

- c. la pubblicazione di linee guida per la predisposizione della contabilità a fini regolatori da parte degli operatori mobili notificati e l'evoluzione del sistema di contabilità dei costi;
- d. il riordino delle frequenze GSM;
- e. l'avvio del servizio commerciale di telefonia mobile di terza generazione;
- f. la sottoscrizione di un memorandum d'intesa tra gli operatori mobili sull'operatività della c.d. *black list* dei codici Imei (*international mobile equipment identity*).

Portabilità del numero di rete mobile

Poiché l'Autorità è intervenuta con numerose delibere per assicurare il completamento del quadro regolamentare relativamente alla portabilità del numero sulle reti mobili, si fornisce una breve sintesi delle principali decisioni che, anche se adottate precedentemente al periodo di riferimento, sono tra di esse collegate.

Con la delibera n. 12/01/CIR, “disposizioni in tema di portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile e personale (*mobile number portability*)”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 143 del 22 giugno 2001, l'Autorità ha determinato i tempi e le soluzioni tecniche per l'introduzione della portabilità del numero tra reti mobili. Con la stessa delibera, è stata istituita una apposita Unità per il monitoraggio con lo scopo di seguire puntualmente le attività degli operatori relativamente alle modalità di introduzione delle prestazioni nel rispetto del calendario determinato (a tale proposito, si veda anche il paragrafo successivo).

La prestazione di portabilità comprende sia la possibilità, per l'utenza, di mantenere il proprio numero passando ad un differente operatore mobile, sia il mantenimento del numero passando a diverso servizio GSM ovvero UMTS. La prestazione è divenuta pienamente operativa il 30 aprile 2002.

La delibera n. 19/01/CIR recante “modalità operative per la portabilità del numero tra operatori di reti per i servizi di comunicazioni mobili e personali (*mobile number portability*)”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 197 del 25 agosto 2001, ha stabilito gli aspetti procedurali relativi alla fornitura della prestazione. Alcuni di tali aspetti hanno natura squisitamente tecnica (ad esempio, l'introduzione di banche dati e l'aggiornamento delle stesse), altri, invece, attengono ai rapporti tra i diversi operatori circa le concrete modalità di espletamento del servizio (ad esempio, la determinazione delle capacità di evasione degli ordinativi della prestazione di MNP e il periodo di realizzazione dell'attivazione della prestazione). Sotto quest'ultimo profilo, la delibera prevede la conclusione di un accordo quadro tra tutti gli operatori che stabilisca “...il quadro di riferimento generale per gli standard di servizio della prestazione di *mobile number portability*” (ad esempio, le modalità generali di comunicazione delle richieste, le condizioni standard delle prestazioni,

ecc.). È altresì previsto che i singoli operatori concludano accordi bilaterali che disciplinino le procedure amministrative, le modalità, i tempi e le condizioni per la realizzazione della prestazione (ad esempio, le modalità ed i tempi di attivazione della prestazione).

Con la delibera n. 22/01/CIR, “risorse di numerazione per lo svolgimento del servizio di portabilità del numero tra operatori di reti per i servizi di comunicazioni mobili e personali (*mobile number portability*)”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 247 del 23 ottobre 2001, l'Autorità ha definito le risorse di numerazione necessarie per la fornitura della prestazione di *mobile number portability*.

Nell'ambito delle attività svolte dall'Unità per il monitoraggio, sono state trattate alcune delle condizioni tecnico-economiche contenute all'interno dell'accordo quadro previsto dalla delibera n. 19/01/CIR. A titolo esemplificativo, sono state trattate la definizione del prezzo dell'attivazione della prestazione, le comunicazioni cliente/operatore *recipient*, con riferimento alla necessità di includere la disdetta del precedente contratto, la rinuncia al credito residuo, il consenso informato del trattamento dei dati da parte dell'operatore *recipient* e di quello *donating*, l'eventuale aggiunta di ulteriori casi di rifiuto, annullamento o sospensione e la distribuzione della capacità offerta dall'operatore *donating*. A seguito di detti lavori, gli operatori Blu, Omnitel Pronto Italia, Telecom Italia Mobile e Wind Telecomunicazioni hanno siglato l'accordo quadro, al quale ha dato assenso anche IPSE 2000, operatore UMTS non ancora attivo.

Successivamente a tale intesa, l'Autorità, con la delibera n. 7/02/CIR, recante “disposizioni in materia di portabilità del numero mobile: fissazione delle condizioni economiche e di fornitura del servizio”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 85 dell'11 aprile 2002, ha ritenuto necessario integrare e completare quanto previsto dagli operatori con l'accordo quadro, con particolare riferimento ai seguenti aspetti: a) periodo di realizzazione della prestazione; b) modalità di trattamento del credito residuo; c) prezzo per l'attivazione della prestazione. Relativamente a quest'ultimo aspetto, l'Autorità si era riservata la possibilità di fissare il prezzo massimo interoperatore di attivazione della prestazione a valere dal 1° gennaio 2003. A tale riguardo, l'Autorità è intervenuta con la delibera n. 13/02/CIR recante “disposizioni in materia di portabilità del numero mobile: criterio per la fissazione del prezzo massimo interoperatore”, nella quale, confermando gli orientamenti già espressi in precedenza, ha fissato il prezzo massimo interoperatore, a partire dal 1° gennaio 2003, determinandone l'equivalenza con quanto già stabilito per la portabilità su rete fissa.

Si fa infine presente che alcune associazioni di consumatori avevano impugnato la delibera n. 7/02/CIR, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 13 febbraio 2003, n. 36, lamentando l'assenza di disposizioni atte a ripristinare il livello di trasparenza tariffaria presente sul mercato prima dell'introduzione della prestazione.

Come noto, il TAR aveva respinto l'istanza di sospensiva formulata dalle associazioni dei consumatori, in quanto riteneva che non sussistessero i presupposti per disporre l'accoglimento della stessa "atteso che il paventato pregiudizio non appare riconducibile alla censurata deliberazione dell'intimata Autorità, bensì alle modalità di esecuzione della stessa, demandate all'autonomia dei singoli gestori del servizio di telefonia mobile". Successivamente, il Consiglio di Stato ha respinto l'appello ritenendo che l'interesse delle appellanti non fosse suscettibile di essere compiutamente soddisfatto attraverso la sospensione del provvedimento impugnato che avrebbe paralizzato esclusivamente le determinazioni concretamente adottate, senza però arrecare alle istanti l'utilità giuridica cui esse tendevano.

La portabilità del numero sulle reti mobili ha trovato significativo riscontro nel mercato degli utenti finali, con oltre 700.000 numeri portati in circa un anno di attività.

L'introduzione di meccanismi di programmazione dei prezzi massimi di terminazione praticati dagli operatori mobili notificati

Con la delibera n. 486/01/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 9 gennaio 2002, n. 7, l'Autorità aveva indetto una consultazione pubblica sull'introduzione di meccanismi di programmazione dei prezzi massimi di terminazione praticati dagli operatori mobili notificati e la regolamentazione dei prezzi delle chiamate fisso-mobile praticati dagli operatori fissi notificati. A seguito di tale consultazione, con la delibera n. 47/03/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 22 marzo 2003, n. 68, che integra ed aggiorna la precedente delibera n. 338/99, sono stati rivisti i prezzi massimi di terminazione delle chiamate fisso-mobile, ossia della quota di costo sostenuta dall'utente di spettanza dell'operatore mobile notificato su cui termina la chiamata, ed è stato introdotto un meccanismo di programmazione dei prezzi massimi di terminazione praticati dagli operatori di rete mobile notificati.

L'Autorità, alla fine del procedimento istruttorio, ha stabilito un valore iniziale del prezzo di terminazione pari a 14,95 euro cent/min, ritenendo che tale valore potesse corrispondere ad un corretto orientamento ai costi correnti verificati degli operatori e, nel contempo, garantire un adeguato ritorno degli investimenti degli operatori per i prossimi anni.

Per quanto riguarda la capacità degli operatori attualmente notificati di incrementare il proprio livello di efficienza e, quindi, di ridurre i costi di terminazione e – conseguentemente - il valore iniziale del prezzo fissato nella delibera, l'Autorità ha ritenuto che una riduzione dei costi unitari del servizio di terminazione non possa discostarsi significativamente dalla riduzione dei costi generali.

Sulla base di queste osservazioni, le riduzioni programmate dei prezzi di terminazione sono previste nella misura del 20% nel biennio 2004-2005, da distribuire in un valore del 10% annuo.

La manovra di adeguamento dei prezzi tramite il meccanismo di *network cap* e, quindi, di riduzione programmata dei prezzi di terminazione, porta ad una rimodulazione del valore di terminazione degli operatori italiani mobili notificati che scende sotto la media europea².

Con il medesimo provvedimento, inoltre, sono state ridotte le tariffe massime relative alla quota di costo sostenuto dall'utente e di spettanza dell'operatore fisso notificato (*retention*).

Il procedimento istruttorio è stato complesso ed ha tenuto conto del contesto competitivo tra operatori di rete fissa; infatti, nella determinazione del valore iniziale massimo della quota di *retention* è stato valutato il valore del *price floor* che garantisce la sostenibilità per gli altri operatori di rete fissa presenti sul mercato. L'Autorità ha così stabilito un valore di *retention* per l'operatore di rete fissa notificato pari a 4,85 euro cent/min, valore da sottoporre successivamente ad un meccanismo di *price cap*, che porta ad una riduzione della quota in capo all'operatore di rete fissa del 13,6%. In conclusione, a partire dal mese di giugno 2003, i prezzi delle chiamate fisso-mobile originate dalla rete di Telecom Italia si sono ridotti mediamente del 12%, tenendo in conto sia la riduzione della quota di terminazione, sia la riduzione della *retention*.

L'evoluzione dei sistemi contabili per gli operatori mobili notificati

Con delibera n. 485/01/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 9 gennaio 2002, n. 7, l'Autorità ha approvato le linee guida per la predisposizione della contabilità a fini regolatori da parte degli operatori mobili notificati e previsto l'evoluzione del sistema di contabilità dei costi. Tale delibera rappresenta una importante fase intermedia nel processo avviato tra il 2000 e il 2001. L'Autorità ha introdotto, infatti, nuove metodologie di valutazione dei costi degli operatori notificati nei mercati dell'interconnessione e dei servizi di telecomunicazione. In particolare, gli operatori notificati mobili hanno fornito un sistema contabile per la terminazione fisso-mobile a costi storici e sono tenuti a predisporre un sistema di contabilità a costi correnti, quale passaggio intermedio per l'adozione di una contabilità di tipo "*long run incremental cost*" (LRIC). Tale passaggio si rileva estremamente utile per valutare l'effettivo orientamento al costo dei beni intermedi, quali l'interconnessione.

Metodologia a costi correnti

Ai sensi della delibera n. 485/01/CONS, gli operatori mobili notificati hanno fornito all'Autorità le risultanze contabili relative alla fornitura del servizio fisso-mobile. In variazione del precedente modello, sono state

(2) Si deve osservare che tali riduzioni, seppur programmate, si collocano in una fase di transizione dal vecchio al nuovo quadro regolamentare e, quindi, risultano condizionate dai risultati dell'implementazione delle procedure previste per il passaggio al nuovo quadro normativo. Esse, inoltre, risentiranno dei risultati dell'analisi concorrenziale sul mercato della terminazione delle chiamate su singole reti pubbliche, prevista dal nuovo contesto normativo.

richieste anche indicazioni relativamente alla fornitura del servizio di terminazione mobile-mobile, come rappresentato negli allegati alla delibera n. 399/02/CONS.

Riordino delle frequenze GSM utilizzate dagli operatori radiomobili

Con la delibera n. 286/02/CONS del 25 settembre 2002 “procedure per l’assegnazione di nuove frequenze nelle bande GSM”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 9 ottobre 2002, n. 237, l’Autorità ha modificato il preesistente quadro regolatorio relativo all’assegnazione delle frequenze nelle bande GSM, sia a 900 MHz che a 1800 MHz, caratterizzato da differenti modalità di rilascio dei titoli autorizzativi all’uso delle frequenze da parte degli operatori nazionali mobili, di cui alcuni caratterizzati dalla provvisorietà dell’assegnazione. L’Autorità ha quindi enunciato una serie di principi su cui basare la futura attività di assegnazione concreta della banda (competenza, questa, del Ministero delle comunicazioni). Tali principi sono:

- a. la parità di trattamento di tutti i gestori;
- b. la garanzia che tutti i gestori dispongano su base definitiva e in conformità alle indicazioni della Comunità europea in materia, di almeno 15 MHz di banda complessiva sul territorio nazionale;
- c. la progressiva e scadenzata riduzione delle frequenze utilizzate per il TACS fino alla completa restituzione, entro il 31 dicembre 2005, e riallocazione delle stesse al più efficiente sistema GSM;
- d. la possibilità per tutti i gestori di richiedere, nell’ambito della procedura prevista a domanda, l’assegnazione di frequenze fino ad un massimo di 25 MHz nazionali complessivi a 900 e 1800 MHz, da realizzare, data la disponibilità della banda, in due fasi, previo soddisfacimento di alcuni requisiti relativi all’uso effettivo delle risorse, quali la quota di mercato di almeno il 10%, stimata al momento della delibera in 5 milioni di Sim Cards attive, l’avvio del servizio GPRS in tutti i capoluoghi di provincia e la copertura del 50% del territorio nazionale con frequenze proprie;
- e. l’ottimizzazione dell’assegnazione delle frequenze scarse, eccedenti la banda minima necessaria mediante versamento di specifici contributi all’Erario.

Nel provvedimento, l’Autorità ha ritenuto di stabilire i criteri per determinare l’entità di tali contributi, previsti dal d.P.R. n. 318/97 per l’uso di risorse scarse. In particolare, l’Autorità ha indicato al Ministero delle comunicazioni - come parametro economico - la base d’asta per l’assegnazione delle frequenze aggiuntive nella gara UMTS, parametrata alla minore efficienza spettrale dei servizi 2G rispetto ai 3G, ai contributi comparabili dovuti negli altri paesi europei ed agli investimenti effettuati dagli operatori per ottimizzare la qualità del servizio e condividere le infrastrutture.

L’Autorità si è anche riservata la possibilità di rivedere le condizioni di sviluppo del mercato radiomobile al fine di assegnare ulteriori licenze

GSM, utilizzando eventualmente frequenze al momento nella disponibilità del Ministero della difesa. Anche il tetto massimo di 25 MHz, stabilito per l'assegnazione di banda a domanda a tutti i gestori GSM, potrà essere rivisto in occasione di nuove procedure di assegnazione, ovvero in relazione all'eventuale introduzione nell'ordinamento nazionale del *frequency trading*, ipotizzato dal nuovo quadro regolatorio comunitario, attualmente in corso di recepimento.

Il provvedimento dell'Autorità si è basato su una dettagliata analisi delle risorse di frequenza nel mercato radiomobile, verificando l'effettivo utilizzo delle stesse e la necessità - per i gestori nazionali - di raggiungere una dotazione frequenziale complessiva in linea con gli altri paesi europei. L'analisi ha infatti evidenziato una media nazionale ponderata per operatore di 17 MHz, a fronte di una banda media per gestore mobile di 27,8 MHz in Francia, di 26,4 MHz in Spagna e di 26,2 MHz nel Regno Unito. Il riutilizzo delle frequenze nazionali ad uso GSM era infatti al limite, non consentendo ulteriore sviluppo del mercato, specie per il servizio dati.

Avvio dei servizi di terza generazione

L'inizio del 2003 ha coinciso con l'avvio, tra i primi paesi al mondo, del servizio di telefonia di terza generazione da parte dell'operatore H3G (attivo in Italia con il marchio "3"). L'avvio del servizio, previsto dagli obblighi regolamentari introdotti dall'Autorità, costituisce una tappa rilevante nell'evoluzione del mercato italiano.

IMEI: memorandum d'intesa tra gli operatori mobili

Un'ulteriore iniziativa a tutela degli utenti di telefonia mobile promossa dall'Autorità riguarda il problema del furto e smarrimento dei cellulari, fenomeni che si stimano valutabili in circa un milione l'anno. Come è noto, già nel 2001, gli operatori mobili italiani avevano tentato di raggiungere un accordo in questo settore, in merito all'utilizzo del codice IMEI (*international mobile equipment identity*), un numero di 15 cifre che identifica in modo univoco il cellulare in tutto il mondo e che è in grado di bloccare l'utilizzo del cellulare rubato o smarrito. Tuttavia, tale accordo non si concluse a causa dei costi relativi alla realizzazione di una *black list* comune tra gli operatori, ossia un nuovo *database* contenente i codici Imei degli apparecchi rubati o smarriti, l'unico strumento in grado di assicurare che questi ultimi risultino effettivamente inutilizzabili (ossia anche con SIM di operatori diversi da quello utilizzato dal legittimo proprietario).

Oggi, però, la situazione sembra essere semplificata, in quanto la GSM Association ha promosso la realizzazione di un database unico a livello mondiale di codici IMEI da bloccare (*black list*), sito a Dublino, a cui hanno già aderito diversi operatori. La *black list* viene alimentata da tutti gli operatori che si sono associati all'iniziativa.

L'Autorità ha pertanto avviato un tavolo con gli operatori italiani, che ha portato alla sottoscrizione di un memorandum d'intesa tra gli operatori Tim, Vodafone Omnitel, Wind, H3G e Ipse 2000 nel maggio 2003. Tale accordo prevede l'operatività della c.d. *black list* dei codici IMEI dei terminali mobili rubati o smarriti, attraverso il collegamento al *database* unico, gestito a livello internazionale della GSM Association.

A completamento di quanto sottoscritto, inoltre, gli operatori hanno deciso di avviare un tavolo tecnico con la collaborazione dell'Autorità e dei Ministeri delle comunicazioni, di giustizia e degli interni, al fine di individuare le specifiche tecniche condivise per la concreta realizzazione del progetto e di definire procedure comuni per la gestione delle esigenze della clientela.

Gli sforzi dell'Autorità, pur essendo circoscritti al territorio italiano, non sono limitati al nostro mercato: infatti, la soluzione suggerita dall'Autorità consente il blocco di tali cellulari sulla rete di tutti quegli operatori stranieri che aderiscono alla stessa iniziativa, con l'auspicio che l'area territoriale di blocco sia sempre maggiore.

4.2.2. Gli interventi in materia di vigilanza

Nell'anno di riferimento, le attività di vigilanza nel mercato della telefonia mobile hanno riguardato:

- a. l'identificazione degli operatori aventi significativo potere di mercato;
- b. la verifica delle condizioni di offerta al pubblico praticate dagli operatori;
- c. la portabilità del numero di rete mobile;
- d. la vigilanza avviata su segnalazione;
- e. la verifica del rispetto degli obblighi contenuti nelle licenze.

L'identificazione degli operatori aventi significativo potere di mercato

Nel mese di novembre 2002, a conclusione dell'istruttoria relativa all'identificazione dei soggetti aventi notevole forza di mercato, con la delibera n. 350/02/CONS sono state confermate le notifiche a Telecom Italia Mobile e Vodafone Omnitel come operatori aventi notevole forza di mercato per l'anno 2000 sia sul mercato dei sistemi di comunicazione mobile ad uso pubblico che su quello dell'interconnessione. Tali notifiche sono state ulteriormente confermate con la delibera n. 160/03/CONS del 7 maggio 2003, con riferimento all'anno 2001.

Verifica delle condizioni di offerta al pubblico praticate dagli operatori

Per quanto concerne le verifiche delle condizioni di offerta al pubblico praticate dagli operatori, in cinque casi si è riscontrato che le condizioni di offerta praticate sul mercato non erano state correttamente preventiva-

mente comunicate all'Autorità (secondo quanto previsto dalla normativa vigente), ovvero erano applicate in modo difforme rispetto a quello comunicato all'Autorità e al pubblico.

Nell'ambito delle azioni di verifica delle condizioni di offerta al pubblico, in occasione dell'avvio del servizio di addebito al chiamato da parte dell'operatore TIM (servizio denominato "4888 Pay for me"), l'Autorità è intervenuta al fine di garantire la corretta applicazione del principio di parità di trattamento interno/esterno, in modo che tutti gli operatori fossero in condizione di avviare analoghi servizi in collaborazione con Telecom Italia a condizioni non discriminatorie, ed al fine di garantire la possibilità di disabilitazione gratuita dalla ricezione di tali chiamate a pagamento, estesa in modo automatico a tutti coloro che già avessero sottoscritto servizi di blocco selettivo delle chiamate che includessero le chiamate da fisso verso mobile.

Su segnalazione dell'operatore H3G, in ottemperanza a quanto disposto dalla delibera n. 388/00/CONS, si è provveduto a richiedere agli operatori notificati, l'integrazione della bozza di contratto di *roaming* in relazione ai servizi GPRS.

Portabilità del numero di rete mobile

Come si è detto in precedenza, nel corso del 2002 l'Autorità ha inteso seguire, con un'apposita Unità per il monitoraggio costituita con la delibera n. 12/01/CIR, l'avvio della prestazione di *mobile number portability* (MNP) che, nel nuovo quadro regolamentare comunitario, è individuata come diritto dell'utente e costituisce un fattore rilevante per eliminare le barriere all'uscita nella scelta di un nuovo operatore e favorire, pertanto, lo sviluppo della concorrenza nel mercato della telefonia mobile.

La complessità tecnica del processo di portabilità, che prevede sinergie fra gli impianti dei vari gestori affinché il processo vada a buon fine senza creare disservizi all'utenza, ha richiesto un notevole impegno nel monitoraggio delle attività dei vari gestori, volta a perfezionare lo scambio di informazioni e dati, nonché a verificare l'efficacia e l'efficienza delle varie procedure.

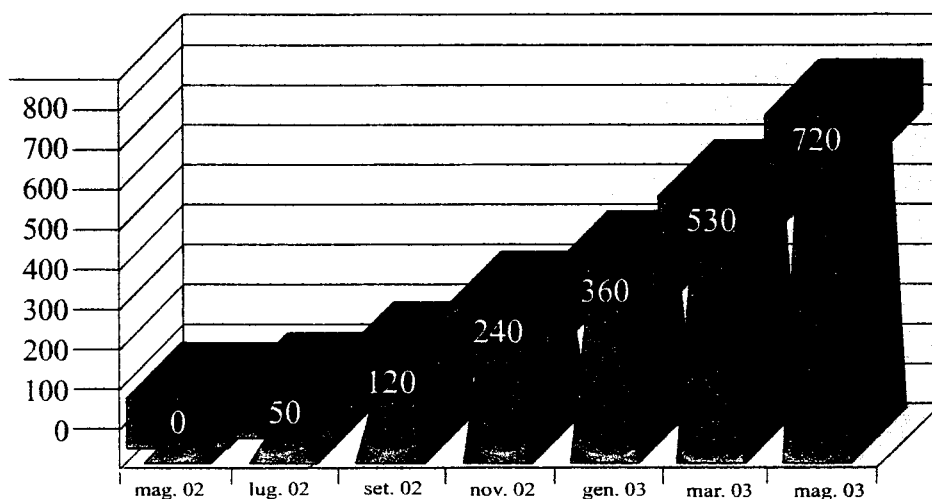
Nell'ambito di tale attività, si è proceduto a convocare numerose riunioni con gli operatori, nonché alcuni incontri con le associazioni rappresentative dei consumatori, al fine di monitorare lo stato di attuazione delle delibere dell'Autorità in materia, di affrontare i problemi tecnici e di individuare modalità che consentano la trasparenza dei prezzi applicati, in considerazione della non univocità della relazione numero chiamato/rete di appartenenza che viene introdotta dalla portabilità del numero.

Dopo una fase iniziale, la prestazione di MNP è divenuta operativa a partire dal maggio del 2002 ed ha inizialmente riscontrato alcuni problemi tecnici, successivamente superati anche attraverso lo stimolo e il supporto tecnico dell'Autorità che ha promosso alcune verifiche, a cui sono conseguite modifiche a procedure e *software* utilizzati per l'attivazione della

prestazione. In particolare, relativamente al processo di attivazione della prestazione, l'Autorità è stata promotrice di analisi tecniche approfondite condotte insieme a tutti gli operatori di rete mobile, finalizzate a verificare e risolvere le problematiche di tutte fasi del processo di attivazione. Inoltre, sono state raccolte tutte le segnalazioni pervenute da utenti che lamentavano qualsiasi tipo di ostacolo da parte degli operatori per il trasferimento della propria utenza telefonica ad altro operatore mobile e si è proceduto all'analisi delle stesse, al fine di individuare le problematiche ostative ad una corretta realizzazione del servizio. L'analisi delle segnalazioni è stata anche un valido supporto per l'individuazione delle problematiche tecniche citate. Inoltre, l'Autorità ha richiesto puntuale riscontro agli operatori mobili in relazione ad ogni segnalazione di disservizio inviata dalla clientela, richiamando alla puntuale applicazione delle norme a tutela dell'utenza ed avviando le previste relazioni ai sensi della delibera n. 425/01/CONS.

Nella figura 4.1 è riportato l'andamento del numero totale di applicazioni della prestazione di portabilità dei numeri per servizi mobili, nel primo anno della sua disponibilità. I risultati raggiunti sono notevoli e tra i più elevati raggiunti in Europa in un singolo anno di attività.

Figura 4.1 Applicazioni della portabilità dei numeri per servizi mobili (in migliaia)



Fonte: Autorità.

Con riferimento alla trasparenza tariffaria relativa alla portabilità del numero mobile, l'Autorità ha, in una prima fase, garantito una corretta informazione degli utenti relativamente alle variazioni delle modalità di tariffazione verso i numeri portati, sia attraverso il proprio sito

web (nel quale sono state pubblicate le informazioni sulle modalità di tariffazione applicate dagli operatori), sia attraverso la richiesta agli operatori di approntare appositi servizi che permettano agli utenti di conoscere il prezzo effettivamente applicato verso le numerazioni portate e di individuare la rete di effettiva destinazione di una chiamata diretta ad un indicativo di rete mobile. Al riguardo, tutti gli operatori mobili hanno approntato servizi che permettono al chiamante di essere informato circa la rete di effettiva destinazione della chiamata verso un numero mobile e, conseguentemente, del prezzo applicato. Tale attività è proseguita anche nel 2003, al fine di individuare servizi più facilmente fruibili dall'utente, anche in considerazione delle variazioni normative previste relativamente alle chiamate da rete fissa a rete mobile e che porteranno alla definizione di modalità minime di informazione alla clientela univoche e più trasparenti.

Nel 2002, è stata inoltre avviata un'attività atta a verificare i piani di introduzione delle funzionalità di rete intelligente per l'instradamento delle chiamate originate dalle reti fisse nazionali e dirette a numeri portati nelle reti per i servizi mobili nazionali, che è proseguita nel 2003 con lo scopo di favorire la transizione alle nuove modalità di instradamento.

Infine, con riferimento al trasferimento alla società Wind del ramo d'azienda della società Blu che includeva i contratti con l'utenza, l'Autorità è intervenuta per garantire che tale transizione avvenisse nel rispetto della normativa vigente a tutela dell'utenza. Al riguardo, è stata avviata un'attività specifica di monitoraggio e controllo, finalizzata a garantire ai clienti della società Blu la possibilità di richiedere la prestazione di portabilità del numero mobile anche nella fase di migrazione dell'utenza dalla rete della società Blu alla rete della società Wind, anche attraverso uno specifico trattamento delle segnalazioni ricevute al riguardo dall'utenza. Il processo di monitoraggio è continuato anche successivamente alla definitiva sospensione del servizio sulla rete della società Blu, avvenuto alla fine di febbraio 2003, al fine di gestire eventuali problematiche sorte a seguito dell'interruzione di tale servizio. Al riguardo, tra la fine del mese di febbraio (data di interruzione del servizio), e la fine del mese di aprile 2003, l'Autorità ha ricevuto circa 20 segnalazioni da parte dell'utenza, che sono state trasmesse alla società Wind al fine di permettere una celere soluzione delle problematiche segnalate.

Parallelamente al processo di monitoraggio della MNP, l'Autorità ha attivato alcune procedure atte a verificare il comportamento dei gestori riguardo alle richieste di portabilità del numero mobile sia in termini di tempi che di effettuazione della prestazione.

I controlli, effettuati su un campione di utenti che non avevano ottenuto la portabilità del numero mobile nei tempi previsti, hanno messo in luce le criticità riportate nella tabella 4.6.

Tabella 4.6 Controlli campionari su MNP – criticità emerse

Tipologia	N.
Rifiuti per errori nelle comunicazioni del <i>serial number</i> imputabili al <i>recipient</i>	57
Rifiuti per <i>overflow</i> causati dai sistemi informatici del <i>recipient</i>	7
Rifiuti per errata compilazione della richiesta da parte del cliente	52
Rifiuti per errata indicazione del tipo di contratto (prepagato o postpagato) o del codice fiscale da parte del <i>recipient</i>	5
Rifiuti errati da parte del <i>donor/donating</i> in presenza di dati di <i>porting</i> inviati correttamente	20
Rifiuti nei quali il <i>donor/donating</i> ha inviato una causale di scarto diversa da quella che aveva generato il rifiuto	23
Rifiuti per linea non attiva al momento della richiesta di <i>porting</i>	6
Richiesta di portabilità avanzata dal <i>recipient</i> su numero già portato in precedenza verso lo stesso <i>recipient</i>	2

Fonte: Autorità.

Attività avviate su segnalazione

Nel 2002, l'Autorità è intervenuta relativamente ad una segnalazione che evidenziava presunti problemi di effettiva parità di trattamento nell'accesso a servizi con numerazione non geografica originati dalla rete di Telecom Italia Mobile (la relativa attività è tuttora in corso, alla fine del mese di aprile 2003) e per avviare il monitoraggio dell'attività di cambio di piattaforma di fatturazione da parte dell'operatore Vodafone Omnitel, che aveva generato alcune problematiche con l'utenza nelle fasi di test iniziate nell'estate del 2002.

Verifica del rispetto degli obblighi contenuti nelle licenze

Le licenze per l'espletamento del servizio radiomobile pubblico configurano obblighi per gli operatori in ordine alla realizzazione dei piani di sviluppo delle reti, da perseguire anche in termini di copertura territoriale conseguita e/o di popolazione servita.

Pertanto, nel 2002 è proseguita la complessa attività finalizzata alla verifica del rispetto di tali obblighi da parte degli operatori Blu e Wind, effettuata con le stesse modalità attuate nel precedente anno.

In particolare, la società Blu, come previsto dal capitolato d'oneri annesso alla relativa licenza, ha fornito all'Autorità una relazione attinente agli obiettivi conseguiti. Le successive verifiche su quanto dichiarato da Blu sono state realizzate in relazione ad alcune realtà territoriali, sia riscontrando in via teorica le metodiche utilizzate per il calcolo delle coperture, sia attraverso controlli a campione sull'effettiva consistenza degli impianti e delle rispettive aree di servizio. I risultati hanno sostanzialmente confermato le dichiarazioni della società e non hanno dato luogo a rilievi di natura sanzionatoria.

Nel corso del 2002, è stata inoltre conclusa l'attività di controllo avviata nei confronti di Wind in relazione agli obblighi previsti dal capitolato d'oneri della licenza, relativamente alle scadenze del 31 dicembre 2000 e 2001.

Le attività di verifica in ordine all'osservanza di tali obblighi sono state realizzate con verifiche a campione condotte sul campo, in relazione a tre realtà territoriali per la prima delle scadenze temporali suindicate, e ad altre tre aree, diverse, per la seconda. Anche in questo caso è stato verificato il rispetto degli obblighi previsti.

4.3. INTERNET

4.3.1. Gli interventi in materia di regolamentazione

Nell'anno di riferimento, particolarmente rilevanti sono stati gli interventi per la promozione dei servizi Internet, con riguardo ai seguenti aspetti:

- a. condizioni di accesso all'Offerta di interconnessione di riferimento;
- b. lo sviluppo dei servizi di accesso disaggregato alla rete locale;
- c. la regolamentazione dell'accesso *bitstream* e della banda larga (si veda il paragrafo successivo).

L'Offerta di interconnessione di riferimento

L'Autorità, con la delibera n. 9/02/CIR, e sulla base di quanto previsto dalla legge n. 59/02, ha regolato le condizioni di accesso all'Offerta di riferimento di Telecom Italia da parte degli *Internet Service Provider*, richiedendo successivamente a Telecom Italia l'inclusione, nell'Offerta, delle condizioni tecniche necessarie per garantire agli ISP l'accesso all'Offerta di riferimento.

L'Autorità ha, inoltre, richiamato il principio generale per cui l'offerta al pubblico da parte di Telecom Italia di nuove soluzioni commerciali debba avere come prerequisito l'esistenza di soluzioni di interconnessione che garantiscano pari opportunità agli operatori concorrenti, nel rispetto del principio di non discriminazione; tale principio trova una applicazione particolarmente interessante nel caso di offerte commerciali di accesso ad internet a tariffa *flat*. A tal fine, l'Autorità aveva già disposto, agli inizi del 2002, l'inclusione nell'offerta di riferimento di Telecom Italia del servizio di raccolta su base forfetaria per il traffico Internet (FRIACO) ed aveva approvato, con alcune modifiche, l'offerta formulata dall'operatore (delibera n. 5/02/CIR). Nel corso del 2002, l'offerta FRIACO ha quindi costituito uno dei principali elementi di novità a disposizione degli operatori alternativi per lo sviluppo delle proprie offerte di accesso ad Internet attraverso la rete telefonica commutata (*dial up*).

Lo sviluppo dei servizi di accesso disaggregato alla rete locale

L'Autorità ha continuato, nel corso del periodo di riferimento, a dedicare una specifica attenzione alla disciplina ed alla promozione delle attività di sviluppo dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale, avendo individuato, nell'utilizzo combinato di tali servizi con le tecnologie xDSL e, quindi, dell'accesso veloce a Internet, uno degli strumenti cardine per la crescita di dinamiche competitive nei servizi a larga banda.

4.3.2. Gli interventi in materia di vigilanza

Il mercato dell'accesso ad Internet è stato oggetto di diversi interventi dell'Autorità nel corso del 2002 e nei primi mesi del 2003. I principali interventi effettuati su tale mercato hanno riguardato:

- a. l'individuazione di operatori con notevole forza di mercato nel mercato dell'accesso ad Internet e l'applicazione delle previsioni di cui alla legge n. 59/02;
- b. le offerte di servizi xDSL all'ingrosso da parte della società Telecom Italia e le modifiche all'offerta per accessi singoli in modalità *flat* (delibera n. 6/03/CIR).

Operatori con notevole forza di mercato nel mercato dell'accesso a Internet e applicazione della legge n. 59/02

Con riferimento all'attività di identificazione di soggetti aventi notevole forza di mercato, nel 2002 è stata emanata la legge n. 59, che prevede l'identificazione di specifici mercati di accesso ad Internet, aggiuntivi rispetto ai mercati previsti dal d.P.R. n. 318/97, e l'obbligo per l'Autorità di procedere, entro due mesi dall'approvazione della legge, all'identificazione di soggetti aventi notevole forza di mercato su tali mercati.

La delibera n. 219/02/CONS, in applicazione della legge n. 59 del 2002, ha identificato Telecom Italia come soggetto avente notevole forza di mercato nel mercato dei servizi di accesso ad Internet e nel mercato di interconnessione verso Internet³ e Wind come avente notevole forza di mercato nel mercato di interconnessione verso Internet, con le imposizioni dei conseguenti obblighi definiti dalla normativa vigente.

Inoltre, con riferimento ad altre disposizioni previste dalla legge n. 59 del 2002, alle quali è stata data attuazione con delibera n. 9/02/CIR, l'Autorità è intervenuta, oltre che nel caso relativo all'offerta di circuiti parziali, anche per garantire una corretta applicazione delle previsioni di tale legge e della conseguente delibera dell'Autorità.

(3) Ambedue i mercati sono stati individuati come specifici segmenti dei mercati già identificati dal decreto del Presidente della Repubblica, n. 318 del 19 settembre 1997.

Pertanto, un servizio di raccolta di chiamate dirette ad Internet per gli *Internet Service Providers* proposto da Telecom Italia come servizio commerciale, è stato per due volte considerato dall'Autorità come non coerente con le disposizioni previste dalla delibera n. 9/02/CIR e, nell'ambito delle valutazioni previste per le offerte commerciali, è stato giudicato come non aderente alle disposizioni vigenti, sia per quanto riguarda il principio di orientamento al costo dei prezzi proposti, sia per quanto riguarda il principio di non discriminazione, in quanto prevedeva per gli *Internet Service Providers* modalità di accesso alla rete diverse da quelle stabilite nell'offerta di interconnessione per gli operatori licenziatari.

Conseguentemente, l'Autorità ha richiesto a Telecom Italia di provvedere ad adempiere alle disposizioni della delibera n. 9/02/CIR nell'ambito dell'offerta di interconnessione di riferimento, come previsto dalle disposizioni legislative e dalla citata delibera di applicazione delle stesse. È altresì da segnalare come, nel caso della prima proposta commerciale formulata da Telecom Italia, il servizio non fosse stato correttamente comunicato all'Autorità sulla base delle disposizioni vigenti.

Offerta di servizi xDSL all'ingrosso da parte della società Telecom Italia e modifiche all'offerta per accessi singoli in modalità flat

Con riferimento ai servizi xDSL, particolare rilevanza assume la delibera n. 6/03/CIR, che provvede a specificare alcuni dei criteri per l'approvazione delle offerte xDSL all'ingrosso da parte di Telecom Italia, già definiti in via generale nella delibera n. 407/99/CONS, relativa all'autorizzazione provvisoria di Telecom Italia all'offerta di servizi xDSL all'ingrosso (così come successivamente integrata dalla delibera n. 217/00/CONS).

La delibera, finalizzata a chiarire le modalità di applicazione del principio di parità di trattamento interno-esterno già definito dalla delibera n. 407/99/CONS, introduce le seguenti disposizioni:

a. l'obbligo di comunicazione all'Autorità e a tutti gli operatori interessati (sottoscrittori di contratti per servizi xDSL all'ingrosso) di tutte le modifiche delle offerte di servizi xDSL all'ingrosso che Telecom Italia intende introdurre, al fine di garantire una completa informazione al mercato e l'effettuazione di istruttorie da parte dell'Autorità nel pieno rispetto del principio del contraddittorio rispetto a tutti gli operatori interessati dalle variazioni proposte da Telecom Italia in merito a tale servizio;

b. l'obbligo di provvedere alla comunicazione indicata con almeno 90 giorni di anticipo rispetto alla commercializzazione dell'offerta, in modo da consentire a tutti gli operatori il necessario tempo di adeguamento delle proprie procedure e dei propri sistemi al fine di potere fruire dell'offerta presentata. Tale periodo è ridotto a 30 giorni nei soli casi di modifiche non strutturali all'offerta (ad esempio semplici variazioni di prezzo o della durata del contratto);

c. l'individuazione di tutti gli elementi valutati dall'Autorità al fine della verifica dei prezzi all'ingrosso praticati da Telecom Italia. Tenuto conto dell'evoluzione del mercato e degli elementi risultanti dall'istruttoria condotta, l'Autorità ha valutato che, ai fini della verifica del prezzo all'ingrosso proposto da Telecom Italia, al prezzo dei servizi finali offerti da Telecom Italia, depurato dai servizi aggiuntivi da questa inclusi nell'offerta (ad esempio, spazio *web*, caselle di posta elettronica, accesso gratuito a contenuti esclusivi), devono essere sottratti tutti i costi per la commercializzazione dell'offerta e per la gestione del cliente, nonché i costi relativi alle infrastrutture di rete, aggiuntive a quelle fornite nell'ambito del servizio all'ingrosso e necessarie per la fornitura di un servizio finale di qualità equivalente a quello offerto da Telecom Italia;

d. la previsione di un diritto, in capo ai sottoscrittori dell'offerta, ad ottenere durate contrattuali con riferimento ai servizi all'ingrosso, coerenti con le durate contrattuali previste da Telecom Italia per l'offerta al pubblico.

Inoltre la delibera, coerentemente con i principi sopra esposti, dispone alcune variazioni dell'offerta all'ingrosso *flat* ad accesso singolo proposta da Telecom Italia. Tali variazioni comportano riduzioni dei prezzi comprese tra il 10 ed il 20% rispetto a quelli proposti da Telecom Italia e l'eliminazione di alcuni vincoli tecnici e procedurali previsti nell'offerta proposta.

L'Autorità valuta che l'offerta ad accessi singoli in modalità *flat* così definita possa contribuire ad un'ulteriore crescita concorrenziale del mercato, grazie alle caratteristiche di flessibilità introdotte (ciascun operatore ha la possibilità di configurare i parametri tecnici dell'offerta in base alle proprie esigenze commerciali) e all'ampliamento della differenza tra il prezzo dei servizi finali proposti da Telecom Italia ai propri clienti ed i prezzi dei servizi all'ingrosso praticati dalla stessa Telecom Italia ai propri concorrenti. L'offerta così definita risulta peraltro pienamente coerente con l'offerta di *bitstream access*, così come intesa dalla Commissione europea.

Inoltre, con riferimento alle offerte xDSL l'Autorità ha effettuato, nel corso del 2002, ulteriori attività di vigilanza relative ai seguenti casi.

In occasione dell'avvio, da parte di Telecom Italia, dell'offerta commerciale denominata "aDSL a tempo", l'Autorità aveva, in primo luogo (nel luglio 2002), formulato alcune osservazioni relativamente ad una prima versione dell'offerta, a seguito delle quali Telecom Italia aveva proceduto ad una sostanziale rimodulazione dell'offerta; in secondo luogo, nel settembre 2002, in applicazione delle disposizioni relative alla parità di trattamento interno/esterno, l'Autorità ha richiesto a Telecom Italia la configurazione di un'analogia offerta all'ingrosso a consumo, soggetta a verifiche periodiche sulla base degli effettivi consumi registrati da parte dell'utenza. Tali verifiche hanno condotto, nel mese di marzo 2003, ad una riduzione di circa il 33% del prezzo per Megabit previsto nell'offerta a consumo all'ingrosso praticato da Telecom Italia.

Nel novembre 2002, a seguito della segnalazione di alcuni operatori, l'Autorità è intervenuta nei confronti di Telecom Italia al fine di verificare l'effettiva possibilità di competere in relazione all'offerta denominata "aDSL Mega" (relativa a servizi aDSL con velocità di picco pari a 1,28 Mb/s). A seguito di tale intervento, Telecom Italia ha, da un lato, incrementato il prezzo del proprio servizio al pubblico e, dall'altro lato, ridotto il prezzo del proprio servizio all'ingrosso, ampliando così il differenziale tra il prezzo finale e quello del servizio intermedio (da circa il 40% a circa il 50%: tale differenziale è stato successivamente rivalutato dall'Autorità, nell'istruttoria relativa alla citata delibera n. 6/03/CIR, nella misura di circa il 55%).

Infine, nel mese di aprile 2003, a seguito di numerose segnalazioni ricevute dall'utenza in merito alla difficoltà di variazione del fornitore del servizio aDSL, a causa della mancata effettiva disconnessione da parte del fornitore rispetto al quale era stato operato un recesso, ovvero era stato concluso il periodo di validità del contratto sottoscritto, l'Autorità ha provveduto a convocare tutti gli operatori e ad avviare un'attività finalizzata a definire procedure di disattivazione del servizio aDSL che permettano ai clienti finali la variazione del proprio fornitore in tempi ragionevoli. Al riguardo, una specifica previsione di obbligo di adeguamento del *Service Level Agreement* relativamente ai tempi di disattivazione del servizio è stata definita dalla citata delibera n. 6/03/CIR.

Nel corso del 2002, il processo di implementazione dei servizi a larga banda basati su tecnologia xDSL, offerti al pubblico essenzialmente per servizi di accesso ad Internet, si è progressivamente arricchito con nuove offerte sia da parte di Telecom Italia che degli altri concorrenti (OLO e ISP).

Le nuove offerte, soprattutto a partire dalla seconda metà del 2002, sono state caratterizzate da una formula a consumo (Megabyte effettivamente trasmessi/ricevuti) e da una formula a tempo (tempo di effettivo collegamento), innovative rispetto alle tipiche modalità di offerta flat che avevano caratterizzato in precedenza le offerte aDSL sul mercato.

La progressiva crescita del mercato dell'accesso a larga banda vede negli utenti un contestuale aumento delle aspettative in termini di prestazione e qualità del servizio.

Anche a seguito di segnalazioni pervenute in merito ad insoddisfacenti standard qualitativi, percepiti, è crescente l'esigenza di identificare e misurare adeguati indicatori di qualità relativamente, ad esempio, alla continuità del servizio, alla velocità di trasmissione, alla sicurezza e protezione dei dati. Alcune attività propedeutiche in merito sono state avviate nei primi mesi del 2003. In particolare, l'attività in corso è focalizzata sull'esigenza di individuare, anche per il mercato dei servizi a larga banda, per il quale esistono notevoli complessità tecniche, alcuni indicatori di qualità chiaramente percepiti dall'utente finale, che possano favorire una migliore comprensione del rapporto prezzo/qualità dei servizi offerti sul mercato e, quindi, agevolare scelte informate e consapevoli da parte dei consumatori.