

---

**3. GLI INTERVENTI DELL'AUTORITÀ**

---

### 3.1. LA TELEFONIA FISSA

#### 3.1.1. Gli interventi in materia di regolamentazione

Nel periodo aprile 2003-aprile 2004, l'Autorità è intervenuta sia sul mercato *wholesale* (interconnessione e accesso speciale alla rete), sia su quello *retail* (prezzi finali, qualità dei servizi e servizio universale). Inoltre, in coerenza con quanto previsto dal nuovo quadro regolamentare sulle comunicazioni elettroniche, si è posta in essere anche una attività di deregolamentazione, che ha interessato alcuni mercati.

Nelle pagine che seguono si riportano gli interventi regolamentari dell'Autorità nel mercato della telefonia fissa, in relazione ai seguenti aspetti:

- a. Offerta di interconnessione di riferimento (OIR) di Telecom Italia;
- b. telefonia pubblica;
- c. *price cap*;
- d. linee affittate;
- e. servizio universale;
- f. servizio informazione abbonati da clienti Telecom Italia;
- g. tutela degli utenti e qualità dei servizi;
- h. metodologie contabili, separazione contabile e verifica della contabilità dei costi della società Telecom Italia;
- i. piano di numerazione;
- j. assegnazione di risorse di numerazione;
- k. offerta di reti e servizi R-LAN ad uso pubblico, inclusa quella relativa al *wi-fi*.

#### *Approvazione dell'Offerta di interconnessione di riferimento*

In data 15 aprile 2004, l'Autorità ha approvato l'Offerta di riferimento per l'anno 2004 proposta da Telecom Italia lo scorso 31 ottobre 2003, con la richiesta di adeguare alcuni punti ritenuti non rispondenti agli obblighi regolamentari vigenti.

Il listino 2004 presenta una riduzione dei prezzi di interconnessione rispetto all'anno precedente, in linea con quanto programmato dal sistema di *network cap* introdotto dall'Autorità. Le riduzioni sono:

- a. paniere a livello SGU: -5,5% (relativo ai servizi in ambito locale);
- b. paniere a livello SGT: -3,5% (relativo ai servizi in ambito distrettuale e nazionale);
- c. paniere a livello doppio SGT: -1,22% (relativo ai servizi in ambito nazionale).

Con riferimento al paniere dei servizi accessori, l'Autorità, anche in considerazione della valenza pro-competitiva dei servizi di *unbundling*, ha richiesto a Telecom Italia di riformulare i prezzi dei contributi di attivazione CPS e di attivazione dei servizi di *unbundling*.

L'Autorità, coerentemente con gli orientamenti espressi nel corso della consultazione pubblica bandita con delibera n. 16/03/CIR del 17 dicembre 2003, ha ritenuto necessario disporre alcuni adeguamenti in merito a specifici servizi, tra i quali i servizi di fatturazione e di circuito virtuale permanente (accessi xDSL) e le condizioni di fornitura dei servizi di accesso disaggregato e co-locazione. L'Autorità è, inoltre, intervenuta sulle condizioni di offerta del servizio di raccolta da telefonia pubblica determinate per la prima volta da Telecom Italia applicando i criteri dettati dalla delibera n. 12/03/CIR del 27 novembre 2003.

In merito al servizio di raccolta verso numerazioni non geografiche di altri operatori, l'Autorità è infine intervenuta sulle condizioni tecniche per la configurazione di tali numerazioni sulla rete di Telecom Italia

Quanto deciso è avvenuto nel quadro della delibera 3/03/CIR del 6 febbraio 2003, secondo quanto riportato nella Relazione annuale per il 2003, pag. 194 e ss.

Relativamente al canone per l'accesso disaggregato, Telecom Italia ha proposto, nella pubblicazione dell'Offerta di riferimento 2004, lo stesso valore approvato per il 2003 (8,3 euro/mese), che rappresenta - allo stato - il valore più basso d'Europa.

Giova sottolineare che, anche attraverso l'introduzione del *network cap*, l'Offerta di riferimento è stata pubblicata con adeguato anticipo (31 ottobre 2003) rispetto al 1° gennaio 2004 e, conseguentemente, gli operatori interconnessi sono a conoscenza delle condizioni approvate per il 2004 già dai primi mesi dell'anno.

#### *Telefonia pubblica: interventi regolamentari a livello wholesale e retail*

Nel periodo di riferimento, l'Autorità è intervenuta sul mercato della telefonia pubblica, sia a livello *wholesale* (delibera n. 12/03/CIR del 27 novembre 2003) che a livello *retail* (delibera n. 182/03/CONS del 28 maggio 2003).

L'intervento a livello *wholesale* è stato posto in essere a seguito di uno specifico procedimento volto a definire la metodologia economico-contabile per la determinazione della quota di *surcharge* per il servizio di accesso alla telefonia pubblica, avviato successivamente all'approvazione dell'Offerta di riferimento 2003 (delibera n. 11/03/CIR del 24 luglio 2003). La quota di *surcharge* rappresenta una tariffa addizionale minutaria richiesta da Telecom Italia agli operatori per il servizio di interconnessione di raccolta delle chiamate originate da telefonia pubblica, finalizzata alla copertura dei costi relativi agli impianti ed alle reti di accesso della telefonia pubblica che, data la natura del servizio, non possono essere finanziati attraverso un canone a differenza di quanto avviene per la telefonia privata (residenziale e affari). Telecom Italia inoltre finanzia parte dei costi relativi alla telefonia pubblica attraverso il fondo del servizio universale.

La metodologia determinata con la delibera n. 12/03/CIR, con le precisazioni disposte nell'approvazione dell'Offerta di riferimento 2004 di cui

alla delibera n. 3/04/CIR, è stata applicata da Telecom Italia per la fissazione del valore della quota di *surcharge* in vigore a partire dall'8 gennaio 2004. Tale valore risulta significativamente inferiore a quello proposto da Telecom Italia prima dell'approvazione della delibera n. 12/03/CIR.

Per quanto riguarda l'intervento a livello *retail*, con la delibera n. 182/03/CONS, l'Autorità ha autorizzato l'offerta di Telecom Italia nella parte in cui prevedeva, con riferimento al traffico internazionale, l'unificazione della struttura per zone a quella applicata alla clientela privata, portando da 5 a 6 le fasce geografiche di tariffazione, producendo una leggera diminuzione dei prezzi applicati, pari allo 0,2%, e così comportando condizioni economiche più vantaggiose per gli utenti. Per quanto riguarda il traffico fisso-mobile, l'Autorità ha altresì autorizzato l'adozione di un ritmo di tassazione uguale verso tutti gli operatori mobili, pari a 21,2 secondi per impulso, ovvero l'allineamento del prezzo delle comunicazioni verso gli operatori mobili originate da apparecchi di telefonia pubblica. Diversamente, invece, per il traffico locale l'Autorità non ha ritenuto condivisibile la proposta di Telecom Italia che, così come originariamente formulata, avrebbe implicato un aumento del 26,4% della spesa dell'utenza per tale tipo di traffico ed ha disposto un incremento del prezzo del servizio di telefonia locale non superiore al 7,2%, pari all'incremento dell'indice dei prezzi al consumo rilevabile rispetto all'ultima variazione di prezzo relativa al servizio di telefonia locale, intervenuta nel settembre 2000.

#### *L'evoluzione del meccanismo di price cap*

Con delibera n. 183/02/CONS del 19 febbraio 2003, è stata indetta una consultazione pubblica finalizzata a raccogliere indicazioni per una successiva evoluzione del meccanismo di *price cap* in vigore fino al 31 dicembre 2002. Il procedimento relativo alla modifica del meccanismo di *price cap* in vigore nel periodo 2000-2002 è stato condotto dall'Autorità tra l'autunno 2002 e la primavera 2003. Sono state valutate tutte le componenti del meccanismo al tempo in vigore, pervenendo a conclusioni successivamente formalizzate nella delibera n. 289/03/CONS del 23 luglio 2003, recante "Regolamentazione e controllo dei prezzi massimi dei servizi di telefonia vocale offerti da Telecom Italia".

Con detta delibera, l'Autorità ha modificato il meccanismo di *price cap* precedentemente in vigore. Gli elementi principali della delibera possono essere così brevemente riassunti:

a. introduzione di un *cap* di salvaguardia per quanto concerne il paniere dei servizi a canone, volto in particolare a garantire la tutela dei clienti residenziali sui quali sono meno evidenti gli effetti della concorrenza. Questa fascia di clientela può essere adeguatamente protetta attraverso un meccanismo che porti alla riduzione dei prezzi di alcuni servizi di accesso in termini reali, neutralizzando e anzi utilizzando gli effetti inflativi a favore dei consumatori. Allo stesso tempo, la diffusione dei servizi di *unbundling* e di accesso diretto alla clientela, soprattutto affari, ha prodotto uno scenario favorevole ad una limitazione del controllo regolamentare su determinati servizi di accesso, che infatti è stata introdotta con la delibera stessa;

b. introduzione di un *cap* “neutro”, con moderate variazioni dei prezzi dei servizi offerti, per quanto riguarda il paniere dei servizi a traffico. Il riscontro dei livelli dei prezzi delle diverse tipologie di traffico con i corrispondenti livelli di costo, valutati secondo i test di prezzo previsti dalla delibera n. 152/02/CONS del 15 maggio 2002 sulla parità di trattamento interna-esterna e tenendo conto delle riduzioni previste dal sistema di *network cap* per i costi dei servizi di interconnessione presenti nell’offerta di riferimento, ha consentito tale aumento della flessibilità regolamentare.

Si tratta di un provvedimento importante e ampiamente atteso dal mercato, con il quale l’Autorità ha completato un prima fase volta all’introduzione di un modello di regolamentazione basato sull’utilizzo di tre strumenti principali: un *network cap*, volto a individuare anticipatamente una curva evolutiva dei prezzi di interconnessione e contestualmente a garantire una migliore pianificazione degli investimenti agli operatori e maggiore flessibilità regolamentare; l’adozione di misure volte ad assicurare il rispetto della parità di trattamento tecnico-economica tra gli operatori nuovi entranti e le divisioni commerciali dell’operatore *incumbent*, nell’accesso ai servizi intermedi offerti dalle divisioni *wholesale* di questi ultimi; l’adozione di un *price cap* inteso a simulare il meccanismo concorrenziale e garantire certezze al mercato e ai consumatori per quanto riguarda la ragionevole tutela dei margini competitivi ed evoluzione/trasparenza dei prezzi finali dei servizi tradizionali di fonia (e di accesso *dial up* a Internet).

Il nuovo regime di controllo dei prezzi si applica fino al 31 dicembre 2006.

#### *Regolamentazione delle linee affittate*

Agli inizi del mese di aprile 2003, è stato avviato il procedimento “revisione dell’offerta di linee affittate da parte della società Telecom Italia”. Tale procedimento si è concluso con la pubblicazione della delibera n. 304/03/CONS del 5 agosto 2003 nella quale si è stabilita una riduzione media dei prezzi dell’offerta *retail* del 5,25%. Oltre alla menzionata riduzione media, si è provveduto ad imporre una specifica riduzione (-7%) ai circuiti a 2 Mbit/s. La riduzione delle condizioni economiche è stata stabilita alla luce del confronto internazionale e dei dati contabili e nell’ottica della futura introduzione di un meccanismo di programmazione su base pluriennale. Un siffatto meccanismo, in grado di garantire analoghe riduzioni anche per gli anni a venire, potrà eventualmente essere introdotto solo a valle delle analisi di mercato previste dal nuovo quadro regolamentare comunitario. Sulla base delle valutazioni delle condizioni complessive di replicabilità delle offerte, delle analisi dei dati della contabilità regolatoria e della stima dei costi evitabili, si è inoltre proceduto ad ampliare il differenziale *retail-wholesale* fissandolo pari al 12%.

La delibera n. 304/03/CONS ha anche provveduto ad introdurre significativi miglioramenti nelle condizioni tecniche di fornitura del servizio. Tali miglioramenti sono attribuibili, in parte, alla revisione di alcuni parametri già previsti nel *service level agreement* approvato con la delibera n. 711/00/CONS e, in parte, all’introduzione di nuovi parametri quali ad esempio il numero massimo di ore solari annue di indisponibilità del servizio.

Le nuove offerte di linee affittate *retail* e *wholesale* sono state definitivamente approvate con delibera n. 440/03/CONS con la quale si è intervenuti ulteriormente su alcuni aspetti di dettaglio relativi alle condizioni tecniche di fornitura del servizio.

#### *Il servizio universale*

In data 15 giugno 2003, Telecom Italia ha presentato all'Autorità la relazione contenente il calcolo del costo netto sostenuto nell'anno 2002, pari a circa 154 milioni di euro, per fornire i servizi di telefonia vocale, di informazione abbonati e di telefonia pubblica, oggetto degli obblighi di servizio universale allora vigenti ai sensi dell'art. 3 comma 1 del d.P.R. 318/97.

La principale novità del costo netto del servizio universale per l'anno 2002 è costituita dalla richiesta di finanziamento, da parte di Telecom Italia, del cd. costo netto delle categorie agevolate derivante dall'applicazione di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela ai sensi delle delibere n. 314/00/CONS e n. 330/01/CONS. In ottemperanza alle disposizioni regolamentari, Telecom Italia pratica il 50% di riduzione del prezzo del canone di abbonamento a categorie di clienti che presentano particolari condizioni di disagio economico e l'esenzione totale per i clienti che utilizzano sistemi di comunicazione DTS (dispositivo telefonico per sordomuti). Nel corso del 2002, oltre 59.000 clienti di Telecom Italia hanno fruito delle condizioni economiche agevolate.

Per quanto concerne il calcolo del costo netto della telefonia vocale e della telefonia pubblica, Telecom Italia ha identificato le aree di centrale SL (stadio di linea) potenzialmente non remunerative a partire da un bacino di aree SL qualificabili come aree oggetto di obblighi di servizio universale in capo a Telecom Italia identificate con la delibera n. 14/02/CIR. In conseguenza di ciò, anche per il futuro e a prescindere dalla remuneratività o meno delle aree SL sul territorio nazionale, sarà ammesso al meccanismo di ripartizione solo il costo netto delle aree SL facenti parte del succitato bacino.

L'Autorità ha valutato come iniquo l'onere di fornitura del servizio universale sulla base di un'analisi dell'evoluzione della concorrenza nel mercato delle telecomunicazioni rispetto agli anni 2001 e 2000, per i quali il livello di competitività rilevato era già stato considerato sufficiente a qualificare come iniquo tale onere e ha quindi determinato l'applicabilità del meccanismo di ripartizione. In considerazione di ciò l'Autorità ha incaricato la società Europe Economics, selezionata sulla base di una procedura di gara comunitaria, di verificare il calcolo del costo netto del servizio universale. In esito all'attività di controllo, Europe Economics ha determinato una serie di rettifiche sia di natura metodologica, sia in termini di procedure di calcolo rispetto al valore del costo netto presentato da Telecom Italia. Le risultanze dell'attività di verifica hanno quindi condotto ad una significativa riduzione, rispetto alla richiesta, del valore di costo netto ammesso al meccanismo di ripartizione.

In merito ai vantaggi di mercato derivanti dalla fornitura del servizio universale, non sono state riscontrate significative novità rispetto alla situazione e ai controlli effettuati negli anni 2000 e 2001.

Relativamente al meccanismo di esenzione, nonostante l'anno 2002 sia stato caratterizzato da uno sviluppo della concorrenza in termini di maggior numero di operatori presenti sul mercato, in termini di incremento della domanda dei servizi di interconnessione, del traffico complessivo del mercato e delle quote di mercato degli operatori alternativi, i costi di interconnessione degli operatori nuovi entranti hanno costituito la quota preponderante dei costi totali sostenuti da questi ultimi. L'Autorità ha quindi proposto la conferma della soglia dell'1% - conseguita dal singolo operatore - sul totale dei ricavi netti degli operatori di telecomunicazioni, come limite al di sotto del quale gli stessi sono esentati dall'obbligo di contribuzione al fondo del servizio universale. Tale soglia, da un lato, ripartisce i contributi nel modo più ampio possibile e, dall'altro lato, tutela gli operatori di più recente ingresso sul mercato, caratterizzati da ricavi ancora non elevati e alti costi di interconnessione.

Le risultanze finali del controllo del calcolo del costo netto e gli orientamenti proposti dall'Autorità in merito al costo netto da ripartire ed alle quote di contribuzione degli operatori sono stati pubblicati dall'Autorità con la delibera n. 2/04/CIR dell'8 aprile 2004, con la quale è stata anche avviata una consultazione pubblica finalizzata all'acquisizione delle posizioni dei soggetti interessati in merito agli orientamenti proposti dall'Autorità.

*Condizioni economiche di offerta del servizio d'informazione abbonati "12" per le chiamate originate da clientela Telecom Italia s.p.a.*

L'Autorità, con la delibera n. 103/03/CONS del 16 aprile 2003 ha autorizzato un limitato aumento (pari a circa 1 euro/cent), volto sostanzialmente al recupero dell'inflazione, per quanto riguarda l'offerta del servizio d'informazione abbonati per le chiamate originate dalla clientela di Telecom Italia.

*Tutela degli utenti e qualità dei servizi*

L'Autorità ha approvato, in data 24 luglio 2003, la delibera n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", che gli operatori debbono adottare per assicurare un corretto e trasparente rapporto con gli utenti e per dare a quest'ultimi la certezza dei propri diritti.

Nel provvedimento sono indicati:

- a. i criteri generali relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazioni;
- b. le disposizioni minime di riferimento per l'adozione, da parte degli organismi di telecomunicazioni, delle carte dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico.

La direttiva costituisce un punto di riferimento per l'utente, che sarà facilitato nella conoscenza dei suoi diritti e delle sue prerogative e, per il fornitore di servizi, che avrà a disposizione un chiaro strumento sul quale basare l'approccio alla qualità dei servizi e la stesura delle carte dei servizi. Queste ultime assumono il ruolo di principale veicolo di informazione e di trasparenza nei confronti degli utenti e delle loro associazioni.

La nuova procedura prevede che gli operatori inviino preventivamente all'Autorità gli schemi di carte dei servizi e che in ogni caso le mettano a disposizione del pubblico.

Si prevedono quindi tempi certi (45 giorni massimo) per la chiusura dei reclami ed un continuo dialogo tra organismo ed abbonato ad evitare che il reclamo resti senza esito.

Al fine di consentire all'utente la scelta consapevole tra le diverse offerte, la direttiva fornisce indicazioni sui contenuti informativi minimi commerciali, contrattuali e tecnici che gli operatori si impegnano a fornire. Questi vanno dai prezzi alle modalità di tassazione e fatturazione, dalle condizioni tecniche di utilizzo dei servizi alle prestazioni tecniche minime garantite, dalla cessione dei crediti alle penali, fino alle modalità di recesso e di restituzione di somme anticipate.

L'attivazione di nuove offerte, incluse quelle gratuite, dovrà avvenire solo previa adeguata informazione dell'abbonato.

L'organismo responsabile dell'erronea attivazione o disattivazione di servizi o fornitura di beni non richiesti dovrà farsi carico del ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti.

In tema di garanzie, particolare attenzione è stata posta nel chiedere che siano date informazioni ad abbonati e utenti sulle facilitazioni previste per soddisfare le esigenze dei diversamente abili e degli anziani e sulle misure che consentono l'esercizio del diritto di scelta riguardo all'uso di servizi informativi o interattivi da parte dei minori, in base alla convenzione sui diritti del fanciullo del 1989, ratificata con legge n. 176/91. Queste includono le informazioni relative alla disponibilità del blocco selettivo di chiamata.

In tema di qualità, gli operatori dovranno scegliere, nel rispetto della normativa vigente e delle direttive dell'Autorità, gli indicatori, i metodi di misura e gli *standard* generali e specifici di qualità dei servizi. La documentazione di fatturazione, ove applicabile, sarà il veicolo principale di comunicazione agli utenti dei risultati ottenuti. In ogni caso gli operatori dovranno comunicare all'Autorità le modalità di pubblicazione dei dati riguardanti la qualità.

Le carte dei servizi dovranno indicare, infine, i casi di indennizzo a richiesta e di quelli relativi al mancato rispetto degli *standard* di qualità, le modalità di indennizzo, e tempi certi per gli accrediti.

Il quadro generale di riferimento delineato con la direttiva contribuisce a favorire la trasparenza nei rapporti tra consumatori e operatori e, conseguentemente, a determinare la diminuzione del contenzioso (per una ulteriore trattazione del contenuto della delibera n. 179/03/CSP, si rimanda ai successivi paragrafi 3.1.2. e 3.2.2.).

In linea con quanto previsto nella direttiva generale (delibera n. 179/03/CSP) alla fine del 2003 sono stati avviati due procedimenti istruttori, uno relativo alla qualità dei servizi di telefonia vocale (43/DR/03) e l'altro in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi televisivi a pagamento (44/DR/03).

Il primo procedimento provvederà ad individuare, anche sulla base di quanto previsto dall'allegato n. 6 del Codice delle comunicazioni elettroniche, i parametri e i relativi metodi di misura da utilizzare ai fini della comparabilità della qualità dei servizi di telefonia vocale, nonché a fissare gli obiettivi qualitativi per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale.

Il secondo procedimento, invece, è finalizzato ad emanare una direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi televisivi a pagamento. La direttiva individuerà criteri specifici per l'emanazione di carte dei servizi da parte degli operatori di piattaforme *pay-tv* via etere terrestre, satellite e cavo, specificando il dettaglio di informazioni che devono essere offerte agli utenti al fine di garantire loro un livello adeguato di trasparenza contrattuale e comparabilità dei servizi.

Nell'ambito di entrambi i procedimenti sono state avviate diverse consultazioni con i rappresentanti delle associazioni dei consumatori e con gli operatori del settore.

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

Attualmente, è in corso presso l'Autorità il lavoro per lo sviluppo della metodologia e dei modelli di costo basati sui costi incrementali, che dovrebbe completarsi entro il 2004.

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

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

Sono attualmente in corso di pubblicazione le verifiche relativamente all'esercizio 2001, caratterizzato da un significativo ampliamento dei dati disponibili in virtù del maggiore dettaglio di separazione contabile imposto ai sensi della delibera n. 152/02/CONS. Sono infine in via di attivazione le procedure collegate con la verifica dell'esercizio 2002 e la relativa contabilità regolatoria.

#### *Modifiche al piano di numerazione nazionale*

Con la delibera n. 9/03/CIR del 3 luglio 2003, l'Autorità ha adeguato il Piano di numerazione nazionale, anche a seguito dell'attività di monitoraggio svolta con riferimento alla rispondenza dello stesso piano all'evolversi delle esigenze del mercato ed alla promozione dello sviluppo e della diffusione di servizi innovativi, nonché alla piena interoperabilità dei servizi, alla disponibilità delle risorse di numerazione e alla loro efficiente allocazione, alle esigenze di tutela del consumatore. In particolare, relativamente a quest'ultimo aspetto, sono stati introdotti meccanismi di trasparenza tariffaria al fine di garantire, attraverso l'introduzione di soglie di prezzo, una immedia-

ta correlazione tra la numerazione ed il prezzo praticato all'utente per la relativa chiamata.

Con la revisione del Piano di numerazione sono stati anche avviati gli adempimenti per l'introduzione di una categoria specifica di numerazioni dedicata all'offerta di servizi di informazione abbonati. A tal fine, è stata avviata una consultazione pubblica (delibera n. 1/04/CIR), il cui termine è il 16 maggio 2004, volta a fissare le condizioni per l'attribuzione dei diritti d'uso di queste numerazioni ("12XY") alle imprese che intendono operare in tale segmento di mercato e per l'avvio operativo dei servizi su tali numerazioni a partire dal 1° gennaio 2005. Contestualmente, cesserà l'offerta del servizio di informazione abbonati sulla numerazione 12 da parte di Telecom Italia, servizio che peraltro il Codice delle comunicazioni ha considerato non necessario mantenere nell'ambito oggettivo del servizio universale, stante l'esistenza rilevata di una pluralità di offerte in termini di disponibilità, qualità e prezzo accessibile.

#### *Assegnazione di risorse di numerazione al Ministero della salute*

Con la delibera n. 15/03/CIR del 29 gennaio 2003, è stato assegnato al Ministero della salute il codice di pubblica utilità "1500", ai fini dell'accesso, senza onere per il chiamante, ad un servizio di comunicazioni in materia di emergenze per la salute pubblica.

#### *Regolamentazione dell'offerta di reti e servizi R-LAN ad uso pubblico, inclusa quella relativa al wi-fi*

Il crescente interesse dimostrato dall'utenza verso soluzioni di accesso ad Internet senza fili, ha portato, nel corso degli ultimi anni, ad un notevole sviluppo della implementazione di reti locali mediante tecnologie senza filo (*wireless*), in particolare radio, denominate generalmente *wireless LAN* o *Radio LAN*. Sebbene tali tecnologie siano nate per la realizzazione di reti locali e, quindi, per la sostituzione/integrazione, per lo più, da parte di utenti *business*, delle proprie infrastrutture di rete locale cablata ad uso privato, si sono evolute fino a poter offrire servizi di natura diversa, come l'accesso senza fili da luoghi privati o pubblici alle reti, interessando quindi sia il mercato della rete pubblica fissa, sia quello della rete mobile (seppure quest'ultimo con servizi che presentano limitazioni rispetto a quelli generalmente mobili).

Le bande previste per l'offerta pubblica di servizi R-LAN, a 2,4 e 5 GHz, sono dette ad uso collettivo in quanto non è prevista l'assegnazione individuale di frequenze e la protezione dalle interferenze. Le medesime bande sono allo stesso tempo adibite anche all'uso di altri dispositivi di debole potenza (SRD, *short range device*), per servizi come ad esempio RFID (*radio frequency identification*), AVI (*automated vehicle identification*), MDA (*movement detection and alert*), telecomandi, allarmi, PAN (*personal area network come home rf, bluetooth*), ISM (*instrumental, scientific and medical*), ecc..

I citati sviluppi delle tecnologie e degli *standard*, nonché le richieste provenienti dal mercato hanno evidenziato la necessità di una regolamentazione per l'offerta pubblica delle Radio-LAN, precedentemente limitata ai soli sistemi di tipo privato. Nel corso della seconda metà del 2002 e fino a marzo 2003, sia l'Autorità che il Ministero avevano partecipato attivamente ai lavori della Commissione europea che hanno condotto all'adozione della Raccomandazione n. 203/2003 del 20 marzo 2003, volta a rendere meno restrittivo il sistema autorizzativo. Secondo detta Raccomandazione, infatti, gli Stati membri dovrebbero consentire una offerta pubblica di sistemi R-LAN al massimo mediante un sistema di autorizzazione generale nelle bande ad uso collettivo.

Successivamente, sia l'Autorità che il Ministero, nell'ambito delle rispettive competenze, hanno collaborato per la definizione del quadro regolamentare per tale settore, che appariva innovativo per il mercato italiano. Era infatti la prima volta che nasceva l'esigenza di disciplinare l'offerta di servizi pubblici che utilizzano frequenze collettive senza specifica licenza.

Dopo aver effettuato una consultazione con i soggetti interessati, il 28 maggio 2003, in parallelo, venivano adottati la delibera dell'Autorità n. 183/03/CONS ed il decreto ministeriale 28 maggio 2003, che definivano il quadro di settore. Tali provvedimenti già contenevano gli elementi di conformità al nuovo quadro delle comunicazioni elettroniche (che sarebbe entrato in vigore il successivo 25 luglio 2003).

Il decreto ministeriale ha provveduto alla regolamentazione amministrativa del sistema di autorizzazione ed alla disciplina sulla modalità di utilizzo delle frequenze (locali aperti al pubblico o aree confinate a fruizione pubblica), mentre l'Autorità ha provveduto a disciplinare gli aspetti relativi alla definizione regolamentare dei servizi e delle reti oggetto di offerta, all'interconnessione, alla tutela dell'utenza, allo sviluppo della concorrenza.

In particolare sull'ultimo punto, l'Autorità, nella delibera citata, ha emanato disposizioni in materia di accesso ai siti, stabilendo che i soggetti titolari di aree di particolare interesse non operano discriminazioni tra R-LAN ed altre tecnologie di accesso, ed in materia di accesso alla rete fissa, stabilendo che l'operatore notificato quale avente notevole forza di mercato, allo stato Telecom Italia, dovesse:

- a. nel caso di fornitura dei servizi R-LAN pubblici, direttamente o indirettamente, introdurre un regime di separazione contabile;
- b. rispettare il principio di non discriminazione (parità di trattamento) tra proprie divisioni commerciali o società controllate o collegate ed altri soggetti autorizzati, nella eventuale condivisione di apparati e segmenti di accesso alla rete pubblica fissa, includendo quindi e non restringendo ad essi l'applicabilità, quelli relativi alla rete DECT/CTM e quelli di telefonia pubblica, come le cabine, qualora utilizzati per la fornitura dell'accesso R-LAN;
- c. nella fornitura di servizi di *unbundling* e *wholesale* xDSL, evitare discriminazioni fra richieste relative ad apparecchiature terminali di tipo tradizionale ed apparecchiature per R-LAN.

Lo sviluppo del mercato, che ha portato finora a una copertura del territorio stimabile in circa 800 *hot-spot* (aeroporti, alberghi, centri commerciali, ecc.), dovrebbe passare nel breve periodo da una fase ancora sostanzialmente sperimentale, con offerte tese a testare le modalità di utilizzo e la propensione alla spesa, ad una fase più matura, anche con accordi tra gestori, con una offerta maggiormente professionale, geograficamente diffusa anche mediante utilizzo del *roaming*.

### 3.1.2. Gli interventi in materia di vigilanza

Nel 2003 e nei primi mesi del 2004 l'attività di vigilanza sui servizi di telefonia fissa ha riguardato principalmente le seguenti attività:

- a. verifica delle condizioni di offerta al pubblico praticate dall'*incumbent* attraverso il listino generalizzato;
- b. verifica delle condizioni di offerta al pubblico praticate dall'*incumbent* attraverso pacchetti sconto ed offerte specifiche;
- c. trattamento delle segnalazioni degli utenti;
- d. verifiche della corretta applicazione della normativa di settore con particolare riferimento al corretto impiego delle numerazioni;
- f. verifiche sulle modalità di erogazione dei servizi: qualità dei servizi, carte dei servizi e *call center*;
- g. comunicazione del prezzo del servizio 12 di informazione abbonati.

*La verifica delle condizioni di offerta al pubblico praticate dall'incumbent attraverso il listino generalizzato*

Il controllo dei prezzi praticati alla generalità della clientela è svolto attraverso l'applicazione di un meccanismo di *price cap*.

Come già descritto nel paragrafo precedente, con l'adozione della delibera n. 289/03/CONS, è stata innovata la preesistente disciplina di cui alla delibera n. 171/99, successivamente modificata dalle delibere n. 847/00/CONS e n. 469/01/CONS.

I vincoli stabiliti dalla delibera n. 289/03/CONS riguardano i servizi di accesso, i servizi a traffico commutato e, a partire dal 2004, la variazione della quota di retention relativa alle chiamate fisso-mobile.

Per quanto riguarda le chiamate internazionali da rete fissa, in considerazione di un'offerta di servizi intermedi di terminazione del traffico internazionale ampia ed articolata e tale da caratterizzare un mercato contendibile, l'Autorità ha valutato di non sottoporre tali servizi a regime di *price cap*, riservandosi di rivedere tale valutazione all'esito delle analisi di mercato previste dal nuovo quadro normativo europeo.

La tabella che segue riporta i vincoli determinati a partire dal valore dell'IPC (Indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati) per gli anni 2003 e 2004:

**Tabella 3.1 Vincoli di *price cap* stabiliti dalla delibera n. 289/03/CONS (%)**

Aggregati	Vincoli delibera	Vincoli 2003	Vincoli 2004
Accesso	IPC - 0	+ 2,3	+ 2,5
Canoni abbonamento residenziali	IPC - IPC	0	0
Traffico commutato	IPC - IPC	0	0
Fisso-mobile ( <i>retention</i> )	IPC - 6	-	- 3,5

Fonte: Autorità.

Allo scopo di ottemperare agli obblighi previsti dalla delibera n. 289/03/CONS, nell'arco di tempo che qui si esamina, sono state realizzate da Telecom Italia due manovre in materia di prezzi generalizzati dei servizi.

La prima, che rappresenta l'unica variazione introdotta nel corso del 2003, con decorrenza 15 settembre 2003, ha avuto a riguardo sia i prezzi dei servizi di accesso (solo per la clientela residenziale), che i prezzi dei servizi a traffico.

In particolare, per quanto concerne l'accesso, è stato realizzato un incremento del prezzo dei contributi previsti per l'attivazione di nuovi impianti e per il trasloco di linee, nonché per i canoni mensili di alcuni servizi di accesso sia su rete PSTN che ISDN.

Per quanto attiene ai servizi a traffico, la manovra ha avuto l'effetto di eliminare il cosiddetto "gomito" relativo al prezzo del traffico locale - in base al quale era prevista una tariffa agevolata per i minuti di traffico effettuati successivamente al 15° minuto<sup>1</sup> - e di introdurre un unico prezzo, indipendente dalla distanza del collegamento, per le chiamate interdistrettuali<sup>2</sup> in orario di punta, coerentemente con quanto già fatto per la fascia ridotta.

Il prezzo, per quanto riguarda il traffico locale, è stato incrementato in modo tale che, tanto per la fascia ridotta, quanto per quella intera, il prezzo del traffico oltre i 15 minuti è stato portato al livello più elevato previsto per il traffico fino a 15 minuti (da 1,43 a 1,58 euro/cent e da 0,82 a 0,91 euro/cent, rispettivamente per la fascia intera e per quella ridotta).

L'applicazione dei prezzi proposti da Telecom Italia comporta, rispetto alla valorizzazione dei panieri dei consumi dell'anno 2001 (quello adottato per le valutazioni secondo la disciplina in vigore) effettuata applicando i prezzi in vigore al 31 dicembre 2002, un aumento della spesa associata al paniere dei servizi di accesso pari al 2,3% (circa 100 milioni di euro).

La spesa complessiva per il paniere dei servizi a traffico commutato, invece, rimane sostanzialmente invariata. Infatti, la riduzione di spesa per il traffico interdistrettuale pari a circa 36,7 milioni di euro è compensata da un incremento di spesa per il traffico locale all'incirca dello stesso importo.

Nella tabella che segue sono riportate le variazioni di spesa complessiva relative all'anno 2003 determinate per effetto della manovra, raffrontate con i vincoli annuali derivanti dalla delibera n. 289/03/CONS.

(1) L'agevolazione era stata introdotta per favorire con prezzi più contenuti lo sviluppo dell'accesso ad Internet in *dial up*, dove le comunicazioni sono solitamente di durata maggiore di 15 minuti.

(2) La differenziazione era già assente per le comunicazioni effettuate in fascia *off-peak*.

**Tabella 3.2 Impatto della manovra del 15 settembre 2003 di variazione dei prezzi del listino generalizzato di Telecom Italia**

<b>Paniere</b>	<b>Impatto della manovra (m.ni euro)</b>	<b>Impatto della manovra (%)</b>	<b>Vincoli 2003 (%)</b>
<b>Accesso</b>			
Totale	+100,1	+2,3	+2,3
Contributi	+26,2	+19,5	
Canoni	+73,9	+1,8	
<b>Traffico</b>			
Totale	-0,1	0,0	0,0
Locale	+36,6	+1,8	
Interdistrettuale	-36,7	-3,0	

Fonte: Autorità.

La seconda manovra proposta da Telecom Italia, a partire dal 1° gennaio 2004, ha subito una prima valutazione negativa da parte dell'Autorità in quanto prevedeva un prezzo differenziato per le nuove attivazioni, sia su rete PSTN che ISDN, in relazione alla circostanza che le stesse fossero conseguenti o meno ad un rientro verso Telecom Italia di clienti che avessero fruito o meno del servizio di accesso disaggregato offerto da un operatore alternativo.

Tale differenziazione non era sorretta, ad avviso dell'Autorità, da un'effettiva differenza di modalità di erogazione o di costi che Telecom Italia sostiene per offrire il servizio corrispondente alle categorie di clienti come sopra definite e, pertanto, è parsa essere censurabile sotto il profilo della discriminarietà.

Il criterio utilizzato per definire la differenziazione di prezzo proposta, e cioè la situazione soggettiva del richiedente quale cliente in *unbundling* di un altro operatore, rappresenta anche un criterio atto a generare effetti anti-competitivi, in quanto finalizzato a favorire l'adesione ai servizi offerti dall'operatore notificato da parte dei clienti degli operatori concorrenti.

La manovra è stata successivamente adeguata secondo gli indirizzi stabiliti dall'Autorità e ha subito una ulteriore variazione allorquando è stato disponibile il definitivo valore dell'IPC.

Le variazioni di prezzo complessivamente realizzate hanno avuto riguardo all'aggregato dell'accesso ed, in particolare, alle voci contributi (nuovo impianto, traslochi, trasformazioni da PSTN a ISDN e subentri) e canoni di abbonamento, questi ultimi incrementati di circa il 3% esclusivamente per la categoria affari.

L'applicazione dei prezzi proposti da Telecom Italia comporta un aumento complessivo della valorizzazione del paniere dell'accesso, rispetto a quella effettuata applicando i prezzi in vigore al 31 dicembre 2003, pari all'1,24% (circa 55,4 milioni di euro).

Nella tabella che segue si riportano le variazioni di spesa prodotte dalla manovra, stimate attraverso la valorizzazione del paniere dei consumi dell'anno 2002, raffrontate con il vincoli annuali imposti dalla delibera n. 289/03/CONS.

**Tabella 3.3 Impatto della manovra di inizio 2004 di variazione dei prezzi del listino generalizzato di Telecom Italia**

<b>Paniere Accesso</b>	<b>Impatto della manovra (cumulato) (m.ni euro)</b>	<b>Impatto della manovra (cumulato) (%)</b>	<b>Vincoli 2004 (%)</b>
Totale	+55,4	+1,2	+2,5
Contributi	+14,6	+9,7	
Canoni	+40,8	+0,9	

Fonte: Autorità.

*La verifica delle condizioni di offerta al pubblico praticate dall'incumbent attraverso pacchetti sconto ed offerte specifiche.*

Per quanto attiene alla verifica delle condizioni di offerta al pubblico praticate dall'*incumbent* attraverso pacchetti sconto, l'Autorità verifica i prezzi dei servizi finali proposti da Telecom Italia ai sensi della delibera n. 152/02/CONS che disciplina l'applicazione del principio di parità di trattamento interna/esterna.

Le verifiche hanno la finalità di valutare sia l'orientamento al costo delle condizioni di offerta al pubblico praticate da Telecom Italia, sia la sostenibilità, da parte di un operatore concorrente, di offerte analoghe a quelle commercializzate dall'operatore notificato.

Le valutazioni sono effettuate attraverso appositi strumenti di analisi approntati anche attraverso informazioni acquisite dagli operatori attivi sul mercato.

Le offerte di Telecom Italia sono analizzate sulla base di dati di consumo effettivi (numero di conversazioni e traffico telefonico) dei clienti sottoscrittori e tenendo conto delle eventuali voci di costo aggiuntive che l'offerta può presentare, quali contributi di attivazione e canoni mensili.

Per le offerte pervenute nel corso dell'anno 2003 e valutate applicando i test di prezzo previsti dalla delibera n. 152/02/CONS, non sono stati riscontrati motivi ostativi alla commercializzazione, sia sotto il profilo dell'orientamento al costo che della sostenibilità da parte di un operatore di telecomunicazioni efficiente.

Una citazione a parte merita l'offerta con la quale Telecom Italia si è aggiudicata la gara bandita dalla CONSIP s.p.a. per la fornitura di servizi di telefonia fissa, mobile e di connettività IP alla Pubblica Amministrazione.

Gli uffici dell'Autorità hanno condotto una valutazione dei prezzi per quanto attiene alla verifica dell'orientamento al costo dei medesimi rilevando - per la telefonia vocale - condizioni di sotto costo per tutti e tre i segmenti interessati: distrettuale, interdistrettuale e fisso-mobile.

Elementi di criticità sono stati rinvenuti anche con riferimento al canone mensile di linee telefoniche, all'offerta di giunzioni tra PABX, all'accesso ad Internet per mezzo di linea dedicata xDSL, sia per i profili di orientamento al costo che per quelli di replicabilità.