nel corso del procedimento, di individuare, in particolare, i seguenti ambiti di intervento, con l'obiettivo di migliorare il processo di attivazione della CPS:

1. "Variazione della capacità di evasione giornaliera da parte di Telecom Italia";
2. "Definizione di Aree territoriali sulle quali implementare il processo e modifica delle modalità di richiesta ed assegnazione delle capacità";
3. "Introduzione di meccanismi per aumentare l'efficienza del sistema";
4. "Valutazione del sistema di penalità".

Considerato in merito alla "Variazione della capacità di evasione giornaliera da parte di Telecom Italia" che la necessità di incrementare il numero di attivazioni giornaliere scaturisce sia dall'elevato numero di ordinativi arretrati da smaltire sia dalle previsioni mensili degli operatori preselezionati di nuovi contratti CPS.

Considerato che l'incremento della capacità di evasione massima coniugato con gli interventi di miglioramento di efficienza del processo, che porteranno ad una più flessibile gestione delle richieste da parte degli operatori preselezionati, comporta l'aumento dell'effettivo numero di ordinativi attivati di CPS da parte di Telecom Italia.

Ritenuto alla luce delle precedenti considerazioni, che il valore di capacità di evasione giornaliera di 20.000 ordinativi consente la sostenibilità delle nuove acquisizioni previste pur lasciando disponibile della capacità residua per lo smaltimento degli ordinativi arretrati.

Considerato in merito alla "Definizione di Aree territoriali sulle quali implementare il processo e modifica delle modalità di richiesta ed assegnazione delle capacità" che l'attuale meccanismo, prevedendo un'allocatione su 231 distretti delle assegnazioni di capacità, non permette agli operatori un'efficace programmazione delle attivazioni e soprattutto un trasferimento della capacità disponibile da un distretto ad un altro. Qualora il processo di assegnazione degli ordinativi fosse, dunque, applicato sulla capacità complessiva di Aree territoriali, realizzate accorpando tra loro i 231 distretti, gli operatori preselezionati potrebbero utilizzare la capacità disponibile in un qualsiasi distretto della medesima Area territoriale.

Ritenuto che dall'esame dell'attuale organizzazione di Telecom Italia è possibile individuare 18 "punti di contatto" territoriali per i rapporti con gli operatori preselezionati, ognuno con una sua competenza in termini di distretti, che possono essere immediatamente utilizzati per la definizione delle Aree territoriali.

Considerato che per consentire uno sfruttamento equo e flessibile da parte degli operatori preselezionati delle capacità disponibili è opportuno rivedere la tempistica del sistema di assegnazione. In particolare, gli operatori preselezionati possono inviare le proprie richieste di capacità per il mese successivo ripartite per ogni Area territoriale, entro quindici giorni dal termine del mese in corso. L'operatore d'accesso provvede a determinare le capacità assegnate ed a comunicarle agli operatori entro cinque giorni dalla fine del mese.

Considerato che la richiesta di capacità di ogni singolo operatore preselezionato non deve superare il valore di capacità massima mensile definita in ciascuna Area territoriale.

Considerato che il numero di operatori preselezionati che hanno richiesto la prestazione di CPS nel periodo settembre 2000 - marzo 2001 è raddoppiato, passando da 14 a 30 circa. Tale incremento ha fatto sì che la capacità equidistribuita sia diventata via via inferiore, ciò comportando alcuni problemi soprattutto per gli operatori preselezionati con un basso numero di richieste.

Ritenuta congrua una modalità di assegnazione delle quote di capacità, che preveda il 40% di capacità equidistribuita ed il 60% proporzionale.

Considerato in merito ai "Meccanismi per aumentare l'efficienza del sistema" che l'attuale sistema di gestione degli ordinativi non ha una flessibilità tale da ottenere il pieno sfruttamento delle capacità disponibili. In particolare, un elemento di criticità del processo si rileva nell'ipotesi in cui gli operatori preselezionati non riescano ad inviare il quantitativo di ordinativi ad essi assegnato nel giorno: in tal caso una serie di risorse, disponibili da parte di Telecom Italia per quella giornata, risultano non utilizzate.

Ritenuto che un incremento dell'efficienza del processo di attivazione si può ottenere introducendo un meccanismo tale per cui le risorse assegnate giornalmente a ciascun operatore preselezionato non utilizzate per l'evasione degli ordinativi siano rese disponibili agli altri operatori preselezionati come risorse comuni di capacità per quelle giornate.

Considerato, in merito al "Sistema di penalità", che il meccanismo di penalità introdotto dalla delibera n.3/CIR/99 prevede che:

"Al fine di scoraggiare sottostime o sovrastime intenzionali nelle previsioni, l'operatore d'accesso ha facoltà, per ogni singolo periodo, di non accettare richieste eccedenti le previsioni. In caso di richieste inferiori, che incidano per oltre il 2% sulla capacità complessiva di espletamento degli ordinativi dell'operatore di accesso, la quota di richieste effettivamente evase per un operatore preselezionato sarà pari alla quantità effettivamente presentata diminuita dell'ammontare percentuale dello scostamento dalla previsione. La capacità produttiva residua verrà suddivisa, in modo proporzionale, a vantaggio degli altri operatori".

Ritenuto opportuno di confermare le modalità di individuazione della penale previste dalla delibera n. 3/CIR/99, considerando il fattore di riduzione da applicare come pari allo scostamento percentuale tra capacità richiesta dall'operatore preselezionato nel mese ed il numero di ordinativi effettivamente inoltrati.

Considerata l'esigenza per l'Autorità di disporre di un'informativa mensile sulle modalità di applicazione, sia del processo di assegnazione delle capacità che di gestione delle attivazioni, ed in particolare relativamente a:

1. sintesi dei dati di capacità richiesta e capacità assegnata per ogni operatore preselezionato, a livello di Area territoriale;

2. sintesi dei dati relativi agli ordinativi effettivamente inoltrati, respinti e attivati per ciascun operatore preselezionato;

3. sintesi dei dati per ciascuna Area territoriale relativi agli ordinativi richiesti, assegnati ed effettivamente inoltrati, questi ultimi suddivisi per singolo distretto, distinguendo gli ordinativi respinti sulla base della motivazione, e gli ordinativi lavorati sulla base del tempo di attivazione.

Considerato che l'Autorità ritiene fondamentale l'utilizzo dello strumento del *service level agreement* al fine di assicurare la corretta applicazione delle disposizioni regolamentari relativi alla CPS;

Considerato che, in ottemperanza alle disposizioni della delibera n.10/00/CIR, Telecom Italia ha pubblicato in data 9 aprile 2001, la propria proposta di *service level agreement* per il servizio di CPS e che tale proposta è in corso di valutazione da parte dell'Autorità;

Udita la relazione finale del Commissario ing. Vincenzo Monaci, relatore ai sensi dell'articolo 32 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Art. 1.

Definizioni

1. Ai fini del presente provvedimento si intende per:

a) "Ordinativo": richiesta di attivazione della prestazione di *Carrier Preselection* (CPS) relativa ad un singolo impianto d'utente.

b) "Capacità di evasione giornaliera": numero minimo di ordinativi di *carrier preselection* che Telecom Italia è in grado di elaborare nel corso di una giornata lavorativa.

c) "Capacità di evasione mensile": capacità di evasione giornaliera moltiplicata per il numero di giorni lavorativi del mese in esame.

d) "Capacità richiesta": numero di ordinativi che l'operatore preselezionato prevede di inviare nel corso di un mese.

e) "Capacità assegnata mensile": numero massimo di ordinativi che l'operatore preselezionato può inviare nel corso di un mese.

f) "Capacità assegnata giornaliera": capacità assegnata mensile divisa per il numero di giorni lavorativi del mese in esame.

g) "Ordinativo inviato": richiesta di attivazione della prestazione di CPS che l'operatore preselezionato ha trasmesso all'operatore d'accesso. L'ordinativo si intende inviato il giorno successivo rispetto all'effettiva data di inoltro.

h) "Ordinativo in lista d'attesa": richiesta di attivazione della prestazione di CPS che l'operatore preselezionato ha trasmesso all'operatore d'accesso in eccedenza rispetto alla Capacità assegnata giornaliera.

i) "Ordinativo attivato": richiesta di attivazione della prestazione di CPS che l'operatore d'accesso ha evaso.

j) "Area territoriale": raggruppamento di distretti telefonici ai fini della realizzazione del processo di richiesta ed attivazione della prestazione di CPS. La corrispondenza tra ciascun distretto e la relativa area territoriale è riportata nell'allegato A alla presente delibera.

2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318, e all'articolo 1 dell'allegato A alla delibera n. 3/99/CIR del 7 dicembre 1999.

Art. 2.

Revisione delle modalità di distribuzione delle richieste di Carrier Preselection

1. L'Autorità fissa in 20.000 ordinativi la capacità di evasione giornaliera minima per la prestazione di *carrier preselection* da parte di Telecom Italia.

2. La capacità di evasione giornaliera delle richieste è ripartita in misura proporzionale al numero di abbonati, residenziali ed affari, presenti in ciascuna Area territoriale.
3. L'operatore preselezionato provvede a comunicare a Telecom Italia, entro quindici giorni dalla fine del mese in corso, la capacità richiesta per il mese successivo, ripartita per Aree territoriali.
4. La capacità richiesta dall'operatore preselezionato per ogni Area territoriale non deve superare il valore di capacità di evasione mensile definita da Telecom Italia nella stessa Area territoriale.
5. Il 40% della capacità di evasione mensile è assegnata uniformemente sulla base del numero complessivo di operatori preselezionati.
6. Il 60% della capacità di evasione mensile è assegnata proporzionalmente alle capacità richieste dai singoli operatori preselezionati.

Art. 3.

*Introduzione di misure volte ad aumentare l'efficienza del processo
di attivazione delle richieste di carrier preselection*

1. Telecom Italia rende disponibili agli operatori preselezionati le modalità per il controllo formale degli ordinativi inviati.
2. La capacità assegnata giornaliera a ciascun operatore preselezionato, non utilizzata per l'evasione degli ordinativi, è resa disponibile da Telecom Italia agli altri operatori preselezionati.
3. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 9, comma 4, dell'allegato A della delibera 3/CIR/99, nel caso in cui l'operatore preselezionato invii un numero di ordinativi inferiore alla capacità assegnata di un fattore maggiore del 2% della capacità di evasione mensile, Telecom Italia utilizza, ai fini dell'applicazione della penale, lo scostamento percentuale tra capacità richiesta dall'operatore nel mese ed il numero di ordinativi effettivamente inoltrati. Tale fattore è utilizzato per ridurre, nel primo mese utile, la quota di capacità assegnata secondo i commi 5 e 6 del precedente articolo 2.

Art. 4.

*Monitoraggio del processo di richiesta ed attivazione
degli ordinativi di carrier preselection*

1. Per consentire il monitoraggio da parte dell'Autorità del processo di richiesta ed attivazione degli ordinativi di *carrier preselection*, Telecom Italia fornisce mensilmente i seguenti dati:
 - a) capacità richiesta e capacità assegnata per ogni operatore preselezionato a livello di Area territoriale;
 - b) ordinativi effettivamente inoltrati, respinti ed evasi per ciascun operatore preselezionato.
2. L'operatore preselezionato fornisce mensilmente per ciascuna Area territoriale i dati relativi agli ordinativi richiesti, assegnati ed effettivamente inoltrati, questi ultimi suddivisi per singolo distretto telefonico. Gli ordinativi effettivamente inoltrati sono ulteriormente distinti in ordinativi respinti, suddivisi per causale di rifiuto, ordinativi evasi entro il tempo massimo ed ordinativi evasi oltre il tempo massimo.

Art. 5.

Disposizioni finali

1. Tenuto conto di quanto stabilito dall'articolo 2, comma 1, Telecom Italia, entro quindici giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, rende note le nuove distribuzioni di capacità di evasione di cui all'articolo 2, comma 2.
2. Telecom Italia, entro quindici giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, comunica all'Autorità ed agli operatori preselezionati le modalità operative per l'utilizzo della capacità di cui all'articolo 3, comma 2.

3. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi 1 e 2, Telecom Italia si adegua alle condizioni di fornitura della prestazione di *carrier preselection* stabilite nel presente provvedimento entro trenta giorni dalla data di notifica dello stesso.

4. L'Autorità si riserva di rivedere le disposizioni contenute nel presente provvedimento alla luce dell'evoluzione delle condizioni di mercato.

Il presente provvedimento è notificato alla società Telecom Italia ed è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e nel bollettino dell'Autorità.

Napoli, 16 maggio 2001

Il Commissario Relatore
VINCENZO MONACI

Il Presidente
ENZO CHELI

Il Segretario Generale
ANTONIO CATRICALÀ

ALLEGATO

alla delibera 8/01/CIR del 16 maggio 2001

AREA TERRITORIALE	IDENTIFICATIVO DEL DISTRETTO	DISTRETTO
Abruzzo Molise	0863	AVEZZANO
Abruzzo Molise	0874	CAMPOBASSO
Abruzzo Molise	0871	CHIETI
Abruzzo Molise	0865	ISERNIA
Abruzzo Molise	0872	LANCIANO
Abruzzo Molise	0862	L'AQUILA
Abruzzo Molise	085	PESCARA
Abruzzo Molise	0864	SULMONA
Abruzzo Molise	0861	TERAMO
Abruzzo Molise	0875	TERMOLI
Abruzzo Molise	0873	VASTO

AREA TERRITORIALE	IDENTIFICATIVO DEL DISTRETTO	DISTRETTO
Calabria	0981	CASTROVILLARI
Calabria	0961	CATANZARO
Calabria	0984	COSENZA
Calabria	0962	CROTONE
Calabria	0968	LAMEZIA TERME
Calabria	0964	LOCRI
Calabria	0966	PALMI
Calabria	0982	PAOLA
Calabria	0965	REGGIO DI CALABRIA
Calabria	0983	ROSSANO
Calabria	0985	SCALEA
Calabria	0967	SOVERATO
Calabria	0963	VIBO VALENTIA

AREA TERRITORIALE	IDENTIFICATIVO DEL DISTRETTO	DISTRETTO
Campania	0825	AVELLINO
Campania	0828	BATTIPAGLIA
Campania	0824	BENEVENTO
Campania	0823	CASERTA
Campania	0973	LAGONEGRO
Campania	0835	MATERA
Campania	0972	MELFI

AREA TERRITORIALE	IDENTIFICATIVO DEL DISTRETTO	DISTRETTO
Campania	0976	MURO LUCANO
Campania	081	NAPOLI
Campania	0971	POTENZA
Campania	0827	S. ANGELO DEI LOMBARDI
Campania	0975	SALA CONSILINA
Campania	089	SALERNO
Campania	0974	VALLO DELLA LUCANIA

AREA TERRITORIALE	IDENTIFICATIVO DEL DISTRETTO	DISTRETTO
Emilia	051	BOLOGNA
Emilia	0547	CESENA
Emilia	0533	COMACCHIO
Emilia	0546	FAENZA
Emilia	0532	FERRARA
Emilia	0524	FIDENZA
Emilia	0543	FORLI'
Emilia	0525	FORNOVO DI TARO
Emilia	0542	IMOLA
Emilia	0545	LUGO
Emilia	0535	MIRANDOLA
Emilia	059	MODENA
Emilia	0521	PARMA
Emilia	0523	PIACENZA
Emilia	0534	PORRETTA TERME
Emilia	0544	RAVENNA
Emilia	0522	REGGIO NELL'EMILIA
Emilia	0541	RIMINI
Emilia	0536	SASSUOLO

AREA TERRITORIALE	IDENTIFICATIVO DEL DISTRETTO	DISTRETTO
Friuli	0431	CERVIGNANO DEL FRIULI
Friuli	0481	GORIZIA
Friuli	0434	PORDENONE
Friuli	0427	SPIRIMBERGO
Friuli	0428	TARVISIO
Friuli	0433	TOLMEZZO
Friuli	040	TRIESTE
Friuli	0432	UDINE

AREA TERRITORIALE	IDENTIFICATIVO DEL DISTRETTO	DISTRETTO
Lazio	0776	CASSINO
Lazio	0771	FORMIA
Lazio	0775	FROSINONE
Lazio	0773	LATINA
Lazio	0763	ORVIETO
Lazio	0765	POGGIO MIRTETO
Lazio	0746	RIETI
Lazio	0761	VITERBO

AREA TERRITORIALE	IDENTIFICATIVO DEL DISTRETTO	DISTRETTO
Liguria	0182	ALBENGA
Liguria	010	GENOVA
Liguria	0183	IMPERIA
Liguria	0187	LA SPEZIA
Liguria	0185	RAPALLO
Liguria	0184	SAN REMO
Liguria	019	SAVONA

AREA TERRITORIALE	IDENTIFICATIVO DEL DISTRETTO	DISTRETTO
Lombardia	035	BERGAMO
Lombardia	0364	BRENO
Lombardia	030	BRESCIA
Lombardia	0331	BUSTO ARSIZIO
Lombardia	0375	CASALMAGGIORE
Lombardia	0343	CHIAVENNA
Lombardia	0346	CLUSONE
Lombardia	031	COMO
Lombardia	0373	CREMA
Lombardia	0372	CREMONA
Lombardia	0341	LECCO
Lombardia	0376	MANTOVA
Lombardia	0344	MENAGGIO
Lombardia	0384	MORTARA
Lombardia	0386	OSTIGLIA
Lombardia	0382	PAVIA
Lombardia	0345	S. PELLEGRINO TERME
Lombardia	0365	SALO'
Lombardia	0342	SONDRIO