ware riguardante la nuova configurazione del prezzo, nonché nel successivo aggiornamento locale di ciascuna centrale SGU con i relativi *test*. Tali operazioni, sempre secondo Telecom Italia, sono svolte presso ciascuna centrale SGU al fine di aggiornare il c.d. *"cartellino"*, generato per ogni chiamata.

39. La delibera n. 11/03/CIR prevede che gli eventuali oneri di configurazioni di prezzi non inclusi nelle griglie tariffarie siano inclusi nell'Offerta di Riferimento a condizioni economiche eque, non discriminatorie ed orientate al costo. La verifica delle condizioni economiche proposte non può che essere svolta, pertanto, alla luce di costi esposti da Telecom Italia in contabilità regolatoria e della pertinenza delle attività remunerate al servizio offerto. Sulla base delle informazioni fornite da Telecom Italia, l'Autorità, allo stato, non ritiene che sussistano motivazioni per modificare i valori proposti da Telecom Italia.

Relativamente ai tempi di configurazione delle numerazioni sulla rete di Telecom Italia, l'Autorità non ritiene motivato che gli stessi siano fissati in 90 giorni indipendentemente dal fatto che il prezzo ad esse associato sia o meno presente nelle griglie tariffarie.

40. L'Autorità osserva, infine, che l'introduzione delle griglie di prezzo e degli oneri di configurazione dei prezzi "fuori griglia" è coerente solo qualora i livelli di prezzo presenti nelle griglie siano disponibili agli operatori indipendentemente dalla numerazione scelta per il servizio finale (compatibilmente con i vincoli di prezzo massimo fissati dalla normativa vigente). Pertanto non risulta necessario associare ad ogni numerazione un sottoinsieme di prezzi disponibili ma è sufficiente disporre di un solo elenco di prezzi "già configurati" che sia tempestivamente aggiornato e reso disponibile da Telecom Italia.

L'Autorità aveva, pertanto, espresso, nella proposta di provvedimento, l'orientamento di modificare le condizioni tecniche del servizio di configurazione delle numerazioni non geografiche in capo agli operatori interconnessi, nel senso di richiedere a Telecom Italia di:

- fissare il periodo di configurazione, nel caso di prezzi già configurati all'interno delle griglie, in una misura inferiore o uguale a 30 giorni;
- rendere disponibili per tutte le numerazioni i livelli di prezzo già configurati e quelli ulteriori che saranno attivati su richieste degli operatori, ivi inclusa la direzione commerciale di Telecom Italia su specifiche numerazioni.

41. In merito alle condizioni economiche, alcuni operatori interconnessi, nel confermare che tali livelli di prezzo possono costituire un disincentivo alla concorrenza, ritengono che gli stessi risultino eccessivamente alti rispetto ai costi di configurazione delle proprie reti.

L'Autorità, tuttavia, dalla analisi dei dati e delle giustificazioni fornite da Telecom Italia sui costi sottostanti, non ritiene che sussistano motivazioni per modificare i valori proposti da Telecom Italia per la configurazione di prezzi fuori griglia. L'Autorità intende precisare, comunque, che i livelli di prezzo già configurati e quelli ulteriori che saranno attivati sulle varie numerazioni, sia per richiesta degli operatori, sia per richiesta della direzione commerciale di Telecom Italia, debbano essere resi disponibili per tutte le numerazioni.

42. Relativamente ai tempi di configurazione delle numerazioni, in sede di consultazione, Telecom Italia ha affermato di poter configurare alcune numerazioni non geografiche in 90 giorni ed altre in 30 giorni indipendentemente dal livello di tariffazione ad esse associato. Secondo l'operatore, quindi, la differenza non è legata alla presenza o meno nella griglia dello scaglione tariffario ma è riconducibile alla diversa modalità di configurazione sulla rete dei vari servizi e delle numerazioni agli stessi associati, in quanto per motivi storici alcuni servizi non geografici fanno uso esclusivamente della rete intelligente mentre altri sono configurati su tutte le centrali.

43. L'Autorità, considerato che la scelta di configurare differentemente alcune numerazioni è stata unilateralmente effettuata da Telecom Italia e che tale scelta comporta per tali numerazioni un differente e minore livello di efficienza non giustificato da motivazioni tecniche, ritiene opportuno richiedere a Telecom Italia di adeguare l'Offerta di Riferimento al fine di garantire per tutte le numerazioni un tempo massimo di configurazione efficiente pari a 30 giorni dalla richiesta. In considerazione delle eventuali modifiche tecniche da apportare, l'Autorità ritiene congruo che tale adeguamento sia realizzato entro tre mesi dalla notifica del presente provvedimento.

44. Relativamente ai servizi in decade 7, gli operatori hanno segnalato che Telecom Italia prevede nelle condizioni dell'offerta di inibire i servizi offerti su un dato arco di numerazione o su di una specifica numerazione nel caso in cui la qualità del servizio risulti troppo bassa.

Telecom Italia ha evidenziato che la loro previsione è finalizzata unicamente a tutelare l'integrità della rete da fenomeni degradanti, quali i continui tentativi di chiamata da parte degli utenti finali, e non vuole essere un'interferenza nelle attività commerciali degli altri operatori.

45. Alla luce di quanto disposto dall'art. 5 della delibera n. 9/02/CIR, relativamente agli obblighi di comunicazione in capo agli operatori titolari delle numerazioni per servizi Internet, l'Autorità ritiene che l'operatore deve comunicare ai propri clienti le informazioni relative alla qualità del servizio offerto ma che tali informazioni non siano necessarie a Telecom Italia per configurare il servizio di fatturazione.

L'Autorità aveva pertanto espresso l'orientamento di modificare le condizioni di offerta del servizio in questione, nel senso di eliminare le clausole sopra indicate introdotte da Telecom Italia.

46. Nel corso della consultazione, Telecom Italia ha osservato che la previsione contenuta nell'Offerta di Riferimento è finalizzata, oltre che alla tutela dell'integrità di rete, alla tutela della propria clientela in riguardo alla qualità della connessione.

Sul punto si è espressa anche l'associazione dei consumatori Adiconsum evidenziando la necessità che l'operatore titolare della numerazione offra servizi di un adeguato livello qualitativo assumendosi impegni precisi nei confronti dei consumatori.

L'Autorità, nel condividere il principio di tutela dei cliente, ritiene che gli operatori titolari delle numerazioni non geografiche, con particolare riferimento alle numerazioni per servizi di accesso ad Internet, debbano comunicare in maniera trasparente e puntuale ai propri clienti il livello di qualità che il proprio servizio garantisce, così da consentire ai clienti di scegliere se aderire o meno. Laddove, invece, il livello di servizio offerto rischi di compromettere l'integrità della rete, devono essere predisposti e concordati tra tutti gli operatori i necessari meccanismi di tutela della rete nell'ambito delle modalità tecniche concordate per l'interconnessione.

Relativamente alle clausole poste da Telecom Italia per attivare le numerazioni non geografiche, pertanto, l'Autorità ritiene opportuno richiedere a Telecom Italia di adeguare le condizioni di offerta del servizio in questione, eliminando la richiesta di informazioni non necessarie alla configurazione del servizio.

***Accesso al servizio 12***

47. L'Autorità ha rilevato che Telecom Italia ha escluso dall'Offerta di Riferimento 2004 il servizio di accesso in interconnessione al servizio 12 (informazione elenco abbonati nazionali).

Telecom Italia ha giustificato l'esclusione ai sensi dell'art. 55 del Codice delle Comunicazioni ove tale servizio è stato espunto da quelli soggetti ad obbligo di servizio universale. Pertanto Telecom Italia ha ritenuto che questo servizio non sia più soggetto agli obblighi di pubblicazione e di orientamento al costo a cui soggiacciono gli altri elementi dell'Offerta di Riferimento. Telecom Italia ha comunque evidenziato che per il 2004 il prezzo del servizio è rimasto immutato e che la sua offerta è disponibile sul proprio sito web.

48. L'Autorità ha svolto una verifica di tali condizioni, da cui è emerso che l'offerta per l'accesso da rete fissa al servizio 12 prevede l'applicazione del modello di terminazione; ciò, peraltro, contrasta con la delibera n. 4/02/CIR che prevede l'equiparazione del servizio di informazione abbonati ai servizi non geografici, per i quali la tariffa viene definita dall'operatore cui è assegnata la numerazione e per i quali si applica il modello di raccolta. L'Autorità aveva pertanto ritenuto, nella propria proposta di provvedimento, che l'esclusione dall'Offerta di Riferimento 2004 del servizio di accesso al 12 non risulti coerente con quanto previsto dall'art. 44, comma 1, del Codice delle comunicazioni elettroniche e che gli obblighi e le condizioni di fornitura di tale servizio debbano dunque permanere sulla base della normativa preesistente sino al completamento del riesame degli obblighi.

49. Telecom Italia, in merito alla proposta di decisione dell'Autorità, ha fatto rilevare che la delibera n. 4/02/CIR ha fondato la decisione di equiparare il servizio di informazione abbonati ai servizi non geografici sul presupposto, ormai decaduto, che tale servizio sia parte degli obblighi di servizio universale. Venuto meno, con il Codice delle comunicazioni tale obbligo, a parere di Telecom Italia, la decisione della delibera n. 4/02/CIR risulterebbe abrogata.

50. L'Autorità ritiene che la giustificazione addotta da Telecom Italia non rilevi in quanto il modello di interconnessione di terminazione non può in ogni caso essere applicato ad una numerazione non geografica quale il "12".

L'Autorità ritiene opportuno richiedere, pertanto, a Telecom Italia di adeguare nell'Offerta di Riferimento 2004 le condizioni di interconnessione al servizio informazione abbonati su numerazione 12 con le modalità previste dalla delibera n. 4/02/CIR e successive integrazioni, trattando quindi la numerazione associata al pari delle numerazioni non geografiche in capo all'operatore medesimo.

***Offerta di flussi di interconnessione a 34Mbps***

51. Telecom Italia ha introdotto nell'Offerta di Riferimento 2004, l'offerta di flussi di interconnessione a 34Mbps in ottemperanza all'art. 1, comma 1, lett. a), sub 1) della delibera n. 2/03/CIR ed all'art. 3, comma 2, lett. b) della delibera n. 11/03/CIR.

In merito alle condizioni di offerta proposte da Telecom Italia, alcuni operatori hanno segnalato che le stesse contemplano condizioni economiche e tecniche che, a loro avviso, potrebbero impedire o limitare la fruizione del servizio.

Altri operatori hanno anche segnalato che le modalità di offerta risulterebbero incomplete, con particolare riferimento ai casi di accesso alla rete di Telecom Italia con estensione del collegamento ove non è inclusa la possibilità di utilizzo di collegamenti a 34Mbps.

52. L'Autorità ha svolto un approfondimento sulla struttura di tale offerta, anche in relazione alle disposizioni di cui alle delibere n. 2/03/CIR e n. 11/03/CIR ed ai costi delle componenti impiantistiche previste ed ha ritenuto, nella propria proposta di provvedimento, che, al fine di rimuovere le criticità segnalate dagli operatori, le condizioni di offerta del servizio in questione dovessero essere integrate prevedendo la possibilità di utilizzo di interfacce a 155Mbps, l'eliminazione dell'obbligo di acquisto congiunto con le interfacce a 2Mbps sull'autocommutatore di Telecom Italia e l'introduzione del servizio di estensione del collegamento a 34Mbps.

53. Telecom Italia, sul punto, fa rilevare che i flussi di interconnessione hanno per finalità il rilegamento delle porte degli autocommutatori PSTN, disponibili a velocità di 2Mbps e155Mbps. La consegna di un flusso a 34 Mbps su terminazione a 155 Mbps richiederebbe in ogni caso operazioni di demultiplazione che, a parere di Telecom Italia, comporterebbero inutili incrementi di costo per gli operatori interconnessi. Per tali motivi, Telecom Italia non ritiene giustificata l'introduzione di nuove modalità di consegna del servizio di flussi a 34 Mbps. In merito alle condizioni economiche del servizio, Telecom Italia, ha giustificato la propria proposta con una valorizzazione effettuata

sulla base della struttura produttiva impiegata, analogamente a quanto già fatto per i flussi a 155 Mbps. Tale valorizzazione prevede in particolare l'uso di componenti trasmissive e di raccordo in tecnologia SDH a 2,5 Gbps.

54. Gli operatori Wind e Tiscali, nel condividere l'orientamento dell'Autorità, segnalano che l'attuale offerta, che prevede interfacce in tecnologia PDH, risulta inefficiente e non consentirebbe, tra l'altro, l'uso dei flussi di interconnessione a tale velocità per altre tipologie di traffico. Secondo questi operatori, un'offerta di interfacce in tecnologia SDH (ad esempio TUG-3 - *Tributary Unit Group-3*), consentirebbe un'utilizzazione maggiormente efficiente dei flussi di interconnessione a 34 Mbps, anche in relazione al servizio di estensione del collegamento a tale velocità. Wind, inoltre, segnala che il prezzo proposto da Telecom Italia non risulta del tutto in linea con quanto previsto dalla delibera n. 2/03/CIR, relativamente al mantenimento delle relazioni di prezzo previste per i circuiti diretti numerici alle differenti velocità.

55. L'Autorità, valutata la fondatezza delle segnalazioni degli operatori, ritiene opportuno richiedere a Telecom Italia di adeguare l'Offerta di Riferimento introducendo il servizio di flusso di interconnessione a 34Mbps con interfacce SDH a 155Mbps, nonché l'introduzione dell'estensione del collegamento a 34 Mbps con le stesse modalità. L'Autorità ritiene altresì opportuno raccomandare l'utilizzazione di interfacce in modalità TUG-3, al fine di minimizzare le tipologie di apparati e interfacce presenti e garantire la massima efficienza anche in presenza di usi condivisi delle portanti trasmissive.

56. In merito alle condizioni economiche del servizio di flussi a 34 Mbps, l'Autorità, coerentemente con quanto già previsto da Telecom Italia nella formulazione dell'offerta di linee affittate *wholesale* approvata con la delibera n. 440/03/CONS e considerato che un flusso a 155Mbps può multiplare fino a tre flussi a 34Mbps, ritiene opportuno richiedere a Telecom Italia di adeguare i prezzi della componente trasmissiva (intesa come "collegamento trasmissivo di interconnessione" e relativo "canone anno trasmissivo") adottando valori non superiori ad un terzo di quelli già proposti per i flussi a 155Mbps.

***Flussi di interconnessione: restrizioni d'uso***

57. Telecom Italia ha previsto, nell'Offerta di Riferimento 2004, che i circuiti di interconnessione tra i propri nodi e quelli degli operatori interconnessi siano forniti solo congiuntamente alle funzionalità di commutazione di centrale dei propri autocommutatori. Tale aggregazione di offerta impedisce, secondo quanto segnalato da alcuni operatori, l'uso del servizio di circuiti di interconnessione per servizi diversi da quelli di fonia vocale commutata. Inoltre, Telecom Italia non ha previsto eventuali servizi aggiuntivi necessari all'utilizzo dei circuiti di interconnessione per destinazioni d'uso diverse dalla fonia vocale, né ha predisposto modalità di migrazione economica dalle offerte che utilizzano le medesime componenti impiantistiche dei flussi di interconnessione.

58. Le delibere n. 2/03/CIR e n. 11/03/CIR dispongono che Telecom Italia preveda la possibilità di utilizzare i circuiti di interconnessione per qualsiasi tipo di applicazione (raccolta del traffico fonia, di accessi disaggregati, di traffico dati, etc.), purché gli stessi circuiti rileghino una sede dell'operatore (anche co-locata) ad una sede di Telecom Italia ove siano localizzati gli apparati degli operatori. Nelle suddette delibere viene inoltre disposto, in via generale, che nel caso di rilegamento tra sede OLO e centrale Telecom Italia, catene impiantistiche similari devono essere offerte, in base al principio di non discriminazione, a condizioni economiche analoghe, fatti salvi eventuali componenti aggiuntivi relativi alle specifiche applicazioni.

Tale conclusione è supportata dalla considerazione che se un operatore ha già attive infrastrutture di interconnessione per il traffico fonia, allo stato è impossibile per lo stesso condividere le

medesime risorse trasmissive anche per il trasporto di altre tipologie di traffico, quali il traffico raccolto in *unbundling* o in ADSL *wholesale* nel medesimo sito. Tale limitazione oltre ad avere come effetto l'incremento di costi per l'operatore che è costretto ad attivare nuovi flussi per erogare i servizi tipici del mercato dell'accesso (*unbundling* e ADSL *wholesale*), rappresenta un utilizzo inefficiente delle risorse di rete già a disposizione. Pertanto l'Autorità, nella propria proposta di provvedimento, aveva ritenuto che le condizioni di offerta dei servizi di cui al presente paragrafo non risultassero coerenti con la regolamentazione vigente ed ha espresso l'orientamento di richiedere a Telecom Italia l'eliminazione delle restrizioni all'utilizzo dei flussi di interconnessione.

59. In merito a tale proposta, KPNQWest e AIIP hanno evidenziato che gli ISP, generalmente non sottoscrittori di contratti di interconnessione per servizi fonia con Telecom Italia, non possono accedere alle condizioni economiche dei flussi di interconnessione per il trasporto del traffico xDSL verso le proprie sedi. Essi pertanto richiedono l'applicazione delle condizioni economiche dei flussi di interconnessione ai rilegamenti per il traffico xDSL anche nel caso in cui non siano pre-esistenti circuiti di interconnessione in fonia.

60. Telecom Italia, in merito all'orientamento espresso dall'Autorità, fa osservare che i flussi di interconnessione sono stati realizzati per il trasporto del traffico commutato tra le centrali di Telecom Italia e quelle degli operatori interconnessi al fine di soddisfare specifici obblighi regolamentari. Pertanto, qualora si confermasse l'orientamento dell'Autorità di eliminare le restrizioni d'uso di tali flussi per altre tipologie di traffico, tale decisione dovrebbe essere accompagnata da misure specifiche atte a garantire un uso dei servizi di flussi di interconnessione in maniera coerente con il fine originario per il quale tali servizi sono stati inclusi nell'Offerta di Riferimento. A tal riguardo, Telecom Italia ritiene che l'eventuale uso per altre tipologie di traffico possa essere ammesso solo in presenza di un'infrastruttura di interconnessione tra il nodo di Telecom Italia e quello dell'OLO realizzata da Telecom Italia stessa e di flussi di interconnessione già attivi su tale infrastruttura.

61. L'Autorità osserva che l'esistenza di un circuito di interconnessione è un'evidente condizione necessaria e sufficiente per la condivisione dei flussi di interconnessione medesimi, consentendo, tra l'altro, le modalità di utilizzo condiviso di seguito riportate:

- *unbundling* presso lo stadio di linea co-locato all'SGU/SGT interconnesso. In tale caso l'operatore può impiegare la componente trasmissiva del flusso di interconnessione PSTN per la raccolta del traffico ULL;

- collegamento di POP ATM a nodi ATM di Telecom Italia co-locati in centrali SGU/SGT, per usufruire di servizi CVP o ADSL *wholesale*. In tale caso l'operatore, qualora interconnesso a tale nodo, può impiegare la componente trasmissiva del flusso di interconnessione per il trasporto di tale traffico.

L'Autorità rileva, infine, che Telecom Italia ha allineato le condizioni economiche dell'offerta commerciale per i rilegamenti dei circuiti tra le proprie centrali ATM e quelle degli operatori OLO alle condizioni previste in Offerta di Riferimento per i flussi di interconnessione.

62. L'Autorità ritiene pertanto che, fermo restando quanto previsto dalle delibere n. 2/03/CIR e n. 11/03/CIR, debbano essere specificate nell'Offerta di Riferimento, in linea con quanto indicato al paragrafo precedente, le modalità attraverso le quali può essere realizzato, a partire da uno o più circuiti di interconnessione, l'uso condiviso dei flussi di interconnessione, realizzati per il traffico commutato, per altre tipologie di traffico.

***Circuiti parziali: restrizioni sull'utilizzo, SLA e condizioni di offerta***

63. Con riferimento al servizio di circuiti parziali, alcuni operatori hanno segnalato che nell'Offerta di Riferimento viene esclusa la possibilità di impiego di tali circuiti al fine di realizzare una

linea affittata tra un proprio punto di presenza ed un cliente finale. Inoltre, secondo gli operatori i parametri di disponibilità e il *Service Level Agreement* (SLA) presenti nell'Offerta di Riferimento risultano non adeguati a competere con l'offerta di linee affittate *retail* di Telecom Italia.

64. La delibera n. 11/03/CIR ha previsto che i circuiti parziali siano utilizzabili a prescindere dalla tipologia di utenza attestata nei punti terminali ed indipendentemente dal fatto che l'OLO acquisti o meno una seconda coda di terminazione da Telecom Italia. Nelle condizioni riportate nell'Offerta di Riferimento 2004, Telecom Italia invece, da un lato, pone restrizioni alla tipologia d'utenza (l'utente attestato non può essere un altro operatore di telecomunicazioni), dall'altro consente, l'utilizzazione del circuito parziale solo nell'ambito della realizzazione di una linea affittata che unisce due sedi di utenti finali. Alla luce della normativa vigente, l'Autorità ha ritenuto che debba essere espressamente previsto nell'Offerta di Riferimento che i circuiti parziali siano un servizio essenziale necessario per la realizzazione di un servizio di linee affittate ed ha pertanto proposto che Telecom Italia modifichi le condizioni di offerta in esame eliminando le restrizioni all'utilizzo dei circuiti parziali.

65. Sul punto, Telecom Italia ha dichiarato che i circuiti parziali, definiti come collegamenti tra nodo dell'operatore interconnesso e sede di un proprio cliente finale di rete fissa (purché sede cliente e nodo operatore siano situati all'interno dello stesso distretto), vengono forniti all'operatore al fine di realizzare un servizio di linee affittate per la propria clientela finale.

66. In merito, KPNQWest, ha richiesto che il circuito parziale possa essere utilizzato, oltre che per i collegamenti dedicati fra sedi operatore e sedi di propri clienti, anche per i collegamenti con altri operatori, indipendentemente dal servizio erogato e dalla destinazione d'uso del collegamento stesso.

67. L'Autorità rileva che la regolamentazione vigente prevede l'obbligo di fornitura del servizio di linee affittate *wholesale*, secondo le condizioni da ultimo approvate con la delibera n. 440/03/CONS. Tale servizio può essere utilizzato per tutte le applicazioni, tra cui la realizzazione di circuiti di rilegamento tra operatori. Inoltre, secondo quanto indicato nelle premesse alla delibera n. 10/00/CIR, gli obblighi relativi all'offerta del servizio di circuito parziali sono imposti al fine di consentire all'operatore che richiede un circuito parziale di fornire un servizio "*end-to-end*" di linee affittate alla clientela finale. In merito a tale ultimo aspetto, si ritiene utile ribadire il principio per cui la presenza di due code di terminazione realizzate da Telecom Italia non può essere condizione rilevante per la fornitura di un circuito parziale in quanto la seconda coda di una linea affittata potrebbe essere realizzata con infrastrutture non di Telecom Italia o co-locata, nel caso in cui la linea affittata rilega la sede di un operatore con la sede del cliente finale. Pertanto l'Autorità ritiene necessario richiedere a Telecom Italia di adeguare le condizioni di offerta del servizio di circuito parziale al fine di eliminare le limitazioni in merito alla presenza di due code di terminazione, precisando anche che la linea affittata così realizzata può essere utilizzata per il trasporto di tutte le tipologie di servizio, ivi inclusi i servizi dati e a larga banda.

68. L'Autorità considerato che il sistema di regolamentazione delle linee affittate (al dettaglio ed all'ingrosso) e dei circuiti parziali è il risultato di un processo che si è evoluto nel tempo presentando sia elementi di sovrapposizione, sia di divaricazione non sempre riconducibili ad effettive differenze impiantistiche, ritiene comunque necessario operare una razionalizzazione del sistema degli obblighi di fornitura e delle relative condizioni economiche che, tuttavia, dovrà essere successivo al completamento delle analisi di mercato ed all'identificazione degli operatori con significativo potere di mercato nei mercati *retail* e *wholesale* individuati sulla base della Raccomandazione C(2003) 497 sui mercati rilevanti.

69. Relativamente alla segnalazione sull'adeguatezza dello SLA, la delibera n. 11/03/CIR ha previsto che Telecom Italia formuli un'offerta dello SLA che fornisca garanzie, sui tempi di dispo-

nibilità dei circuiti parziali, migliorative rispetto ai valori applicati alle linee affittate *retail*, al fine di permettere la completa replicabilità del servizio di linee affittate *retail*.

70. Alla luce della normativa vigente e considerando l'analogo utilizzo dei servizi di circuiti parziali e di linee affittate *wholesale*, l'Autorità ritiene opportuno indicare che lo SLA dei circuiti parziali (inteso come tempi e penalità applicate, nonché le modalità operative di comunicazione) sia coerente con i valori approvati per il servizio di linee affittate *wholesale,* con l'unica eccezione del parametro di disponibilità per il quale devono essere garantite condizioni migliorative tali da permettere la replicabilità di una linea affittata *retail* a partire da almeno due circuiti parziali.

71. Inoltre, in merito alle penali di *provisioning* (per ritardi oltre 30 giorni) ed assurance (per ritardi oltre le 10 ore), Wind ha fatto rilevare, nel proprio contributo alla consultazione pubblica, che esse risultano, nell'Offerta di Riferimento 2004, peggiorative rispetto a quelle previste nell'Offerta di Riferimento 2003.

72. In merito a tale punto, l'Autorità osserva che, con la delibera n. 440/03/CONS, sono state indicate le condizioni di *provisioning* ed *assurance* per le linee affittate *wholesale*. Tali condizioni riguardano in particolare gli orari per la segnalazione dei disservizi, le procedure di chiusura concordata dei guasti, le opzioni di SLA *premium* nonché il sistema delle penali. Pertanto, l'Autorità ritiene opportuno richiedere a Telecom Italia di adeguare lo SLA dei circuiti parziali ai valori approvati per il servizio di linee affittate *wholesale*, di cui alla predetta delibera. Inoltre, per il parametro di disponibilità, dovranno essere fornite condizioni migliorative tali da permettere la replicabilità di una linea affittata *retail* che include due circuiti parziali. Infine, relativamente alle garanzie sui tempi di disponibilità, l'adeguamento degli SLA dei circuiti parziali dovrà avvenire entro il mese di giugno 2004, coerentemente con il calendario previsto dalla predetta delibera, prevedendo il calcolo della disponibilità a partire dalla data di effettiva attivazione del circuito.

73. In merito alle condizioni di cessazione per il servizio di circuiti parziali, diversi operatori hanno segnalato che le stesse prevedono che l'operatore paghi i ratei a scadere per la restante parte dell'anno, anche dopo il primo anno di rinnovo del contratto.

74. L'Autorità ritiene che le condizioni di cessazione del servizio in oggetto debbano essere allineate a quelle previste per i flussi di interconnessione prevedendo un opportuno periodo di preavviso trascorso il quale nulla sia dovuto da parte dell'operatore e pertanto richiede a Telecom Italia di adeguare l'offerta al fine di allineare le condizioni di cessazione del servizio di circuito parziale a quelle previste per i servizi di flussi di interconnessione.

***Raccordi interni di centrale: restrizioni all'utilizzo e condizioni di offerta***

75. Alcuni operatori hanno segnalato difficoltà nella messa a disposizione del servizio di raccordi interni di centrale da parte di Telecom Italia nel caso in cui tali circuiti connettano apparati di OLO in co-locazione con altri apparati (anche di altri operatori in *housing* commerciale) e siano impiegati per servizi diversi da quelli di fonia vocale.

76. Sul punto, l'Autorità rileva che le delibere n. 2/03/CIR e n. 11/03/CIR dispongono che Telecom Italia realizzi i raccordi interni di centrale a condizioni trasparenti, orientate al costo e non discriminatorie e che tale servizio sia offerto agli operatori in co-locazione indipendentemente dagli operatori rilegati e dalla tipologia di traffico. L'Autorità ribadisce tale obbligo per Telecom Italia di adeguare le condizioni dell'offerta al fine di garantire la possibilità di utilizzare raccordi interni a partire da sale o spazi di co-locazione indipendentemente dalla tipologia di co-locazione adottata e dalla finalità del raccordo stesso.

Considerato che il servizio in esame è accessorio al servizio di co-locazione e che lo stesso risulta applicabile in tutti i casi in cui almeno uno dei due punti rilegati appartiene ad un operatore

co-locato, l'Autorità ritiene opportuno richiedere a Telecom Italia di adeguare l'Offerta di Riferimento prevedendo l'utilizzo di raccordi interni, a condizioni trasparenti ed orientate al costo, verso sale o spazi di co-locazione indipendentemente dalla tipologia di co-locazione adottata e dall'utilizzo del raccordo stesso.

77. In merito alle condizioni di offerta del servizio, alcuni operatori hanno richiesto di rimuovere le limitazioni sulla configurazione minima dei raccordi in fibra, con specifico riferimento all'introduzione di raccordi con 32 fibre per capacità di 2Mbps e di 8 fibre per capacità di 155Mbps.

78. L'Autorità, considerato che una configurazione minima ragionevolmente ridotta può aumentare l'efficienza dell'uso del servizio da parte degli operatori, richiede a Telecom Italia di adeguare l'Offerta di Riferimento eliminando le limitazioni sulla configurazione minima dei raccordi in fibra ottica.

***Servizio di Canale Virtuale Permanente***

79. L'Autorità ha rilevato in primo luogo, anche sulla base delle segnalazioni di numerosi operatori, che Telecom Italia non ha inserito l'offerta di CVP nel corpo dell'Offerta di Riferimento 2004, ma che l'offerta di tale servizio è stata pubblicata separatamente. Sul punto, l'Autorità ritiene, come già evidenziato nella delibera n. 11/03/CIR, che l'offerta CVP faccia parte dei servizi di interconnessione, in coerenza con quanto disposto dalla delibera n. 2/00/CIR ed indipendentemente dalla modalità di valutazione dell'orientamento al costo (*retail minus* piuttosto che *cost plus*). Pertanto, l'offerta va ripubblicata integralmente e periodicamente, completa di caratteristiche tecniche ed economiche di fornitura, e comunicata all'Autorità contestualmente alle altre offerte del listino di interconnessione.

80. In merito alle condizioni di offerta CVP, diversi operatori hanno segnalato che l'offerta di Telecom Italia sul mercato *retail* di servizi di connettività dati, inclusivi di accesso xDSL, risulterebbe avere caratteristiche economiche, tecniche e dello SLA non replicabili a partire dall'offerta *wholesale* CVP.

***Servizio CVP: condizioni economiche***

81. Relativamente alle condizioni economiche, nel corso del procedimento gli operatori hanno inviato all'Autorità documentazione finalizzata a dimostrare la difformità delle offerte effettivamente proposte da Telecom Italia sul mercato *retail* da quelle utilizzate dall'Autorità in sede di approvazione dell'offerta *wholesale* CVP. In particolare, secondo quanto segnalato dagli operatori, Telecom Italia applicherebbe, in funzione del valore dell'offerta *retail*, sconti differenziati in funzione dei *budget* assegnati alle proprie divisioni commerciali, da applicarsi più frequentemente in aree in cui siano presenti infrastrutture di altri operatori, che includerebbero anche la fornitura di prestazioni aggiuntive "a titolo gratuito".

82. La delibera n. 15/00/CIR ha disposto che gli eventuali sconti praticati da Telecom Italia devono essere oggetto di esplicita approvazione preventiva da parte dell'Autorità anche ai fini della valutazione degli impatti sulle condizioni economiche del servizio intermedio di CVP. Infatti l'orientamento al costo dei servizi CVP è ottenuto applicando il criterio di *retail minus* introdotto con la delibera n. 2/00/CIR e successivamente precisato con le delibere n. 15/00/CIR e 6/03/CIR, e pertanto ogni variazione delle effettive condizioni *retail* di riferimento comporta l'adeguamento delle condizioni CVP applicate agli operatori. Alla luce di tali considerazioni l'Autorità ha ritenuto necessario, nella propria proposta di decisione, che i prezzi *retail*, sulla base dei quali applicare la prevista percentuale di riduzione per definire il prezzo *wholesale* tengano conto del valore di sconto medio applicato da Telecom Italia ai propri prezzo *retail*. L'Autorità pertanto ha ritenuto necessario che si proceda alla revisione delle condizioni economiche dell'offerta CVP, nel rispetto dei principi di tra-

sparenza e non discriminazione, anche con riferimento alle condizioni economiche dei relativi servizi accessori di trasporto metropolitano ed interurbano.

83. L'Autorità, nella propria proposta di decisione, ha espresso l'orientamento di modificare le condizioni di offerta in esame nel senso di richiedere a Telecom Italia di:

- riformulare le condizioni economiche dell'offerta *wholesale* CVP, al fine di considerare il valore di sconto medio applicato dalla medesima società nei confronti della propria clientela finale;
- comunicare all'Autorità i valori di sconto applicati nei contratti *retail* al fine di giustificare il valore di sconto medio applicato.

84. In merito alla proposta di decisione dell'Autorità, diversi operatori, tra cui Fastweb, KPNQWest ed AIIP, hanno osservato che le condizioni economiche dell'offerta CVP andrebbero riviste non in base allo sconto medio praticato da Telecom Italia, ma in base allo sconto massimo applicato, considerando gli operatori autorizzati alla stregua dei migliori clienti di Telecom Italia. Ciò anche al fine di garantire la replicabilità di tutte le offerte *retail* di Telecom Italia.

85. Telecom Italia ha affermato che gli sconti praticati nelle proprie offerte *retail* riguardano le sole componenti non regolamentate del servizio e pertanto devono considerarsi non pertinenti nella definizione del prezzo *wholesale*. In particolare Telecom Italia considera regolamentati il modem e le sole componenti di accesso e trasporto metropolitano (unicamente per le aree di Roma e Milano).

86. Telecom Italia ha inoltre comunicato che le offerte Hyperway e Datawan sono le uniche, attualmente commercializzate, che prevedono componenti di accesso in tecnologia xDSL o SDH analoghe a quelle analizzate nel corso del procedimento relativo alla delibera n. 15/00/CIR.

87. L'Autorità, avendo preso atto delle posizioni degli operatori e rilevato che Telecom Italia si è impegnata a ridurre del 50% l'Offerta di trasporto interurbano ATM agli operatori, ritiene opportuno che Telecom Italia riformuli le condizioni economiche del servizio di accesso CVP applicate a partire dal 1 gennaio 2004, in ottemperanza alle vigenti disposizioni regolamentari definite dalle delibere n. 2/00/CIR, n. 15/00/CIR e n. 6/03/CIR. In particolare le delibere n. 2/00/CIR e n. 15/00/CIR hanno definito il livello di disaggregazione dell'offerta CVP ed il criterio di applicazione del principio del *retail minus* mentre la delibera n. 6/03/CIR ha precisato la composizione dei costi evitabili nel calcolo del *minus* con riferimento alle singole offerte *retail* di Telecom Italia.

88. La delibera n. 15/00/CIR, sulla scorta di quanto previsto dalla delibera n. 2/00/CIR, ha disposto, all'art. 1, commi 1 e 5, che il servizio CVP sia fornito in maniera disaggregata nelle seguenti componenti base:

1) modem in sede d'utente;

2) raccolta dalla sede utente al DSLAM;

3) connettività *wholesale* dal DSLAM alla rete ATM di Telecom Italia;

4) connettività tra nodo ATM di Telecom Italia e nodo dell'operatore;

ed inoltre che deve essere prevista un'offerta a condizioni *wholesale* per il servizio opzionale di trasporto ATM di tipo geografico ed un'offerta per il servizio opzionale di collegamento tramite CDN a 2, 34, 155, 622Mbps fra nodi ATM di Telecom Italia e nodi degli OLO.

89. In merito alle componenti del servizio di cui ai punti 2) e 3), l'art. 1 della delibera n. 15/00/CIR, nel definire le modalità di formulazione delle condizioni economiche del servizio, dispone che l'offerta *wholesale* sia formulata sia in modalità *flat* sia in modalità a consumo. La medesima delibera dispone inoltre che l'offerta *wholesale* sia formulata a parità di condizioni tecniche e di componenti accessorie rispetto all'offerta *retail* di Telecom Italia utilizzata a riferimento. Tra le componenti che devono essere fornite nell'offerta *wholesale* sono anche presenti:

a) la connettività in ambito urbano (ove presente);

b) la porta ATM al nodo di raccolta di Telecom Italia.

La delibera n. 15/00/CIR dispone inoltre che le condizioni di offerta *wholesale* devono essere aggiornate applicando il *minus* ad ogni offerta migliorativa di Telecom Italia, fatta salva la possibilità per Telecom Italia di dimostrare all'Autorità una diversa composizione dei costi evitabili nelle nuove offerte.

90. La delibera n. 15/00/CIR dispone che la componente di accesso deve essere fornita agli operatori in modo disaggregato dalle componenti accessorie eventualmente presenti nell'offerta *retail*. Il prezzo della componente di accesso, in coerenza con l'art. 2, comma 2, della delibera n. 6/03/CIR, è determinato sulla base del prezzo dalla stessa praticato per i corrispondenti servizi finali da Telecom Italia, depurato del valore dei servizi, forniti alla clientela, aggiuntivi rispetto a quelli necessari per la sola connettività e sottraendo dal valore così determinato una percentuale (minus) corrispondente ai costi non pertinenti, quali costi di commercializzazione dell'offerta, costi di gestione del cliente, costi delle infrastrutture di rete aggiuntive a quelle di cui all'offerta all'ingrosso e necessarie per fornire al cliente finale un servizio di qualità equivalente.

91. L'Autorità osserva che in quest'ultima voce rientrano anche, e non esclusivamente, il costo del trasporto ATM interurbano (ove presente nell'offerta *retail*), una quota del costo della porta ATM sul nodo di raccolta di Telecom Italia ed una quota del costo dei flussi di collegamento tra il nodo ATM di Telecom Italia e gli apparati ATM dell'operatore interconnesso.

92. L'art. 4 della delibera n. 15/00/CIR ha, infine, disposto per Telecom Italia obblighi di comunicazione preventiva all'Autorità di qualsiasi offerta *retail* con accesso in tecnologia xDSL corredata delle relative condizioni economiche; ciò al fine di valutare l'applicazione del principio di non discriminazione all'offerta *wholesale*. Il medesimo articolo dispone che qualsiasi politica di sconto praticata da Telecom Italia alla clientela finale deve essere oggetto di esplicita valutazione da parte dell'Autorità, anche ai fini della eventuale revisione delle offerte *wholesale*. Inoltre l'art. 2, comma 3, della delibera n. 6/03/CIR dispone che Telecom Italia, nel comunicare all'Autorità le condizioni economiche delle offerte *retail*, dia contestualmente evidenza disaggregata del valore dei servizi aggiuntivi e dei costi non pertinenti, fornendo anche i criteri di valutazione utilizzati ed indicando la natura dei dati utilizzati con il previsto livello di dettaglio; ciò al fine di permetterne l'analisi di replicabilità a partire dai servizi *wholesale* già presenti e l'eventuale revisione di questi ultimi.

93. Ciò premesso l'Autorità ritiene opportuno che Telecom Italia riformuli l'offerta *wholesale* CVP tenuto conto di tutte le offerte *retail* in commercio ed in particolare:

- delle condizioni economiche applicate nei servizi *retail*, tra cui Hyperway e Datawan;
- delle condizioni economiche migliorative praticate nell'ambito di offerte *retail* inserite in convenzioni nazionali con associazioni di aziende;
- delle condizioni economiche migliorative derivanti dall'applicazione di sconti massimi applicati alla propria clientela, anche su componenti non regolamentate ed accessorie al servizio di connettività, ma fornite in bundle nelle offerte *retail*.

Per consentire la valutazione delle nuove condizioni economiche, Telecom Italia dovrà fornire una nuova comunicazione delle condizioni economiche e di fornitura (componenti accessorie, SLA e penali) delle suddette offerte *retail* attualmente in commercio basate su componenti di accesso xDSL ed SDH, a consumo e flat e, per ciascuna capacità prevista, dando contestualmente evidenza disaggregata del valore dei servizi aggiuntivi e dei costi non pertinenti secondo quanto disciplinato dall'art. 2, comma 3, della delibera n. 6/03/CIR.

94. In ottemperanza alla normativa vigente l'Autorità si riserva di verificare la coerenza delle condizioni economiche del servizio CVP sulla base dei dati di dettaglio forniti da Telecom Italia e, ove necessario, di richiederne la modifica.

***Servizio CVP: condizioni tecniche e di fornitura***

95. Relativamente alle condizioni tecniche gli operatori hanno segnalato che sarebbero presenti sul mercato alcune offerte di Telecom Italia con caratteristiche tecniche e di fornitura non replicabili a partire dall'offerta CVP vigente. I principali problemi segnalati sono in relazione alle garanzie sui tempi di disponibilità minima, al mancato supporto delle classi di servizio ATM (quali la CBR e la VBR-rt) ed alle garanzie di tempi massimi di *provisioning ed assurance.*

In merito alle offerte di disponibilità ed ai tempi di *provisioning ed assurance*, Telecom Italia sostiene che i parametri dichiarati nelle proprie offerte *retail* di base sono solo dati nominali garantiti. In merito al mancato supporto delle classi di servizio ATM, gli operatori segnalano che queste ultime sarebbero necessarie al fine di replicare le offerte integrate voce e dati di Telecom Italia.

A tale proposito, Telecom Italia sostiene di non impiegare classi di servizio ATM differenziate, ma solo la classe ABR senza la notifica di congestione prevista per il CVP. Nel caso delle proprie offerte *retail* voce e dati, le differenti classi di servizio sarebbero gestite a livello IP interessando solo il terminale d'utente ed i nodi di *core network*, dunque una tale architettura risulterebbe replicabile dagli OLO. Telecom Italia ha inoltre pubblicato, in data 28 novembre 2003, un'offerta di accesso a banda larga a volume che contempla l'uso della classe VBR-rt nell'ambito dei servizi CVP.

96. Sul punto, l'Autorità rileva, in primo luogo, che anche i parametri tecnici, dello SLA e di qualità del servizio concorrono alla valutazione di replicabilità delle offerte di connettività a banda larga di Telecom Italia. Pertanto l'Autorità ritiene che, nell'analisi della replicabilità debbano essere tenute in considerazione le modalità tecniche di realizzazione adottate da Telecom Italia, i parametri di configurazione e le condizioni di *Service Level Agreement*, inclusivi delle condizioni di *provisioning*, assurance e delle disponibilità annue, sia nominali che garantite e dei corrispondenti livelli di penali.

Per tali motivi, al fine di permettere la piena replicabilità delle offerte *retail* di Telecom Italia, l'Autorità, nella propria proposta di decisione, ha ritenuto necessario che Telecom Italia indichi, come parte integrante dell'offerta CVP tutti i parametri proposti nelle proprie offerte *retail*, quali ad esempio i tempi di disponibilità, di *provisioning* ed *assurance*, i tempi massimi di latenza e di jitter, ed i tassi di perdita di celle.

97. L'Autorità, nella propria proposta di decisione, ha ritenuto necessario che Telecom Italia riformuli le condizioni tecniche indicando nell'offerta *wholesale* CVP, in modo esaustivo, i parametri tecnici proposti nelle proprie offerte *retail.*

98. Telecom Italia ha ribadito di non fare uso di classi di servizio ATM differenziate ed ha dichiarato che i livelli di qualità relativi ai servizi offerti alla propria utenza finale sono solo prestazioni non garantite da penali. I suddetti livelli di qualità sarebbero da considerarsi soltanto come valori "obiettivo", osservabili su tempi sufficientemente lunghi di funzionamento normale del circuito virtuale permanente. Telecom Italia ha infine comunicato all'Autorità i livelli di prestazioni di *provisioning* ed l'*assurance* previsti per il servizio CVP dichiarando che tali dati sono identici a quelli delle proprie offerte *retail.*

99. L'Autorità, osservando che i parametri tecnici, dello SLA e di qualità del servizio (anche se non garantiti) concorrono alla valutazione di replicabilità delle offerte, ritiene opportuno che Telecom Italia integri le condizioni tecniche del servizio CVP, sulla base del principio di non discriminazione, prevedendo nello SLA sia i tempi di *provisioning ed assurance*, sia i livelli offerti nei propri servizi finali all'utenza business di:

- disponibilità minima annua per singolo circuito;
- massima latenza;
- massimo *jitter* e massimo tasso di perdita.

100. Al fine della verifica della reale parità di trattamento tra offerte *wholesale* e *retail* ed in considerazione del fatto che Telecom Italia dichiara di non prevedere penali a garanzia dei livelli di qualità, l'Autorità ritiene inoltre che Telecom Italia debba comunicare i livelli di qualità di servizio e di SLA di *provisioning* ed *assurance* offerti ai propri utenti business per le offerte di connettività a banda larga e, su base periodica, i livelli di servizio effettivamente conseguiti. Appare utile precisare, a tale ultimo riguardo, che le informazioni dovranno includere i valori misurati per il parametro di disponibilità ed i livelli di *provisioning* ed *assurance* effettivamente conseguiti, dando evidenza disaggregata delle prestazioni del servizio CVP con accessi xDSL ed SDH ed evidenza disaggregata delle prestazioni delle proprie offerte *business* con accessi xDSL ed SDH.

101. Alcuni operatori hanno segnalato inoltre numerose criticità nel rispetto degli SLA attualmente vigenti da parte di Telecom Italia in merito a specifici aspetti delle procedure di *provisiong* ed *assurance*. Ad esempio, è stato segnalato che, nel corso del 2003, Telecom Italia ha consegnato agli operatori un numero rilevante di circuiti CVP non funzionanti o non correttamente configurati (errato provisioning iniziale). Ciò provoca un innalzamento dei costi per gli operatori.

102. In merito alla consegna di circuiti non funzionanti o non correttamente configurati, l'Autorità, ritiene opportuna l'introduzione dello SLA di garanzia sulla percentuale massima di circuiti con errato *provisioning*, al fine di incentivare Telecom Italia a correggere le criticità sopra segnalate.

103. L'Autorità nella propria proposta di decisione, ha ritenuto di modificare le condizioni di offerta in esame nel senso di richiedere a Telecom Italia di riformulare le condizioni tecniche al fine di introdurre, nell'ambito dello SLA, adeguate garanzie sulla percentuale massima di circuiti con errato *provisioning*.

104. In merito agli SLA ed alla elevata percentuale di guasti di prima attivazione, gli operatori, in sede di consultazione pubblica hanno ribadito di avere riscontrato criticità nel rispetto dei livelli di servizio previsti per *provisioning* e *assurance*, sottolineando che le penali, ove presenti, non rappresentano un disincentivo adeguato ai comportamenti anticompetitivi di Telecom Italia.

105. Con riferimento ai guasti di prima attivazione, Telecom Italia ha fatto rilevare di aver avviato un periodo di sperimentazione di sei mesi durante il quale il rilascio del CVP è previsto solo a valle di test con un *router* di prova. Telecom Italia ritiene che l'introduzione di tale procedura possa abbattere sensibilmente il tasso circuiti rilasciati non funzionanti, rendendo non necessaria l'introduzione di un meccanismo di penali. Telecom Italia ha proposto di rimandare la definizione della percentuale massima di guasti di prima attivazione, da includere in un eventuale SLA, solo a seguito delle risultanze del suddetto periodo di sperimentazione; in subordine, Telecom Italia ha richiesto che tale percentuale sia fissata al 10%.

106. L'Autorità, preso atto di quanto espresso dalle parti, ritiene opportuno che Telecom Italia introduca nello SLA di *provisioning* garanzie sulla percentuale annua massima di circuiti consegnati erroneamente. Nelle more delle risultanze della sperimentazione prevista da Telecom Italia, la percentuale massima di circuiti con errata consegna dovrà risultare inferiore al 10% del totale annuo; le penali relative dovranno risultare proporzionate ai canoni dei circuiti consegnati erroneamente ed al tempo totale di mancato funzionamento degli stessi. L'Autorità si riserva di modificare i livelli di SLA, con le relative penali, a valle dell'analisi degli esiti della sperimentazione condotta da Telecom Italia.

107. In merito alle criticità sul rispetto degli SLA di *assurance* e sull'applicazione delle penali segnalate dagli operatori, l'Autorità ritiene che la modalità di chiusura concordata dei guasti, recente-

mente introdotta per il servizio di linee affittate con la delibera n. 440/03/CONS, debba essere estesa anche al servizio CVP. Tale procedura infatti, consente un più corretto conteggio del numero di guasti serviti e dei tempi di disservizio sia al fine del calcolo delle penali sia del tempo di disponibilità.

***Provisioning dei servizi di configurazione delle numerazioni***

108. Alcuni operatori hanno segnalato diverse criticità in merito ai tempi massimi di configurazione delle numerazioni non geografiche, nonché dei codici e routing number loro assegnati. Difatti, il termine di 90 giorni proposto dall'offerta di riferimento per la configurazione delle numerazioni non geografiche non sarebbe ritenuto adeguato alla gestione competitiva di servizi a valore aggiunto. Gli stessi operatori fanno rilevare che Telecom Italia offrirebbe ai propri clienti la configurazione di numerazioni 899 in soli 15 giorni, mentre garantirebbe agli OLO, con servizi dello SLA plus su base commerciale, la riduzione dei tempi massimi di configurazione a 30 ed a 60 giorni.

Inoltre apparentemente a causa di differenze nelle scelte impiantistiche di Telecom Italia, le configurazioni di numerazioni 700, 701, 702 e 709 sono offerte con tempi massimi di configurazione inferiori a 30 giorni.

Gli operatori ritengono che il termine di 90 giorni proposto dall'offerta di riferimento non sia commisurato alle reali attività connesse alla fornitura del servizio, ma abbia lo scopo di indirizzare gli stessi verso le offerte dello SLA plus commerciali.

109. L'Autorità rileva che la differenziazione dei tempi di configurazione per le diverse numerazioni non risulti giustificata. L'Autorità ritiene pertanto che l'uso di particolari scelte impiantistiche da parte di Telecom Italia (con particolare riferimento all'uso della rete intelligente) devono essere volte, nel rispetto del principio di non discriminazione, alla minimizzazione dei tempi di configurazione delle numerazioni e che gli stessi tempi siano indipendenti dalle tipologie di numerazioni configurate.

L'Autorità aveva pertanto espresso, nella proposta di provvedimento, l'orientamento di modificare le condizioni di offerta in esame nel senso di richiedere a Telecom Italia di riformulare le condizioni di *provisioning* del servizio di configurazione delle numerazioni, al fine di minimizzare i tempi di configurazione e garantire gli stessi tempi, indipendentemente dalla tipologia di numerazione.

110. Telecom Italia, nel corso della consultazione ha giustificato le differenze tra i tempi di configurazione per numerazioni a valore aggiunto (90 giorni) e quelle basate su rete intelligente (30 giorni) come segue:

- le numerazioni per servizi non geografici a valore aggiunto, vengono configurate sia sul *database* di rete intelligente (associazione della numerazione non geografica con il corretto routing number 0180OPID) che su tutti gli SGU di Telecom Italia (associazione della numerazione non geografica con il corretto scaglione tariffario). Inoltre, nel caso di prime numerazioni (es. primo arco di numerazione afferente al codice 899), viene configurato anche il routing number (0180OPID) su tutti gli SGU e SGT per consentire il corretto instradamento sui punti di interconnessione dell'operatore titolare delle numerazioni non geografiche;

- le numerazioni relative a servizi in decade 7 vengono configurate soltanto sui *database* di rete intelligente e, solo nel caso in cui tali numerazioni siano le prime numerazioni di decade 7 richieste dall'operatore, viene configurato anche il routing number su tutti gli impianti SGU e SGT.

Tale differenza è riconducibile, quindi, alla diversa modalità di realizzazione sulla rete dei vari servizi, in quanto, per motivi storici, alcuni servizi non geografici fanno uso esclusivamente della rete intelligente mentre altri sono configurati su tutte le centrali.

111. L'Autorità, considerato che la scelta di configurare differentemente le numerazioni è stata unilateralmente effettuata da Telecom Italia e che tale scelta impone per alcune numerazioni un differente e minore livello di efficienza, ritiene opportuno richiedere a Telecom Italia di adeguare l'Offerta di Riferimento, relativamente alle condizioni di *provisioning* del servizio di configurazione delle numerazioni, al fine di garantire un tempo massimo di configurazione, per tutte le numerazioni, pari a 30 giorni dalla richiesta.

***Accesso ai servizi offerti sulla rete di Telecom Italia***

112. Alcuni operatori segnalano che Telecom Italia non fornisce un elenco completo ed aggiornato delle numerazioni non geografiche configurate sulla propria rete, né informa gli operatori riguardo l'apertura di nuove numerazioni non geografiche.

In questo modo gli operatori interconnessi non possono configurare l'instradamento per tali numerazioni con conseguente impossibilità di accesso per i propri abbonati.

113. L'Autorità, al fine di garantire l'interoperabilità delle reti, ritiene necessario che Telecom Italia assicuri una adeguata informazione in merito alle numerazioni non geografiche assegnate alla stessa e configurate sulla propria rete, a tutti gli operatori che ne facciano richiesta. Inoltre, l'apertura di nuove numerazioni dovrà essere comunicata con opportuno anticipo agli operatori interconnessi, al fine di permettere agli stessi di effettuare per tempo le relative configurazioni di rete.

114. In merito a tale proposta di decisione, Telecom Italia ha evidenziato la piena disponibilità a comunicare agli operatori che lo richiedano le informazioni sulle proprie numerazioni non geografiche e che tale comportamento rientra nella normale prassi seguita da Telecom Italia per i servizi offerti in concorrenza.

115. L'Autorità ritiene pertanto opportuno richiedere a Telecom Italia di adeguare l'Offerta nel senso di specificare le modalità per la comunicazione agli operatori dell'apertura di nuove numerazioni prevedendo un anticipo almeno equivalente al periodo di tempo necessario a Telecom Italia stessa per configurare sulla propria rete le numerazioni non geografiche degli altri operatori.

***Servizio di unbundling: SLA e condizioni di offerta***

116. Alcuni operatori hanno segnalato che, nel caso in cui il servizio di *unbundling* sia impiegato per la fornitura di servizi ad utenze di tipo *business*, è necessario poter garantire condizioni di assurance più stringenti di quelle attualmente proposte da Telecom Italia, con riferimento ai tempi necessari per il ripristino della linea dopo un guasto. Nel caso di utenze *business* la linea di accesso è infatti tipicamente impiegata per la raccolta di molteplici utenze voce e dati, pertanto il danno connesso al protrarsi del disservizio è maggiore di quello subito da un normale utente residenziale.

117. L'Autorità, al fine di promuovere l'impiego del servizio per una maggiore varietà di tipologie d'utenza, ha ritenuto opportuno, nella proposta di provvedimento, richiedere a Telecom Italia di integrare lo SLA di *assurance* prevedendo condizioni opzionali che garantiscano tempi di ripristino migliorativi rispetto a quelli correntemente offerti.

118. Telecom Italia ha dichiarato, nel contributo in risposta alla consultazione pubblica, di aver negoziato e concluso accordi di SLA di *assurance* migliorativi con alcuni operatori che permettono di accedere a tempi di ripristino più brevi su base intervento. Il pagamento avviene in ragione del numero di interventi effettivamente richiesti nel tempo di ripristino prefissato.

119. L'Autorità ritiene opportuno precisare che il servizio di SLA di assurance migliorativo deve essere fornito, a condizioni eque, trasparenti ed orientate al costo nell'Offerta di Riferimento. L'Autorità ritiene, inoltre, che l'offerta formulata su base intervento, secondo quanto riportato al punto precedente, deve opportunamente essere corredata da apposite penali da applicare nel caso la richiesta di intervento sia stata accettata da Telecom Italia e non condotta a termine entro i tempi previsti.

120. Telecom Italia, ottemperando a quanto disposto dalla delibera n. 11/03/CIR, ha eliminato le precedenti limitazioni sulle variazioni di velocità trasmissiva nell'uso della coppia ULL nel caso di accessi ADSL.

Diversi operatori hanno rilevato nell'Offerta di Riferimento che tali limitazioni permangono per le variazioni di velocità trasmissiva nel caso degli altri tipi di accesso xDSL.

121. L'Autorità ha ritenuto che le considerazioni espresse dalla delibera n. 11/03/CIR in merito alle variazioni di velocità trasmissiva nel caso di coppie per uso ADSL siano applicabili in modo analogo anche per coppie impiegate per i restanti servizi xDSL ed ha espresso l'orientamento, nella proposta di provvedimento, di richiedere a Telecom Italia di riformulare le condizioni di offerta al fine di eliminare le limitazioni relative alle variazioni di velocità per i servizi xDSL diversi dall'ADSL.

122. Telecom Italia, a tal proposito, ha fatto rilevare che, contrariamente a quanto accade per l'ADSL, per i servizi SHDSL un aumento della velocità comporta un aumento della banda utilizzata e che pertanto potrebbero verificarsi interferenze con i servizi già esistenti. Tuttavia, Telecom Italia, successivamente alle prime riunioni del tavolo tecnico sullo *spectrum management* avviato dall'Autorità ai sensi della delibera n. 11/03/CIR, ha comunicato che, suddividendo i sistemi SHDSL in tre fasce di velocità (<256 Kbps, >264-<768 Kbps e >776-<2312 Kbps), non è necessario effettuare nuovamente la procedura di qualificazione qualora l'incremento di velocità non comporti un passaggio da una fascia a quella superiore.

123. L'Autorità, rilevato dalle prime risultanze delle attività del citato tavolo tecnico che l'aumento della velocità trasmissiva dei sistemi SHDSL provoca effettivamente un incremento della banda del segnale trasmesso e può produrre un incremento delle interferenze in ambiente cavo, valutato altresì quanto comunicato da Telecom Italia, ritiene opportuno, nelle more della conclusione delle predette attività, richiedere a Telecom Italia di adeguare le condizioni in esame prevedendo il pagamento del contributo di qualificazione unicamente nel caso in cui l'incremento di velocità comporti il passaggio alla fascia superiore. L'Autorità si riserva comunque di rivedere tale decisione alla luce della conclusione delle attività del tavolo tecnico.

124. In merito al servizio di *Shared Access* con *splitter* a cura di Telecom Italia, alcuni operatori hanno richiesto che, coerentemente a quanto previsto dalla delibera n. 24/01/CIR, allegato A, comma 2, punto 2, Telecom Italia preveda una modalità di fornitura dello *splitter* a carico di Telecom Italia a condizioni eque, ragionevoli e non discriminatorie.

125. L'Autorità ha rilevato che Telecom Italia ha pubblicato in data 28 novembre 2003 una integrazione all'Offerta di Riferimento che prevede tale modalità di offerta, e che le stesse risultano, allo stato, coerenti con quanto precedentemente disposto.

Così come già esaminato nella delibera n. 2/03/CIR per l'analogo servizio di accesso condiviso con *splitter* a cura dell'operatore interconnesso, al fine di garantire lo sviluppo efficiente della concorrenza in particolare nel mercato dei servizi a banda larga, l'Autorità ribadisce la necessità che tali servizi siano forniti da Telecom Italia senza vincoli sulla tipologia di servizio purché siano rispettate le pertinenti norme tecniche e siano garantite le condizioni di corretto funzionamento della rete. Ciò premesso l'Autorità ritiene che, analogamente a quanto previsto all'art. 2, comma 1, lettera a), punto 5, della delibera n. 2/03/CIR, nell'offerta in esame debba essere eliminata la necessità per l'operatore di modificare il servizio acquistato da *shared access* a full *unbundling*, nel caso in cui il cliente finale decida di cessare il contratto *retail* di fonia precedentemente stipulato con Telecom Italia. L'Autorità si riserva tuttavia di rivedere tale misura alla luce dell'effettivo sviluppo del servizio di accesso condiviso.

***Servizio di unbundling: rifiuti per indisponibilità di rete e disponibilità del database delle risorse di co-locazione***

126. Nel corso del procedimento, l'Autorità ha ricevuto numerose segnalazioni in merito alla presunta difficoltà da parte degli operatori nell'utilizzo dei servizi di *unbundling* su linea non attiva (seconda linea per servizi ADSL su ISDN e ULL di linea non attiva) in virtù della causale di scarto "indisponibilità di rete Telecom". Tale causale di scarto infatti è un impedimento insormontabile (ovvero non prevede una procedura di risoluzione) e non prevedibile a priori (l'operatore non ha informazioni sul numero di linee ancora "disponibili") e mette l'operatore nella condizione di comunicare al cliente, che ha già sottoscritto il contratto, l'impossibilità di realizzare la prestazione. Tale circostanza è potenzialmente discriminatoria per l'operatore se si considera che, se il cliente richiedesse la linea direttamente a Telecom Italia, non avrebbe il medesimo rifiuto in quanto, anche in assenza di risorse di rete, Telecom Italia sarebbe comunque tenuta a fornire l'impianto per gli obblighi di servizio universale. Analoghi problemi sono stati segnalati per il servizio di prolungamento dell'accesso su portanti in fibra ottica e per i circuiti parziali, ove si sono registrati casi di rifiuto per assenza di risorse di rete, con la conseguente necessità per l'operatore di annullare gli ordini dei clienti. Anche per tali servizi la causale di rifiuto per indisponibilità di risorse non prevede una procedura di risoluzione.

127. Telecom Italia ha precisato di non avere risorse di rete di accesso riservate e pertanto in caso di rifiuto si troverebbe anch'essa nella condizione di non disporre della rete e di dover procedere a lavori di ampliamento. Tali lavori, se particolarmente onerosi, avvengono con la partecipazione economica del cliente.

128. L'Autorità ha ritenuto che la conoscenza di indisponibilità solo successivamente alla stipula di un contratto con il cliente finale rappresenti un impedimento alla capacità di contrarre da parte degli operatori. Appare pertanto necessario che siano rese disponibili agli operatori sia informazioni puntuali sullo stato della rete in termini di disponibilità di risorse, sia previsioni e tempistiche di sviluppo di rete di Telecom Italia per i siti con carenza di risorse. Inoltre, nei casi consentiti dalla normativa vigente, potrebbe essere prevista la partecipazione ai costi da parte dell'operatore. Pertanto l'Autorità, nella proposta di provvedimento, aveva espresso l'orientamento di richiedere a Telecom Italia di fornire agli operatori informazioni puntuali sullo stato della rete in termini di disponibilità di risorse, nonché le previsioni e le tempistiche di sviluppo di rete di Telecom Italia per i siti con carenza di risorse.

129. In merito al tema della disponibilità delle risorse di rete, alcuni operatori, confermando le criticità già segnalate per i servizi di *unbundling* su rete in rame, hanno sollecitato la pubblicazione da parte di Telecom Italia del *database* completo delle risorse di co-locazione di cui alla delibera n. 11/03/CIR. È stato inoltre segnalato che il servizio di *unbundling* in fibra ottica, pure presente nell'Offerta di Riferimento dal 2001, non è mai stato fornito da Telecom Italia. A tale riguardo, anche a seguito di richieste avanzate già nel 2002, gli operatori segnalano la mancata disponibilità di informazioni sulla rete e carenze nelle procedure per la fornitura di servizio. Inoltre, relativamente al rigetto di richieste di *unbundling* causate da indisponibilità di risorse di rete, altri operatori hanno fatto rilevare che, nell'Offerta di Riferimento Telecom Italia si riserva di non offrire i servizi di accesso disaggregato alla rete ed alla sottorete locale qualora *"vengano richieste risorse/capacità di rete riservate per le attività tipiche di esercizio e manutenzione ovvero per pianificati sviluppi commerciali."* Sono state, infine, segnalate analoghe criticità anche per i servizi CVP ed ADSL *wholesale* per i quali è stato fatto presente che Telecom Italia comunica l'apertura di nuove aree servite in tecnologia xDSL con ridotto preavviso o dopo l'avvenuta apertura delle stesse.

130. Relativamente alla disponibilità di informazioni sullo stato della rete di accesso in rame, Telecom Italia ha dichiarato che la fornitura richiederebbe una raccolta di dati puntuali su di un