

Allegato n. 1 alla Delibera n. 478/09/CONS

ANNESSO

REGOLE DI FUNZIONAMENTO DI OTA-ITALIA (OTA-IT)

1. Premessa

- 1.1 OTA-IT - istituita con delibera AGCOM n. 121/09/CONS - con riferimento alla fornitura dei Servizi/Prodotti di accesso alla rete fissa specificati nel successivo punto 2.1 (e denominati di seguito "Servizi/Prodotti") - ha il mandato di svolgere:
 - attività di prevenzione per evitare la nascita di controversie tecnico-operative tra le Parti, anche adoperandosi per migliorare l'interazione dei flussi informativi, dei processi operativi nel rispetto delle prescrizioni regolamentari di AGCOM (di seguito "funzione di facilitazione");
 - attività di composizione delle eventuali divergenze tra le Parti, adoperandosi per la sollecita definizione dei contenziosi di carattere tecnico/operativo anche attraverso un tentativo di conciliazione dei soggetti coinvolti (di seguito "funzione di mediazione").
- 1.2 OTA-IT svolge i compiti ad essa assegnati nel principio di piena collaborazione con l'Autorità, cooperando per il raggiungimento dei fini istituzionali a quest'ultima affidati dal legislatore.
- 1.3 OTA-IT opera in modo ragionevole, trasparente ed indipendente, interpretando al meglio le esigenze e le necessità degli Operatori - anche tenendo presenti quelle degli utenti finali - al fine di ottimizzare, nel rispetto del quadro regolamentare, le condizioni tecniche ed i processi operativi per una rapida flessibile ed efficace fornitura dei Servizi/Prodotti.
- 1.4 Nella sua funzione di *facilitazione*, OTA-IT persegue in particolare l'obiettivo di far sì che Telecom Italia e gli OLO (singolarmente od in gruppo) possano, anche sulla base dell'esperienza corrente, individuare/affinare le modalità tecniche più consone ed i processi operativi più efficaci attraverso i quali vengono forniti i Servizi/Prodotti già esistenti ovvero nuovi Servizi/Prodotti ritenuti da AGCOM suscettibili di essere inclusi nell'ambito di competenza di OTA-IT.
- 1.5 Nella sua funzione di *mediazione*, OTA-IT si adopera, in particolare, per individuare, con la massima sollecitudine, una soluzione conciliativa tra gli OLO (singolarmente od in gruppo) e Telecom Italia del contenzioso prospettato, operando nel rispetto dei principi di equità, trasparenza e partecipazione.

2. Ambito di competenza di OTA-IT

2.1 Si specificano nel seguito i principali Servizi/Prodotti di rete fissa di Telecom Italia che, ai sensi della Delibera 121/09/CONS, rientrano nell'ambito di competenza in cui OTA-IT svolge la sua attività secondo le modalità indicate nei §4 e §5:

- a) Servizi di accesso disaggregato alla rete, ovvero "*Local Loop Unbundling - LLU*" (*full unbundling, shared access, sub-loop unbundling, Virtual ULL, ecc*);
- b) Servizi di accesso a banda larga all'ingrosso (*bitstream, bitstream naked, ecc.*) con i vari protocolli di trasmissione oggi usati;
- c) *Wholesale Line Rental (WLR)*;
- d) Servizi trasmissivi a capacità dedicata (Circuiti *Terminating* e *Trunk*, Flussi di Interconnessione e raccordi interni di centrale);
- e) Servizi accessori e correlati ai precedenti (es. *colocation, backhauling, number portability*, sistemi di supervisione di rete, anche con riferimento alle infrastrutture per lo sviluppo di nuove reti, previa identificazione ed approvazione da parte del Consiglio, etc.);
- f) altri Servizi/Prodotti *wholesale*;
- g) eventuali successivi Servizi/Prodotti d'accesso alla rete individuati da AGCOM nell'ambito dell'evoluzione dei servizi regolamentati suscettibili di essere inclusi nelle competenze di OTA-IT;

2.2 OTA-IT ha l'obiettivo di individuare, sulla base di indicazioni delle Parti, le migliori condizioni tecniche e di processo relative alla fornitura dei Servizi/Prodotti, di cui al punto 2.1, nel rispetto della regolamentazione vigente e tenuto conto di eventuali contratti in essere tra le Parti.

2.3 Sono escluse dalle finalità di OTA-IT la definizione e/o la verifica delle condizioni economiche di fornitura dei Servizi/Prodotti e le richieste di "penali", fatte salve le relative modalità tecniche di misurazione.

2.4 In nessun caso l'attività di OTA-IT può sostituirsi all'esercizio da parte di AGCOM delle sue competenze in materia di vigilanza nonché di risoluzione delle controversie legali tra Operatori ai sensi dell'art. 23 D. Lgs n.259/2003 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, né può avere effetto novativo o d'interpretazione autentica rispetto alle prescrizioni regolamentari di AGCOM.

3. Modalità generali d'intervento di OTA-IT

3.1 OTA-IT agisce in modo pragmatico al fine di consentire l'individuazione di soluzioni che possano essere tradotte in linee operative di intervento secondo i principi di cui ai successivi §4 e §5 relative alle condizioni tecniche e di processo nella fornitura dei Servizi/Prodotti. In particolare, le attività di OTA-IT potranno riguardare:

- le caratteristiche tecniche/operative di fornitura di ciascun Servizio/Prodotto;
- le procedure operative relative a tutto il ciclo di vita dei Servizi di cui al § 2 (ad esempio *provisioning*, cessazione, assistenza tecnica, ecc.);
- i flussi informativi relativi ai processi di *Provisioning, Delivery* ed *Assurance* dei Servizi/Prodotti;

- le possibili aggiunte di nuove funzionalità tecniche/operative nella fornitura dei Servizi/Prodotti;
- l'implementazione di nuovi Servizi/Prodotti o nuove funzionalità che dovessero essere definiti da AGCOM;
- l'attività di monitoraggio - anche tramite appropriati indicatori di prestazioni ed indici obiettivo, in riferimento agli aspetti oggetto delle attività di *facilitazione* e di *mediazione* di cui ai successivi §§ 4 e 5, con particolare riferimento ai "Temi aperti" di cui ai §§ 4.2 e 4.3, all'implementazione delle Linee Guida d'intervento ed all'adempimento degli accordi raggiunti tra le Parti.

3.2 OTA-IT dovrà tener conto nel suo operato anche di un uso efficiente delle infrastrutture della Rete di accesso e dell'impatto economico sotteso alla soluzione prospettata avvalendosi all'occorrenza di perizie tecniche.

4. Regole di facilitazione

4.1 L'obiettivo di OTA-IT, nel suo ruolo di *facilitazione*, è quello di creare e mantenere un ambiente di rapporti continuativo in cui gli Operatori possano velocemente ed efficacemente raggiungere accordi relativi ai flussi informativi ed alle modalità tecnico-operative di implementazione riguardanti la fornitura dei Servizi/Prodotti.

4.2 Il ruolo di facilitazione si esplica specificatamente attraverso le seguenti attività:

- individuare con gli Operatori sottoscrittori temi specifici a carattere tecnico/operativo da affrontare (di seguito "Temi Aperti"), determinando i percorsi più idonei ed i criteri di monitoraggio per l'individuazione di una possibile intesa generale che risulti ragionevolmente rapida e proporzionata sia tecnicamente che economicamente;
- attivare uno stretto dialogo con ciascuna delle Parti al fine di chiarire i legittimi interessi di ciascuno ed i potenziali vincoli tecnici che si frappongono alla risoluzione dei Temi Aperti;
- rapportarsi con gli OLO per valutarne le richieste specifiche e le relative priorità, al fine di individuare, ove possibile, una posizione comune in ordine alle esigenze di carattere tecnico/operativo di interesse generale;
- favorire la condivisione delle informazioni tra le Parti nel rispetto dei vincoli di riservatezza indicati in §7.

4.3 I Temi Aperti saranno affrontati con metodologie quali:

- favorire, nel rispetto della regolamentazione vigente, una standardizzazione comune di appropriate definizioni e specifiche nei processi operativi di fornitura relativi ai Servizi/Prodotti e nei relativi *Reporting*;
- anticipare difficoltà di implementazione dei processi e delle procedure tecniche/operative della regolamentazione e degli Impegni, formalizzando, se del caso, qualche maggior dettaglio o invitando a comportamenti tesi a rendere al meglio applicabili le procedure d'implementazione;
- verificare ed analizzare, quando non stabilito nella regolamentazione, alcune problematiche specifiche di carattere tecnico/operativo che dovessero emergere nella gestione di particolari categorie di clienti;

- valutare i livelli di servizio forniti e le funzionalità dei sistemi di supervisione e controllo;
 - analizzare le modalità di misurazione e di consuntivazione degli esiti in relazione ai livelli di servizio, con particolare riferimento ai tempi di *delivery*, ai “rifiuti” (KO), alle modalità di *assurance* ed alle altre condizioni introdotte nei *Service Level Agreements* ("SLA"), in conformità agli obblighi regolamentari.
- 4.4 All’atto della formalizzazione da parte di OTA-IT di un Tema Aperto, in base alla complessità della tematica da trattare e delle precedenze concordate con le Parti, OTA-IT fissa un tempo obiettivo per dare una risposta/soluzione al problema in esame.
- 4.5 A seguito delle analisi effettuate e dopo aver valutato in modo approfondito le opinioni delle Parti, OTA-IT formula una specifica linea di azione, condivisa quantomeno dalla maggioranza degli OLO e da Telecom (nel seguito “Linea Condivisa di Intervento”), che descrive la soluzione individuata per far fronte a ciascun Tema aperto che si è posto in discussione.
- 4.6 Il Presidente OTA-IT, via via nel tempo, controlla la corretta implementazione di ciascuna Linea Condivisa di Intervento già formulata, segnalando tempestivamente al Consiglio AGCOM i ritardi rispetto ai tempi obiettivo e gli eventuali inadempimenti di qualcuna delle Parti.
- 4.7 Nel caso in cui le posizioni delle Parti non permettano di raggiungere una Linea Condivisa di Intervento OTA-IT, il Presidente ne dà comunicazione tempestiva alle Parti e riferisce alla Commissione per le infrastrutture e reti di AGCOM (di seguito “CIR”) la problematica trattata.

5. Regole di mediazione

- 5.1 Il Presidente, con il supporto esecutivo del suo staff, avrà il compito di svolgere attività di *mediazione* dei contenziosi di natura tecnica/operativa tra gli Operatori (singolarmente o in gruppo) relativamente ai Servizi/Prodotti di cui al punto 2.1, adoperandosi per individuare una soluzione condivisa sulla base di principi di equità, trasparenza e proporzionalità al problema esaminato.
- 5.2 A tal fine, ciascun Parte può, in ogni momento, presentare ad OTA-IT un’istanza di mediazione su temi tecnici/operativi nell’ambito di competenza di OTA-IT, intendendosi che la Parte che dovesse essere convenuta nell’ambito di tale istanza di mediazione è obbligata, in virtù del presente Accordo, ad aderire al tentativo di mediazione. L’istanza di mediazione non potrà essere esaminata qualora la parte istante o la parte che deve essere convenuta abbiano già adito l’Autorità giudiziaria sul medesimo oggetto.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, potrà trattarsi di:

- questioni di funzionalità di un Servizio/Prodotto relative alla definizione, specificazione (inclusa la tempistica di disponibilità dello stesso) e caratteristiche tecniche di qualsiasi Servizio/Prodotto di accesso alla rete fissa e delle relative strutture;
- attività relative alla realizzazione ed implementazione dei Servizi/Prodotti forniti (ad es. pre-qualificazione, qualificazione della linea, cablaggio, compatibilità del prodotto, *quality management*);

- caratteristiche dei servizi accessori quali, a solo titolo esemplificativo, la collocazione;
- attività operative relative al management del servizio di accesso durante la sua vita utile (ad es. richieste di accesso ed ampliamento dei siti, attività di *testing* e di gestione dei guasti);
- elementi di dettaglio relativi ai processi di *Provisioning*, alle procedure amministrative degli ordini, al *Reporting*, ai processi di *Assurance*, ai processi di fatturazione ed alla corretta consuntivazione degli SLA.

5.3 La funzione di mediazione si esplicherà nelle seguenti fasi:

- il Presidente OTA-IT svolgerà le proprie funzioni di mediazione per addivenire alla composizione di un contenzioso tra le Parti, dietro richiesta di una di esse, informando tempestivamente la CIR;
- il Presidente OTA-IT analizzerà l'oggetto del contenzioso sentendo gli operatori in conflitto ed eventuali altri soggetti che ritiene possano essere utili e proporrà un'ipotesi di accordo;
- qualora si riesca a raggiungere un'intesa, l'ipotesi di accordo viene formalizzata e sottoscritta in un documento (nel seguito indicato "Accordo conciliativo") che diventa vincolante per le due o più Parti interessate;
- se entro 1 mese dal ricevimento dell'istanza di mediazione di cui al precedente punto 5.2, il Presidente OTA-IT non riesce a portare a buon fine la sua mediazione, le Parti proponenti sono libere di gestire il contenzioso secondo le forme previste dall'ordinamento;
- il Presidente OTA-IT informa la CIR degli Accordi conciliativi raggiunti e di quelli non andati a buon fine corredandoli, in quest'ultimo caso, di un suo Parere non vincolante che illustra l'ipotesi di accordo proposta, mettendo a disposizione della stessa CIR tutta la documentazione raccolta.

6. Altre modalità generali di intervento di OTA-IT

- 6.1 OTA-IT sulla base delle evidenze raccolte nello svolgimento delle proprie funzioni di facilitazione e mediazione segnala, se del caso, al Consiglio AGCOM argomenti ritenuti rilevanti e connessi alla definizione ed all'attuazione delle prescrizioni regolamentari, al fine di sollecitare un eventuale intervento regolamentare o di vigilanza.
- 6.2 OTA-IT informa tempestivamente il Consiglio AGCOM in caso di applicazione non corretta delle Regole da parte di qualunque soggetto che abbia sottoscritto il presente Accordo.
- 6.3 Su richiesta di AGCOM, OTA-IT svolge specifiche attività di analisi relative alle materie di propria competenza.
- 6.4 Il Presidente OTA-IT può essere chiamato da AGCOM a riferire, con specifica relazione o in apposita audizione, su specifiche questioni o attività affidate all'Organismo.
- 6.5 Se nel corso della sua attività OTA-IT venisse a conoscenza di problematiche di competenza dell'Organo di Vigilanza (OdV) di *Open Access*, ne farà opportuna segnalazione allo stesso per le sue eventuali valutazioni.

7. Circolazione delle informazioni

7.1 OTA-IT potrà richiedere alle Parti tutte le informazioni necessarie ai fini della propria attività provvedendo, ove ne ravvisi l'opportunità, alla relativa diffusione unicamente tra i soggetti coinvolti nelle attività di facilitazione o di mediazione.

7.2 Nel caso in cui una Parte fornisca ad OTA-IT proprie informazioni con richiesta di riservatezza, OTA-IT le impiegherà unicamente nell'ambito della specifica attività in corso, senza divulgarla in alcun modo alle Parti rimaste estranee all'attività stessa o comunque a soggetti terzi. Al termine del predetto utilizzo OTA-IT sarà tenuto a restituirle ovvero a distruggerle.

8. Doveri delle Parti

8.1 Le Parti sono tenute a:

- assicurare la partecipazione alle riunioni di OTA-IT (eventualmente anche con procedure di *audio o video-conference call*), ove possibile, per tramite di propri rappresentanti muniti di apposita delega decisionale per le materie trattate da OTA-IT;
- garantire che i propri rappresentanti che partecipano ai Gruppi di Lavoro OTA-IT abbiano il necessario livello di perizia e di esperienza tecnica riguardo alle materie in discussione;
- assicurare una continuità, ove possibile, dei propri rappresentanti delegati presso OTA-IT;
- assicurare che i propri rappresentanti presso OTA-IT svolgano la propria attività nella piena consapevolezza del ruolo e delle funzioni e degli obiettivi di OTA-IT;
- fornire al Presidente le informazioni necessarie all'attività di OTA-IT in modo trasparente, completo e tempestivo, fermo restando che le stesse dovranno essere trattate come da §7;
- collaborare con lealtà e diligenza per aiutare OTA-IT a raggiungere le finalità perseguite.

9. Relazioni periodiche verso AGCOM e pubblicità degli atti

9.1 Il Presidente OTA-IT invia al Consiglio AGCOM un rapporto semestrale con il consuntivo sintetico dell'attività svolta nel periodo e con le indicazioni sulle strategie e sugli obiettivi di lavoro per il semestre successivo, riportando anche opportuni indici di *performance* che possano misurare le prestazioni e l'utilità dell'Organismo.

9.2 Il Presidente OTA-IT invierà alla CIR un rapporto bimestrale più specifico sulle attività svolte con dettagli sulle azioni svolte come facilitatore e come mediatore, sui nuovi temi aperti e sui casi in corso oggetto di facilitazione o di mediazione. In tale occasione OTA-IT può proporre all'approvazione della CIR l'estensione dei propri compiti ad altre attività di carattere tecnico-operativo.

9.3 Al fine di agevolare la massima trasparenza, diffusione ed efficacia della propria attività, OTA-IT utilizzerà un adeguato canale informativo realizzato in un'apposita sezione dedicata "OTA-IT" del sito AGCOM. Su tale sito verranno pubblicate le Linee condivise d'intervento, gli Accordi di conciliazione, i Rapporti di cui ai §§ 9.1 e 9.2 e le eventuali segnalazioni di cui ai §§ 4.7 e 5.3. nonché ogni altro tipo di informazioni o di indice che potessero essere utili a sviluppare e misurare l'attività di OTA-IT.

Allegato n. 2 alla Delibera n. 478/09/CONS

SCHEMA DI ACCORDO DI ADESIONE AD OTA-ITALIA

Il presente Accordo di Adesione (di seguito "Accordo") viene stipulato il giornotra:

Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, Piazza Affari n. 2, capitale sociale interamente versato di € 10.673.764.056,45, iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799, iscritta nel Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano, Codice Fiscale e Partita IVA n. 00488410010, rappresentata da....., in qualità di (di seguito anche "Telecom")

e l'operatore _____ - di seguito anche "OLO"- con sede legale in, Via, capitale sociale interamente versato di EUR, iscrizione al Registro, iscritta nel Registro delle Imprese presso la CCIAA di....., Codice Fiscale e Partita IVA n.....(ciascun OLO individualmente può conferire mandato di rappresentanza ad un'Associazione di OLO)

di seguito congiuntamente a Telecom denominati le "Parti".

Premesso che:

- a) con Delibera n. 121/09/CONS del 18.3.09 (nel testo come corretto con errata corrige di cui alla Delibera n. 231/09/CONS) è stato costituito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCOM") il nuovo Organismo denominato OTA-Italia (di seguito "OTA-IT"), anche sulla scorta dell'esperienza di OTA-UK in Gran Bretagna;
- b) Telecom Italia si è impegnata ad aderire allo "Schema contrattuale" di OTA-IT nell'ambito del Gruppo di Impegni N.10 approvati da AGCOM con Delibera n. 718/08/CONS per la promozione della concorrenza nella fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica;
- c) OTA-IT è incaricato - ai sensi delle citate Delibera n. 121/09/CONS - di svolgere, attraverso una continua interlocuzione con gli Operatori, un'attività di facilitazione che cerchi di prevenire l'instaurarsi di controversie tra le Parti di carattere tecnico-operativo in riferimento alla fornitura di Servizi/Prodotti per l'accesso alla rete fissa specificati in dettaglio nelle Regole (di seguito indicati "Servizi/Prodotti"), operando per ottimizzarne i flussi informativi ed i processi operativi;
- d) OTA-IT, sempre ai sensi della citata Delibera n. 121/09/CONS, è incaricato anche di svolgere un'attività di mediazione, agendo per la composizione di divergenze che possono instaurarsi tra le Parti, operando per una sollecita definizione dei contenziosi a carattere tecnico-operativo nella fornitura dei Servizi/Prodotti;
- e) il primo Presidente di OTA-IT è stato nominato da AGCOM in data 24.3.09 ai sensi della Delibera n. 142/09/CONS, con una durata in carica di tre anni, nella persona del Prof. Ing. Guido Vannucchi che svolgerà la sua attività con il supporto dello staff a lui assegnato;

le Parti convengono e stipulano quanto segue:

1. le Premesse e le Regole in Annesso sui principi di funzionamento di OTA-IT formano parte integrante e sostanziale del presente Accordo;
2. gli Operatori sottoscrittori aderiscono con il presente Accordo ad OTA-IT su base volontaria - fatto salvo quanto previsto per Telecom dal Gruppo di Impegni N. 10 approvati da AGCOM con Delibera 718/08/CONS - riconoscendo e condividendo funzioni e obiettivi dell'Organismo;
3. le Parti si impegnano a rispettare e seguire le regole di funzionamento di OTA-IT (nel seguito le "Regole") ed in particolare le:
 - Regole di facilitazione per la prevenzione delle controversie,
 - Regole di mediazione per la composizione dei contenziosi,ambidue relative alle problematiche di carattere tecnico/operativo che possono insorgere nella fornitura dei Servizi/Prodotti;
4. le Parti accettano specificatamente di operare al meglio per mettere in atto le Linee Condivise di Intervento e gli Accordi conciliativi espletati da OTA-IT secondo le modalità di cui ai §4 e §5 delle Regole;
5. le Parti specificatamente si impegnano - fino all'espletamento del tentativo di mediazione OTA-IT operato nell'ambito delle limitazioni temporali indicate nel §5 delle Regole - a non presentare istanza ad AGCOM per la risoluzione di controversie (ai sensi dell'art. 23 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche) sulle materie che sono oggetto dell'attività di OTA-IT;
6. la durata del presente Accordo è concordemente fissata dalle Parti in un periodo di 3 anni che decorre dalla data di entrata in vigore del presente accordo fissata al trentesimo giorno successivo alla data di apertura alla firma. L'accordo è tacitamente rinnovabile per ulteriori periodi di uguale durata, fatta salva la possibilità per ciascuno degli OLO in qualunque momento di recedere anticipatamente dall'Accordo mediante un preavviso scritto di 3 mesi indirizzato al Presidente OTA-IT ed a tutte le altre Parti (senza pregiudizio per le facilitazioni e le mediazioni in essere al momento del recesso);
7. successivamente all'entrata in vigore dell'accordo, altri OLO potranno decidere di aderire al presente Accordo di adesione;
8. le modifiche al presente Accordo ed alle Regole possono essere attuate in qualunque momento dal Consiglio AGCOM su proposta del Presidente OTA-IT - formulata di propria iniziativa o su sollecitazione degli Operatori sottoscrittori (singolarmente od a gruppi) - previo accordo di tutte le Parti;
9. le attività svolte da OTA-IT e dal suo Presidente hanno natura squisitamente convenzionale e non si configurano come attività di natura giurisdizionale, restando pertanto esclusa l'applicabilità di disposizioni concernenti i procedimenti amministrativi;
10. il presente Accordo è retto dalle norme e disposizioni della legge italiana e qualsiasi controversia tra le Parti in ordine all'interpretazione e/o all'esecuzione e/o alla validità dello stesso è devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Roma con espressa rinuncia ad ogni altra giurisdizione, avendo peraltro ciascuno dei singoli sottoscrittori dell'Accordo la possibilità di agire a tutela dei propri diritti indipendentemente dagli altri.

Letto approvato e sottoscritto

Roma li,

Telecom Italia S.p.A

Operatori /Associazioni di Operatori