

DELIBERA N. 115/07/CIR

APPROVAZIONE DELLE CONDIZIONI TECNICHE E AMMINISTRATIVE DELL'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER L'ANNO 2007 PER I SERVIZI *BITSTREAM* (MERCATO 12)

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 3 ottobre 2007, in particolare nella prosecuzione del 9 ottobre 2007;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

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

VISTA la delibera n. 152/02/CONS, recante "Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana, n. 153 del 27 giugno 2002;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 215 del 15 settembre 2003 ed, in particolare, gli articoli 19 e 44;

VISTA la delibera n. 34/06/CONS concernente il "Mercato dell'accesso a banda larga all'ingrosso (mercato n. 12 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 22 febbraio 2006, n. 44;

VISTA la delibera n. 82/06/CIR concernente "Offerta ADSL Wholesale Flat ad accesso singolo con accessi con velocità in downstream fino a 20Mbit/s in tecnologia ATM ed Ethernet/IP", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 22 febbraio 2007, n. 44;

VISTA la delibera n. 11/06/CIR recante "Disposizioni regolamentari per la fornitura di servizi VoIP (Voice over Internet Protocol) e integrazione del piano nazionale di numerazione", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 87 del 13 aprile 2006 - Supplemento ordinario n. 95";

VISTA la delibera n. 249/07/CONS recante “Modalità di realizzazione dell’offerta di servizi *bitstream* ai sensi della delibera n. 34/06/CONS”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 9 giugno 2007, n. 132 – supplemento ordinario n. 135;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. ha reso pubblica la propria Offerta di Riferimento relativa ai servizi *bitstream* per l’anno 2007 in data 13 giugno 2007;

CONSIDERATA l’importanza strategica per gli sviluppi della larga banda in Italia dell’Offerta di Riferimento *bitstream* e, pertanto, la necessità di accelerare la sua entrata in vigore al fine di consentire agli operatori di effettuare, con dovuto anticipo, le modifiche tecniche e gestionali presso le rispettive reti oltre che predisporre i propri piani commerciali;

CONSIDERATA la necessità di effettuare ulteriori approfondimenti in merito alle condizioni economiche e che comunque sia fissata una data certa di decorrenza delle stesse in modo da fornire preliminari indicazioni contabili alle divisioni commerciali degli operatori;

SENTITA, in data 12 settembre 2007, l’Associazione Italiana Internet Providers (di seguito AIIP);

SENTITA, in data 18 settembre 2007, la società WIND TELECOMUNICAZIONI;

SENTITA, in data 25 settembre 2007, la società FASTWEB;

SENTITA, in data 28 settembre 2007, la società TELECOM ITALIA;

VISTI i contributi prodotti dai soggetti partecipanti alla consultazione pubblica e prodotti nel corso delle audizioni;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Condizioni generali dell’Offerta di Riferimento

I commenti degli operatori

1. Alcuni operatori hanno richiesto chiarimenti in merito alla decorrenza economica della offerta di riferimento nei casi di migrazione amministrativa di accessi ADSL *wholesale* e CVP alla nuova offerta di riferimento *bitstream*.

Tali società ritengono che le nuove condizioni economiche di fornitura del servizio dovranno intendersi applicate dalla data di approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia, e non a partire dalla firma del contratto, la quale può avvenire in data successiva all'approvazione dell'offerta di riferimento.

2. Una delle società ha richiamato l'art. 21 comma 3 della delibera n. 249/07/CONS in cui si prevede che Telecom Italia debba garantire fino a tre mesi dopo l'approvazione dell'offerta di servizi *bitstream*, la migrazione e l'attivazione dei servizi già presenti nelle offerte ADSL *wholesale* e CVP sia secondo le vecchie sia secondo le nuove modalità. Tale società ritiene che il periodo indicato non sia sufficiente a permettere l'allineamento dell'offerta commerciale, l'analisi e la definizione degli interventi necessari a livello di Sistemi di Gestione, la pianificazione e l'implementazione degli sviluppi necessari. Richiede dunque all'Autorità che, per dare maggiore certezza al mercato e riconoscere agli operatori alternativi un congruo periodo di tempo per "recepire" le rilevanti modifiche relative ai nuovi servizi *bitstream*, venga richiesto a Telecom Italia di garantire un periodo di sovrapposizione dell'offerta ADSL *wholesale* e CVP e dell'offerta *bitstream* per un periodo di tempo non inferiore a 6 mesi.
3. Una delle società lamenta il fatto che l'attuale formulazione dell'offerta di riferimento *bitstream* prevede che, nel caso in cui l'operatore richiedente l'interconnessione non sia co-locato presso il nodo di Telecom Italia, non possa accedere alle condizioni economiche relative al kit di interconnessione. La stessa società richiama che tale limitazione non è presente nell'Offerta di Interconnessione Riferimento 2006 (par. 7 Modalità di interconnessione ai nodi di Telecom Italia, pag. 37) ove prevede che: "Nel caso in cui l'operatore richiedente l'interconnessione non sia co-locato presso il nodo di Telecom Italia ma si avvalga di strutture trasmissive di un operatore terzo co-locato, le condizioni economiche applicate all'operatore richiedente l'interconnessione sono quelle relative al kit di interconnessione, mentre l'operatore terzo co-locato si farà carico dei costi relativi alla co-locazione ed alle componenti trasmissive." Viene pertanto richiesto che venga rimosso il vincolo della collocazione al rilascio dei kit di consegna permettendo anche agli operatori alternativi l'ingresso nel mercato del trasporto del traffico dati (oltre che del traffico fonia).
4. Uno degli operatori richiama l'articolo 11 comma 5 della delibera n. 249/07/CONS in cui è previsto che: "Con riferimento al modello di raccolta a "Banda dedicata" Telecom Italia fornisce la prestazione che consente di attestare circuiti VC di uno stesso accesso *bitstream*, simmetrico o asimmetrico, su differenti kit per migliorare il requisito di affidabilità per l'utenza che necessita di servizi in "fault tolerance". Viene richiesto, al fine di migliorare ulteriormente il requisito di affidabilità per l'utenza finale, la possibilità di attestare circuiti VC di uno stesso accesso *bitstream* su differenti DSLAM.

5. Uno degli operatori lamenta che l'attuale offerta di riferimento sia incompleta in quanto ancora priva del "tracciato record", il protocollo utilizzato per lo scambio delle informazioni di *Provisioning* tra Telecom Italia e gli OLO. Considerato che il tracciato record relativo alla nuova offerta è diverso da quello precedente e che ciò comporta notevoli criticità per lo sviluppo dei sistemi dell'operatore interconnesso, viene richiesto che Telecom Italia renda disponibile, sin da subito, un tracciato record completo al fine di non determinare ritardi sull'effettiva data di disponibilità dell'offerta.
6. Alcuni operatori richiamano l'importanza della istituzione di una unità per il monitoraggio al fine di esaminare le seguenti tematiche:
 - a) monitoraggio della migrazione a titolo non oneroso delle attuali offerte ADSL Wholesale e CVP alla nuova offerta *bitstream*;
 - b) analisi della coerenza con il quadro regolamentare vigente delle attività in corso da parte di Telecom Italia a livello retail;
 - c) Illustrazione delle modalità che l'AGCOM intende adottare per verificare la replicabilità delle offerte *retail* di Telecom Italia per mezzo della offerta *bitstream* ai sensi di quanto stabilito dalla delibera n. 249/07/CONS ai commi da 4 a 7 dell'art 23;

Alcuni operatori nel richiamare l'art.8 della delibera n. 34/06/CONS secondo il quale la fornitura di servizi *bitstream* con interconnessione al DSLAM è preclusa nei siti aperti all'ULL con almeno 50 clienti attivi, chiede che Telecom Italia fornisca tempestivamente la lista di tali siti, i quali non sono desumibili dagli operatori a partire dalle informazioni relative agli spazi di co-locazione per ULL, in ragione del vincolo legato al numero dei clienti attivi.

7. Alcuni operatori osservano che Telecom Italia riporta (nella sezione 5.1 dell'offerta di riferimento) tra le cause tecniche che possono impedire sia la fornitura dei servizi di accesso disaggregato che i servizi *bitstream* con interconnessione al DSLAM, non solo problemi legati alla continuità elettrica sulle coppie in rame ma anche la disponibilità delle risorse fisiche sulla rete di distribuzione (indisponibilità di coppie libere) in difformità, secondo il loro parere, da quanto sancito dall'articolo 4 comma 3 della delibera n. 249/07/CONS.
8. Uno degli operatori ha richiamato quanto riportato da Telecom Italia nella sez. 5 (pag. 13) dell'offerta di riferimento. Ovvero il servizio *bitstream* con interconnessione al DSLAM è offerto solo negli stadi di linea (SL) non aperti all'accesso disaggregato. La definizione fornita di stadio di linea aperto all'accesso disaggregato fa riferimento alla firma del verbale di consegna di uno spazio di collocazione e ad almeno 50 linee attive, in accesso disaggregato. Inoltre, se lo stadio di linea diviene disponibile per l'accesso disaggregato, l'offerta *bitstream*

viene garantita sino alla saturazione della capacità degli apparati per interconnessione al DSLAM a loro dedicati sullo stesso SL. Comunque, la fornitura di nuove interconnessioni in *bitstream* è interrotta dopo 12 mesi dalla comunicazione della avvenuta apertura dello SL all'accesso disaggregato. L'operatore chiede all'Autorità di chiarire se l'art. 4 comma 4 della delibera n. 249/07/CONS implichi per l'operatore che usufruisce del servizio di *bitstream* a livello DSLAM, superati i 12 mesi dall'apertura dello stato di linea all'ULL, di avere diritto a:

- a) saturare le schede già installate attraverso l'attivazione sulle stesse di nuovi clienti;
- b) saturare i subtelai già installati, attraverso l'equipaggiamento completo con nuove schede.

9. In merito alle condizioni di migrazione dell'offerta LITE FLAT, uno degli operatori richiama il fatto che attualmente (nell'offerta ADSL wholesale) gli accessi *flat* afferenti l'offerta LITE sono stati attivati all'interno degli stessi VP (strutture logiche di raccolta del traffico) destinati all'offerta a consumo. Ciò era possibile in quanto tali accessi venivano dimensionati in modo equivalente.

Con la nuova offerta *bitstream* di Telecom Italia l'offerta ADSL wholesale confluisce logicamente nella struttura generale relativa alla formula FLAT e come tale segue le regole generali di acquisto separato dell'accesso e della banda associata.

Telecom Italia non ha però previsto le condizioni di migrazione di tali accessi LITE Flat nella nuova struttura, limitandosi a riportare a pag. 64 che: " I VP degli accessi ADSL Lite sono utilizzabili solo per la formula di prezzo a consumo, mentre per i nuovi accessi con prezzo flat dovranno essere utilizzati i VP standard. Le eventuali consistenze di accessi ADSL Lite flat attivati nell'ambito della vecchia offerta ADSL Wholesale utilizzando i VP Lite verranno pertanto congelate, e potranno eventualmente essere migrate gratuitamente verso VP standard".

L'operatore suddetto ritiene che la formulazione adottata da Telecom Italia non sia univocamente interpretabile e chiede all'Autorità di chiarire se la dizione "congelate" sia da interpretarsi nel modo seguente:

- a) non sono più attivabili nuovi accessi *Flat* all'interno dei VP Lite (che contengono anche accessi a consumo) secondo l'attuale offerta, fatto salvo il periodo di sovrapposizione previsto in Delibera tra le attuali e le prossime modalità di richiesta del servizio;
- b) gli accessi attuali non subiscono mutamenti e pertanto restano sulle strutture fisiche e logiche (VP) attualmente utilizzate con gli stessi oneri economici e le stesse caratteristiche tecniche.

Le considerazioni dell'Autorità

10. In merito alla decorrenza economica della offerta di riferimento nei casi di migrazione amministrativa di accessi ADSL *wholesale* alla nuova offerta di riferimento *bitstream*, si osserva in via preliminare che la migrazione amministrativa degli attuali accessi ADSL basati sull'offerta ADSL *wholesale* dovrebbe essere basata sulla stipula di un contratto tra l'operatore e Telecom Italia. L'Autorità ritiene pertanto opportuno che Telecom Italia stessa provveda a rendere disponibile lo schema del contratto agli operatori con la massima tempestività e comunque entro e non oltre la data di ripubblicazione dell'Offerta di Riferimento.. Tuttavia essendo non quantificabili i tempi per l'effettiva sottoscrizione del contratto ed al fine di non ritardare l'avvio delle attività di migrazione, l'Autorità ritiene opportuno prevedere che la migrazione possa essere iniziata già su esplicita richiesta da parte dell'operatore interconnesso, richiesta che dovrà necessariamente essere contestuale alla richiesta di avvio della negoziazione del contratto, la quale dovrebbe concludersi entro un tempo ragionevole definito (ad esempio due mesi). Le condizioni economiche *bitstream* dell'attuale Offerta di Riferimento, ferme restando le eventuali correzioni che l'Autorità intenderà apportare, saranno applicabili a partire dalla data di ripubblicazione dell'offerta di riferimento ed a seguito della predetta richiesta di migrazione. La procedura così delineata consentirebbe di contingentare i tempi di transizione al *bitstream*. L'Autorità ritiene, a tal fine, che Telecom Italia debba mantenere attivo il servizio ADSL *wholesale* per un tempo non superiore a 6 mesi dalla data di ripubblicazione dell'offerta (estendendo in tal modo i 3 mesi previsti dalla delibera n. 249/07/CONS). Gli operatori che non avessero effettuato la migrazione amministrativa entro tale lasso di tempo perderebbero il diritto ad usufruire delle condizioni economiche dell'ADSL *wholesale* (sebbene tale eventualità appare remota in virtù dell'evidente vantaggio economico del *bitstream*). In conclusione, il percorso che l'Autorità individua per la migrazione amministrativa è basato sulla seguente sequenza di eventi:

1. Approvazione dell'Offerta di Riferimento;
2. Ripubblicazione della stessa dopo 15 giorni dalla notifica a Telecom Italia;
3. Da questo momento tutti gli accessi ADSL *wholesale* attivi transitano alle condizioni economiche dell'attuale proposta di OR (pubblicata il 13 giugno 2007) previa richiesta dell'operatore a Telecom Italia di migrazione e di avvio della negoziazione del nuovo contratto (che Telecom Italia dovrà rendere disponibile successivamente all'approvazione dell'OR insieme ai tracciati record);
4. A partire da 6 mesi successivi alla ripubblicazione dell'OR *bitstream* gli operatori che non hanno effettuato la richiesta di migrazione perdono il diritto di usufruire delle condizioni economiche dell'ADSL *Wholesale*;

5. Le condizioni economiche che verranno approvate dall’Autorità con distinto provvedimento si applicano retroattivamente a partire dalla data di pubblicazione dell’OR *bitstream* di cui al secondo punto.
11. L’Autorità ritiene che l’opzione di rilascio dei kit di consegna alle condizioni economiche previste nell’Offerta di Riferimento presso i punti di consegna agli operatori non co-locati, già presente in altri mercati, favorisca la concorrenza nel mercato del trasporto. Pertanto, analogamente a quanto già previsto per il traffico voce, il rilascio dei kit di consegna non deve necessitare che l’Operatore richiedente sia co-locato presso il punto di consegna.
12. L’Autorità osserva che la richiesta di inserire in OR la possibilità di attestare circuiti VC di uno stesso accesso *bitstream* su differenti DSLAM implica la disponibilità di un altro accesso tra la terminazione di utente e lo stadio di linea cui fa capo l’utente finale, oltre alla disponibilità, nella stessa centrale, di un altro DSLAM. L’Autorità ritiene che tale possibilità, qualora tecnicamente fattibile, non debba essere esclusa nell’ambito dell’offerta di riferimento dei servizi *bitstream*.
13. L’Autorità ritiene opportuno che Telecom Italia fornisca tempestivamente (comunque non oltre la data di ripubblicazione dell’offerta di riferimento) a tutti gli operatori interessati il *tracciato record* completo che consenta di ottimizzare le procedure di *provisioning* ed *assurance*. Telecom Italia dovrà comunque provvedere ad integrare il tracciato record presentato agli operatori con tutti i messaggi necessari a gestire i servizi previsti nell’offerta di riferimento.
14. L’Autorità, in ottemperanza all’art. 25 comma 5 della delibera n. 249/07/CONS, conferma la propria intenzione di istituire l’unità per il monitoraggio del processo di implementazione dei servizi *bitstream*.
15. L’Autorità ritiene ragionevole che Telecom Italia renda disponibile l’elenco dei siti aperti all’accesso disaggregato, attraverso cui risalire ai siti non aperti e quindi disponibili al servizio *bitstream* con interconnessione al DSLAM, prima ancora della sottoscrizione del contratto con gli operatori e comunque non oltre la data di ripubblicazione dell’Offerta di Riferimento. Tale informazione è infatti importante, sia per consentire all’operatore di valutare se usufruire o meno del servizio sottoscrivendo il relativo contratto con Telecom Italia, sia per fare in modo che l’operatore possa predisporre con anticipo la propria rete e le proprie strutture interne alla commercializzazione del servizio. L’Autorità ritiene in ogni caso altrettanto ragionevole che tale informazione sia fornita da Telecom Italia agli operatori effettivamente interessati, indipendentemente dalla sottoscrizione del contratto, in conseguenza di una manifestazione di interesse da cui derivi quantomeno l’avvio di una negoziazione finalizzata all’eventuale sottoscrizione, da parte dell’operatore con Telecom Italia, di un contratto relativo alla fornitura del servizio *bitstream*. La suddetta informazione, in sede di prima applicazione, fa

riferimento alla lista aggiornata alla data di pubblicazione della delibera n. 34/06/CONS, sulla base della definizione di cui all'art. 4 comma 1 della delibera n. 249/07/CONS, e successivamente alla lista aggiornata da Telecom Italia con cadenza trimestrale, come previsto all'art.4 comma 4 della delibera n. 249/07/CONS.

16. L'Autorità, nel richiamare l'art.4 comma 2 e 3 della delibera n. 249/07/CONS, conferma che le linee installate sul territorio nazionale – sia quelle attestate su stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale sulle quali, per cause tecniche, non è possibile fornire i servizi di accesso disaggregato, sia quelle attestate su stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale – sono disponibili per la fornitura dei servizi *bitstream* con interconnessione al DSLAM e dei relativi servizi accessori. Come tra l'altro chiarito all'art.2 comma 9 della delibera n. 274/07/CONS, il rifiuto da parte dell'operatore notificato di fornire servizi di accesso disaggregato per cause tecniche è giustificato esclusivamente nei casi in cui non vi sia disponibilità di risorse di rete sufficienti alla fornitura del servizio o sussistano insormontabili ostacoli tecnici alla fornitura del servizio (quali ad esempio problemi legati alla continuità elettrica sulla coppia in rame).
17. Ai sensi dell'art. 4 comma 4 della delibera n. 249/07/CONS, nel momento in cui un nuovo stadio di linea è aperto per la fornitura di servizi di accesso disaggregato alla rete locale, secondo la definizione riportata al comma 1 dell'art. 4, Telecom Italia: 1) garantisce la prosecuzione della fornitura e la fornitura di nuovi servizi *bitstream* con interconnessione al DSLAM agli operatori che abbiano attivato tali servizi sulle linee di accesso afferenti a tale stadio di linea fino a saturazione delle capacità degli *switch* ATM dedicati all'interconnessione degli operatori; 2) interrompe l'attivazione di nuovi servizi *bitstream* con interconnessione al DSLAM a partire da 12 mesi successivi alla data di comunicazione, da parte di Telecom Italia agli operatori che hanno attivato servizi *bitstream* con interconnessione al DSLAM, dell'avvenuta apertura dello stadio di linea ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale secondo la definizione di cui al comma 1 dell'art.4. In merito all'interpretazione, evidenziata da uno degli operatori sul punto 2 dell'art. 4 comma 4 della delibera n. 249/07/CONS, l'Autorità ai fini di tutelare gli investimenti sostenuti dagli Operatori aveva ritenuto che l'operatore che usufruisce del servizio *bitstream* a livello DSLAM, superati i 12 mesi dall'apertura dello stato di linea all'ULL, debba poter saturare le schede già installate attraverso l'attivazione sulle stesse di nuovi clienti e di saturare i subtelai già installati attraverso l'equipaggiamento completo con nuove schede. Inoltre la stessa offerta di riferimento *bitstream* è stata formulata correttamente in tale senso ove prevede che “ Nel momento in cui un nuovo SL è aperto per la fornitura di servizi di accesso disaggregato alla rete locale, secondo la definizione sopra riportata, Telecom Italia: 1) garantisce la prosecuzione della fornitura del servizio per tutte le linee già attive, garantendo inoltre, agli Operatori che usufruiscono di tali servizi, la

possibilità di attivare nuove linee fino alla saturazione della capacità degli apparati per interconnessione al DSLAM a loro dedicati sullo stesso SL; 2) interrompe la fornitura di nuove interconnessioni al DSLAM e di nuovi ampliamenti degli apparati dedicati al servizio di interconnessione al DSLAM a partire da 12 mesi successivi alla data di comunicazione dell'avvenuta apertura dello stadio di linea ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale.

18. Nel corso del procedimento Telecom Italia ha chiarito che l'OR *bitstream* prevede che gli accessi Flat Lite restano comunque attivi ma non sono più attivati nuovi accessi Lite Flat nell'ambito dei VP a consumo. L'Autorità ritiene ragionevole la decisione di Telecom Italia di non convogliare negli stessi VP accessi ADSL FLAT e accessi ADSL a consumo. Tuttavia l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba migrare gratuitamente gli attuali accessi ADSL Lite flat verso VP standard applicando gli stessi oneri economici e le stesse caratteristiche tecniche già in corso.

Obblighi di fornitura di specifiche funzionalità di rete

I commenti degli operatori

19. In relazione all'interconnessione al DSLAM con collegamento allo *switch Ethernet* adiacente al DSLAM, uno degli operatori evidenzia che l'OR prevede la configurazione di una VLAN dedicata, per ciascuna classe di servizio, che raccoglie il traffico dei clienti dell'operatore attestati al DSLAM. Gli operatori in questione ritengono che tale previsione contrasti con quanto previsto all'art.15 comma 6 della delibera n. 249/07/CONS; gli stessi evidenziano che consentire l'utilizzo di una sola VLAN per DSLAM pone una limitazione pesante ai servizi che un OLO può erogare, impedendo la fornitura di servizi basata su una VLAN per cliente e creando di fatto una discriminazione di offerta tra i Clienti di Telecom Italia ed i clienti dell'OLO.
20. Relativamente alla possibilità di interconnessione a livello di DSLAM *Ethernet* con collegamento a *switch Ethernet* adiacente al DSLAM *Ethernet* (sez. 13.1 – b), uno degli operatori ritiene che quanto Telecom Italia riporta, "In questo caso l'Operatore può avvalersi delle configurazioni descritte di seguito per il modello di interconnessione al nodo *parent*, con l'esclusione della funzionalità multicast", sia in contrasto con quanto previsto dalla delibera n. 249/07/CONS. Pertanto l'operatore ritiene necessario che Telecom Italia individui soluzioni tecniche che consentano il rispetto della normativa vigente.
21. Con riferimento alla tabella 3 (profili fisici di linea per porte ADSL 1) a pag. 30 dell'offerta di riferimento, alcuni operatori evidenziano la mancanza dei profili con velocità di *upload* pari a 900 Kbps. Pertanto si richiede l'inserimento di profili con

la massima velocità di *upload* supportata dai DSLAM di Telecom Italia, che essa stessa aveva dichiarato essere pari a 832 Kbps, al punto 4 comma 1 della sua lettera inviata all'Autorità, prot. 314684 del 13 giugno 2007, e non 640 Kbps come indicato in Offerta.

22. Sempre in merito alla velocità dei servizi di accesso asimmetrico su tecnologia ADSL (sez. 8.1.3.1) uno degli operatori evidenzia che tra le velocità di picco trasmissive di linea fisica (downstream/upstream) riportate in tabella 3 (profili fisici di linea per porte ADSL 1) mancano tutti i profili ADSL2+.
23. Alcuni operatori hanno evidenziato che la sez. 8.2 dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di accesso simmetrico riporta, in alcuni casi, le velocità nette e, in altri, quelle lorde come di seguito evidenziato riportando alla lettera il testo dell'OR: "Le nuove linee possono essere configurate utilizzando le seguenti velocità di picco (PCR - downstream/upstream):
- a) 2 Mbit/s simmetrico, con tecnologia SHDSL;
 - b) 4 Mbit/s simmetrico, con tecnologia SHDSL su DSLAM con bonding fisico;
 - c) 4, 6, 8 Mbit/s simmetrico, con tecnologia SHDSL con protocollo ATM IMA;
 - d) 34 Mbit/s o 155 Mbit/s simmetrico, con tecnologia SDH. "

Pertanto si richiede che Telecom Italia indichi o solo i valori netti, e quindi rispettivamente 2, 4, 6, 8, 29 e 129 Mbps, oppure quelli lordi, rispettivamente 2.3, 4.6, 6.9, 9.2, 34 e 155 Mbps.

24. Uno degli operatori ha richiamato il fatto che Telecom Italia non riporta nella tabella relativa ai profili per gli accessi asimmetrici il taglio in ADSL2+ di velocità 10Mbps/384Kbps e 10Mbps/1Mbps. Inoltre, secondo lo stesso operatore, Telecom Italia in tabella 8 della sez. 8.3.1.1 (tagli di VP tecnici disponibili) non ha rispettato quanto previsto nella corrispondente tabella 4 di cui all'art. 25 della delibera n. 249/07/CONS.
25. Con riferimento alle classi di servizio (CoS) e alle relative modalità di gestione (sez. 14.2.1 dell'allegato 1 all'OR) nel caso di accessi basati su tecnologia Ethernet, alcuni operatori ritengono che la limitazione a tre livelli di CoS prevista nell'OR sia in contrasto con quanto disposto all'art. 15 comma 2 della delibera n. 249/07/CONS e con lo standard di riferimento per la gestione delle CoS IEEE 802.1p, menzionato dalla stessa Telecom Italia all'interno dell'Offerta, che prevede 8 diversi livelli di priorità del traffico.
- Inoltre, secondo gli stessi operatori, già gli attuali sistemi impiegati in rete sarebbero dotati di funzionalità di *packet filtering* in grado di fornire la prestazione di gestione delle classi di servizio all'interno di una singola VLAN. Viene pertanto

richiesto che tali prestazioni, qualora utilizzabile dalla rete di Telecom Italia, vengano rese disponibili agli operatori interconnessi.

26. Alcuni operatori ritengono che quanto riportato nell'OR in merito all'assenza della disponibilità della funzionalità di *VLAN translation* (pag. 100 OR) sia in contrasto con quanto stabilito dalla delibera n. 249/07/CONS. Infatti l'OR riporta quanto segue: “poiché la rete non dispone di funzionalità di *VLAN translation*, l'identificativo usato internamente dalla rete coincide con quello usato all'interfaccia di consegna verso l'operatore”. Gli operatori ritengono che le motivazioni fornite da Telecom Italia a questo proposito siano ingiustificate in quanto l'apparato di consegna dalla stessa proposto (Cisco 3750 metro) è in grado di effettuare la funzione di *VLAN translation* sulla porta GE di interconnessione con l'OLO. Tale soluzione inoltre consentirebbe agli operatori di attestare i kit di interconnessione direttamente ai propri *switch ethernet*, condivisi con altri servizi, senza creare conflitti con i VLAN-ID già in uso.
27. In merito alle modalità di gestione del traffico su rete *Ethernet* con COS=0 e con COS=1 (sez. 14.2.1.1 e 14.2.1.2 dell'allegato 1 all'OR) alcuni operatori evidenziano che, contrariamente a quanto previsto dall'art. 15 comma 3 della delibera n. 249/07/CONS, Telecom Italia ha previsto un'unica VLAN per macro area di raccolta solo per COS=0. Si richiede pertanto che questo modello sia esteso, in conformità alla disposizione dell'Autorità, anche a tutte le altre classi di servizio visto che l'apertura di una VLAN per ogni DSLAM sarebbe non fruibile per via dei costi e per i continui aggiornamenti che sarebbero necessari al variare del numero di DSLAM, così come indicato al punto 211 dell'all. A alla delibera n. 249/07/CONS.
28. In relazione alla pila protocollare (Par. 14.1.3 dell'allegato 1 dell'OR), alcuni operatori segnalano l'assenza del supporto di accessi cliente basati su protocollo PPPoA. Il supporto di questo protocollo (possibile grazie a schede DSLAM in grado di effettuare la conversione da PPPoA a PPPoE) è ritenuto indispensabile per consentire l'eventuale migrazione di utenza dalla catena ATM a quella *Ethernet* senza effettuare interventi sul terminale d'utente (CPE) o la sua sostituzione.

Le considerazioni dell'Autorità

29. L'Autorità concorda che la disponibilità di una sola VLAN per DSLAM per la raccolta del traffico degli utenti, ad esso attestati, da parte dell'operatore costituisca una limitazione in quanto non consente, ad esempio, la fornitura di una singola VLAN per cliente nel caso di particolari esigenze di qualità del servizio. A tale proposito Telecom Italia ha spiegato tale limitazione con il ridotto numero di VLAN che gli attuali apparati possono gestire (circa 4000) su una singola rete (nel caso in oggetto corrispondente ad una macro area di raccolta su 30 presenti a

livello nazionale). Allo stesso tempo Telecom Italia ha chiarito che tale limitazione sussiste anche al proprio interno, in linea con il principio di parità di trattamento, e che la propria rete non è al momento in grado di gestire VLAN per singolo cliente. Più in generale non sono al momento disponibili soluzioni tecniche che consentano di realizzare su *Ethernet* un modello a banda dedicata alla singola linea, come avviene nel caso ATM (modello CVP). Telecom Italia fa comunque presente che sta valutando soluzioni tecniche per inserire, anche sulla rete *Ethernet*, un modello di servizio a banda dedicata e che appena queste soluzioni saranno disponibili saranno inserite anche nell'offerta *bitstream*. L'Autorità, concordando con la circostanza che la limitazione in merito alla possibilità di fornire servizi a banda dedicata su rete *Ethernet* possa risultare dannosa per il mercato, ritiene che Telecom Italia debba rimuovere tale limitazione non appena consentito dalla propria rete.

30. L'Autorità, nel richiamare l'art. 15 comma 1 della delibera n. 249/07/CONS, conferma che Telecom Italia è tenuta a prevedere nell'offerta *bitstream* le modalità per l'accesso alla funzionalità di *multicast* in corrispondenza almeno dei DSLAM e dei nodi *parent*. A tale proposito Telecom Italia nell'ambito del procedimento ha chiarito che l'assenza nell'OR della funzionalità *multicast* a livello di nodo *parent* è dovuta alle caratteristiche dell'apparato di consegna CISCO 3750. Telecom Italia ha inoltre chiarito che l'OR comunque non esclude la possibilità di utilizzare un apparato con prestazioni tali da supportare la funzionalità *multicast* qualora richiesto dall'OLO. L'Autorità ritiene che tale possibilità debba essere chiarita nella OR *bitstream* e che comunque Telecom Italia, ai sensi dell'art.15 comma 4 della delibera n. 249/07/CONS secondo cui "*Telecom Italia consente la possibilità, anche qualora il PoP dell'Operatore sia collocato presso il PdI, di effettuare l'interconnessione direttamente sul nodo feeder di Telecom Italia, o su di un altro apparato di tipo carrier class predisposto presso la centrale di Telecom Italia*", debba indicare in OR una idonea soluzione tecnica, tramite interconnessione al proprio *feeder node* o inclusione di un apparato *carrier class*, in modo da consentire all'operatore di accedere alla funzionalità *multicast*. A tale riguardo, al fine di assicurare la replicabilità tecnica delle offerte *retail* di Telecom Italia che utilizzano il *multicast*, l'Autorità ritiene necessario che la commercializzazione di nuove offerte o la modifica di quelle già presenti nel mercato che utilizzano il *multicast* venga sospesa sino a quando l'operatore metterà a disposizione il *multicast* anche a livello di nodo *parent*, ove tecnicamente disponibile anche tenuto conto delle aree in cui tali servizi *retail* sono commercializzati.
31. L'Autorità ha rilevato la mancanza, nell'Offerta di Riferimento *bitstream*, dei profili fisici di accesso asimmetrico su tecnologia ADSL 1 con velocità di *upload* pari a 900 kbps ed inoltre rileva la mancanza di dettagli per i profili ADSL2+. Nel corso del procedimento Telecom Italia ha chiarito che il profilo con velocità *upstream* pari a 832kbit/s presenta delle difficoltà tecniche di aggancio del *modem* e che pertanto, sebbene disposta ad includerlo, non ne garantisce le prestazioni

nominali. Per quanto riguarda i profili ADSL2+ Telecom Italia spiega che, sebbene non inseriti per mero errore materiale nella tabella 3 citata, sono stati inseriti a pagina 125 dell'allegato 3 dell'OR *bitstream* e che provvederà a correggere l'errore con la ripubblicazione dell'offerta di riferimento. Ai sensi dell'art. 6 comma 1 della delibera n. 249/07/CONS, l'Autorità ritiene comunque che Telecom Italia debba includere il profilo *upstream* ad 832kbps.

32. L'Autorità nel richiamare l'art.10 comma 2 della delibera n. 249/07/CONS conferma che Telecom Italia debba includere nell'offerta *bitstream*, per tutte le classi di servizio, i profili di accesso SHDSL a 2,3 Mbit/s, 4,6 Mbit/s, 6,9 Mbit/s e 9,2 Mbit/s, ove praticabile con funzionalità di "bonding fisico". L'Autorità ritiene quindi opportuno, per una maggiore chiarezza, che Telecom Italia riformuli la sez. 8.2 dell'offerta di riferimento indicando i valori lordi delle velocità trasmissive per i profili di accesso SHDSL.
33. Nel corso del procedimento Telecom Italia ha chiarito che i tagli ADSL2+ 10Mbps/1Mbps e 10Mbps/384Kbps sono presenti a pag.125 dell'OR. Inoltre, in merito ai tagli di VP disponibili di cui alla tabella 8 dell'OR *bitstream*, l'Autorità non ravvisa limitazioni rispetto a quanto previsto dalla tabella 4 della delibera n. 249/07/CONS.
34. Nel corso del procedimento Telecom Italia ha dichiarato che attualmente non è tecnicamente in grado di fornire ulteriori livelli di CoS rispetto a quelli descritti in Offerta, che sono CoS = 0, CoS = 1 e CoS = 3 (quest'ultima riservata al *multicast*). A quanto risulta da documentazione tecnica di fonte Telecom Italia in merito all'architettura della rete OPM (*Optical packet metro*), ove la tecnica delle VLAN (IEEE 802.1Q) è impiegata per separare il traffico fonia+dati, IPTV e di gestione dei DSLAM IP, sono configurati i seguenti valori di CoS: CoS = 5 per servizi Voce con; CoS = 3 per servizi Video ; CoS = 0 per Dati . L'Autorità, ai sensi dell'art. 15 comma 2 della delibera n. 249/07/CONS, conferma pertanto che Telecom Italia debba includere nell'offerta di riferimento *bitstream* la possibilità di utilizzare differenti livelli di classe di servizio (COS), definiti dall'Operatore in base alle proprie esigenze e comunque tutte quelle disponibili sui propri apparati. L'Autorità, nel ritenere che , in prima applicazione, Telecom Italia debba prevedere nell'Offerta di Riferimento 2007 almeno le seguenti Classi di Servizio: COS=0, 1, 3, 5, si riserva di approfondire la questione al fine di valutare eventuali ulteriori adeguamenti nell'Offerta di Riferimento 2008.
35. Nel corso del procedimento Telecom Italia ha confermato che gli apparati 3750 non effettuano funzionalità di VLAN *translation*. Telecom Italia si è comunque dichiarata disponibile a consentire agli operatori di utilizzare altri apparati di terminazione in grado di effettuare la traduzione degli identificativi VLAN. L'Autorità, tenuto conto di quanto previsto dall' art. 15 comma 5 della delibera n. 249/07/CONS, secondo il quale Telecom Italia concorda con l'operatore

l'assegnazione degli identificativi delle VLAN ricorrendo eventualmente a funzionalità di VLAN *translation* o alla definizione di alcuni *range* di valori relativi di ogni operatore, ritiene che Telecom Italia debba riformulare la sez. 14.2.1 relativa al punto in oggetto in modo da prevedere la funzionalità di VLAN *translation* qualora l'apparato di terminazione utilizzato la consenta. Le caratteristiche di quest'ultimo potranno essere concordate con l'operatore interconnesso.

36. In merito al problema della raccolta del traffico relativo ad una VLAN con COS=1 a livello di area di raccolta, nel corso del procedimento Telecom Italia ha ribadito quanto espresso nel corso delle attività del tavolo tecnico; nello specifico secondo Telecom Italia il modello con banda aggregata a livello di nodo di consegna rappresenta una singolarità solo italiana, mentre in tutti gli altri Paesi la banda è gestita con VP dedicati per DSLAM. Ciò premesso, Telecom Italia conferma che la rete non è in grado di garantire una effettiva differenziazione di prestazioni tra le diverse CoS, qualora anche quelle più pregiate venissero gestite in modo aggregato, anziché "proteggendo" queste tipologie di banda lungo tutta la tratta da DSLAM a kit di consegna (si richiama la lettera di Telecom Italia prot. n. 314684 del 13 giugno 2007). Telecom Italia fa inoltre presente che la struttura dell'offerta Ethernet è del tutto coerente con quella dell'offerta ATM, dove la classe di servizio meno pregiata (ABR) può essere gestita mediante VP per area di raccolta, mentre le classi pregiate (VBRrt e CBR) sono necessariamente gestite mediante bande dedicate al singolo cliente, senza che questo abbia generato particolari rimostranze da parte degli Operatori. Su tale punto, richiama Telecom Italia, il modello Ethernet ricalca modello ATM, prevedendo una banda aggregata per area nel caso di CoS = 0, ed un modello con banda per DSLAM per le CoS di livello più alto. L'Autorità, fermo restando l'obbligo previsto dall'art.15 comma 3 della delibera n. 249/07/CONS in merito l'aggregazione delle diverse VLAN di un'area di raccolta a livello di nodo *feeder*, ritiene che la questione necessiti di un ulteriore approfondimento (anche nell'ambito di un procedimento) al fine di appurare le problematiche sull'integrità della rete sollevate da Telecom Italia ed individuare idonee soluzioni.
37. Nel corso del procedimento TI ha evidenziato che sebbene lo standard DSL Forum TR101 preveda un protocollo che consente di rendere compatibile sulle reti Ethernet anche il protocollo PPPoA, quest'ultimo non è al momento utilizzabile sulla rete di Telecom Italia, essendo il suddetto *standard* molto recente (Aprile 2006). L'Autorità ritiene comunque, a vantaggio del consumatore finale, che Telecom Italia debba prevedere in OR tale funzionalità non appena utilizzabile sulla propria rete.

La manutenzione degli apparati

I commenti degli operatori

38. Con riferimento al listino di manutenzione (sez. 7.3.3 e 13.2.2 dell'allegato 1 dell'OR) una delle società ritiene necessario che ne sia precisata l'opzionalità, intendendosi che le corrispondenti voci (canone annuo, contributo ad intervento, gestione delle scorte) siano previste, e pertanto i relativi oneri corrisposti, solo se espressamente richieste dall'Operatore. Tali prestazioni dovrebbero inoltre essere integrate da un servizio di accompagnamento qualora l'operatore ritenga di effettuare la manutenzione in maniera autonoma. Viene pertanto richiesto che sia modificata l'offerta di riferimento prevedendo l'opzionalità del servizio di manutenzione e l'introduzione di un servizio di accompagnamento.

Le considerazioni dell'Autorità

39. Telecom Italia a pag. 26 della propria offerta di riferimento, in merito al listino di manutenzione, riporta: "Per quanto riguarda il servizio di manutenzione è dovuto, per ciascuna sede di DSLAM ATM, un canone annuo (comprensivo dei primi 3 interventi) pari a 554,67 Euro. Per ogni ulteriore intervento è dovuto un contributo ad intervento pari a 184,89 Euro. Per il servizio opzionale di gestione delle scorte è dovuto un canone annuo di 547,00 Euro, per ciascuna sede di DSLAM ATM." L'Autorità ritiene che Telecom Italia debba riformulare l'Offerta di Riferimento in modo che gli oneri di manutenzione, così come sopra riportati, vengano corrisposti solo se tale servizio sia stato espressamente richiesto dall'operatore e non da applicarsi senza che l'OLO ne abbia fatta richiesta. Inoltre, in analogia a quanto previsto nel mercato 11 e per consentire all'operatore di effettuare la manutenzione in maniera autonoma, l'Autorità ritiene opportuno che Telecom Italia includa nell'Offerta di Riferimento un servizio di accompagnamento.

La introduzione di nuovi nodi di concentrazione degli accessi e interconnessione

I commenti degli operatori

40. Relativamente alle iniziative volte alla riduzione del digital divide previste nell'offerta, tra cui l'introduzione dei cosiddetti MINIDSLAM nella rete d'accesso, uno degli operatori segnala (sez. 8.1.4) quanto previsto da Telecom Italia nel merito e di seguito richiamato: "Al fine di rendere il servizio ADSL presente in modo capillare sul territorio nazionale, raggiungendo anche comuni di piccole dimensioni, Telecom Italia ha individuato soluzioni impiantistiche in grado di fornire il servizio ADSL anche in aree servite da centrali non raggiunte da fibra ottica. In particolare le soluzioni adottate si basano sull'impiego di apparati mini DSLAM che presentano le seguenti principali caratteristiche:

- accessi disponibili limitati a circa 50/100 clienti;
 - velocità di picco downstream massima possibile pari a 640 Kbit/s.
- Per gli accessi su mini-DSLAM sono utilizzabili solo VC con MCR pari a 5, 10 e 20 Kbit/s.”

A tale proposito viene rilevata la mancanza di sistemi informativi volti a permettere all'Operatore di conoscere la disponibilità residua degli accessi disponibili, e forme di prenotazione di tali risorse.

41. Con riferimento al paragrafo 14.1.2 dell'allegato 1 dell'OR relativo alle aree servite da DSLAM “zainetto” viene segnalato un problema di trasparenza dovuto all'assenza di informazione circa il numero residuo di accessi disponibili per DSLAM oltre all'assenza di un meccanismo di preassegnazione degli accessi, rendendo di fatto molto difficile la vendibilità di tali accessi per gli OLO, come già segnalato anche per gli accessi forniti con modalità MINIDISLAM. Viene inoltre segnalato che nel caso di DSLAM “Zainetto” non è disponibile il servizio di interconnessione al DSLAM, mentre una tale possibilità potrebbe consentire di utilizzare eventuali infrastrutture di rilegamento (fibra ottica, soluzioni *wireless*) in disponibilità degli Operatori, costituendo un significativo precursore delle offerte *wholesale* associate all'introduzione delle tecniche NGAN da parte di Telecom Italia.
42. Con riferimento ai servizi *bitstream* su rete Ethernet (sez. 12 dell'allegato 1 dell'OR) alcuni operatori fanno presente che Telecom Italia da tempo offre servizi *retail* di accesso a larga banda su fibra ottica con interfaccia GbE e velocità di 2 x N, 10 e 100 Mbit/s alla categoria “accesso in fibra ottica con interfaccia GbE”. Tali accessi sono disponibili e venduti da Telecom Italia in oltre 25 città italiane e ad oggi esistono già migliaia di accessi attivi. Tuttavia gli accessi simmetrici Ethernet/IP sono attualmente completamente omessi dall'offerta. Pertanto viene richiesto che l'offerta venga integrata per includere gli accessi simmetrici in tecnologia Ethernet a 2 x N, 10 e 100 Mbit/s.

Le considerazioni dell'Autorità

43. L'Autorità, al fine di garantire parità di trattamento interno-esterno attraverso una maggiore trasparenza in merito alle risorse di rete disponibili, ritiene che Telecom Italia debba consentire agli OLO di conoscere in anticipo presso quali MINIDSLAM sono ancora disponibili accessi e prevedere sistemi informativi di gestione delle richieste.
44. L'Autorità, al fine di garantire agli OLO una maggiore trasparenza e per consentire agli stessi una più agevole commercializzazione degli accessi attraverso DSLAM “zainetto”, ritiene ragionevole che Telecom Italia fornisca l'informazione in merito

alla disponibilità o meno di accessi ancora acquisibili (e quindi quali sono quelli saturi) presso i suddetti DSLAM e preveda opportuni sistemi informativi di gestione delle richieste. In merito alla possibilità di interconnessione a tali DSLAM, l’Autorità ritiene che sia al momento prematuro fornire valutazioni e si riserva di analizzare la questione nell’ambito dell’unità per il monitoraggio dei servizi *bitstream*.

45. Nel corso del procedimento Telecom Italia ha dichiarato che i DSLAM Ethernet non sono al momento equipaggiati per accessi di tipo diverso dall’ADSL2+. Con riferimento al servizio *Ethernity* citato, tra l’altro oggetto di discussione anche in sede di Tavolo Tecnico, Telecom Italia conferma che consiste in una connettività Ethernet di tipo metropolitano, realizzata su strutture di rete specifiche e non raggiungibili dalla rete che collega i DSLAM Ethernet. In particolare si tratta di reti isolate di piccole dimensioni, presenti solo in un sottoinsieme delle centrali già aperte ai servizi di ULL/SA. Inoltre, poiché tali reti non sono strutturate secondo il modello concentratore-nodo *parent* previsto dalla delibera n. 34/06/CONS, l’interconnessione sarebbe possibile solo a livello di Stadio di Linea (SL), che, in base alla delibera n. 34/06/CONS, è previsto solo per le aree non aperte all’ULL/SA. Come noto la rete OPM (*Optical Packet Metro*) costituisce l’infrastruttura d’accesso/raccolta che TI utilizza per l’offerta di servizi MAN (*Metropolitan Area Network*) e recentemente anche per l’offerta IPTV (*Home TV*). Tale rete, completamente basata sulla tecnologia GbE (*Gigabit Ethernet*) e/o PON (*Passive Optical Networks*), è interconnessa al *Backbone* ottico – OPB – ovvero la rete di trasporto IP su cui poggia la rete nazionale di trasporto delle diverse piattaforme di servizio di TI (VoIP, IPTV, BBN, ecc.). Inoltre, tale rete è costituita, nel caso GbE, da una serie di *Switch* di raccolta detti “Feeder” ed altri di transito e di interconnessione con OPB denominati “Metro”. Tale rete è utilizzata per la raccolta del traffico proveniente dai *DSLAM Ethernet* e da *switch Ethernet* in sede cliente. L’articolo 2 comma 4 della delibera n. 34/06/CONS definisce il mercato dell’accesso a banda larga all’ingrosso come la domanda e l’offerta di connettività su tecnologie xDSL, su fibra ottica e su tecnologia satellitare. Tale mercato ha dimensione nazionale e su di esso Telecom Italia detiene un significativo potere di mercato. Ai sensi dell’art.4 comma 6, *Telecom Italia fornisce servizi bitstream mediante l’impiego delle tecnologie di accesso a banda larga che offre alle proprie divisioni commerciali, a società collegate o controllate per la predisposizione di servizi a livello retail*. Infine, l’articolo 3 della delibera n. 249/07/CONS prevede che “Telecom Italia fornisca servizi di interconnessione *bitstream* presso i siti ove sono o saranno installati gli apparati di multiplazione DSLAM o ADM (ad es. gli stadi di linea) attualmente non aperti ai servizi di accesso disaggregato ed ai nodi di commutazione della rete di trasporto (*parent switch, distant switch, nodo remoto IP level*) e fornisce i relativi servizi accessori, indipendentemente dalla tecnologia impiegata. L’Autorità si riserva pertanto di approfondire la questione al fine di verificare, tra l’altro, se l’accesso alla capacità trasmissiva utilizzata da Telecom Italia per la fornitura di servizi *retail* simmetrici a 2xN Mb/s, 10Mb/s, 100Mb/s su

fibra (quali quello Ethernity sopra citato) sia possibile a livello di *feeder node* (o nodo di equivalente funzionalità). A seguito di tali approfondimenti (anche attraverso uno specifico procedimento), l'Autorità potrà quindi valutare le eventuali relative modifiche dell'Offerta di Riferimento *bitstream*.

Aspetti relativi al provisioning

I commenti degli operatori

46. Uno degli operatori ritiene che sia necessario migliorare il meccanismo di *upgrade* dei VP di tipo a consumo (LITE) (sez.8.3.3.1) in quanto la propria esperienza evidenzia che i nuovi clienti sono costretti ad attendere tempi di *provisioning* estremamente più lunghi rispetto agli equivalenti servizi *flat*. In particolare per un operatore con elevato numero di attivazioni per AdR (che andrà ad incrementarsi a causa della riduzione delle stesse) l'intervallo di tempo tra il raggiungimento della soglia dell'80% e quello di saturazione completa per garantire l'MCR dichiarato è sensibilmente inferiore (mediamente 3gg.) allo SLA previsto da Telecom Italia per l'*upgrade*.

Lo stesso operatore propone le seguenti possibili modifiche all'OR da intraprendere congiuntamente:

- a) Introdurre un VP (entry-level) con taglio di banda minimo in termini di MCR pari a 10Mbps per AdR o altresì in funzione del numero di ordini che un operatore invia a Telecom Italia.
- b) Introdurre una soglia variabile in relazione alla dimensione del VP. Il valore di soglia che fa scattare l'*upgrade* automatico dovrebbe oscillare da un valore minimo del 50% ad un massimo dell' 80%;
- c) Ridurre il numero di giorni necessari al completamento dell'*upgrade*. Si propone 10gg solari nel 90% dei casi se vengono recepite le richieste ai precedenti punti, 5gg solari nel 90% dei casi, in caso contrario.

Le considerazioni dell'Autorità

47. L'Autorità, considerando ragionevole la richiesta di rendere più flessibile il meccanismo di *upgrade* minimizzando in tal modo i disagi per l'utente finale, ritiene che la soglia di *upgrade* non debba superare il 65% tra clienti attivi e in

lavorazione. In merito agli SLA, l'Autorità osserva che quelli attuali già prevedono, conformemente all'art.16 comma 5 della delibera n. 249/07/CONS, un *upgrade* del VP entro 8 giorni lavorativi per il 95% dei casi.

Aspetti relativi alle prestazioni di rete

I commenti degli operatori

48. In merito ai parametri prestazionali dei servizi *bitstream* su rete ATM (sez.8.4), alcuni operatori ritengono che Telecom Italia non abbia ottemperato a quanto previsto all'art.11, comma 11. Nello specifico viene evidenziato che nella sezione 8.4.1 Telecom Italia pone per la modalità *interleaved* e *fast* la latenza *end to end* rispettivamente minore o uguale di 36ms e 25 ms.

Le considerazioni dell'Autorità

49. L'Autorità richiama che ai sensi dell'art.11 comma 11 lettera c la latenza, differenziata per linee in modalità *fast* e *interleaved*, deve comunque essere inferiore a 25 ms. Nel corso del procedimento TI ha chiarito che nella precedente proposta di OR *bitstream* la latenza massima era indifferenziata e pari a 36 ms. L'attuale proposta di OR *bitstream* recepisce quanto definito nel tavolo tecnico in cui è stato convenuto di differenziare la latenza tra le modalità *interleaved* e *fast*, portando quest'ultima al limite massimo di 26 ms. Telecom Italia ha inoltre illustrato la difficoltà tecnica di portare il limite massimo della latenza in modalità *interleaved* al di sotto dei 36ms. L'Autorità si riserva di valutare suddetta limitazione tecnica nell'ambito dei lavori dell'unità per il monitoraggio sul *bitstream*.

Il Kit di consegna

I commenti degli operatori

50. Con riferimento al kit di consegna per accessi ATM costituito dalla porta ATM ed dal collegamento trasmissivo sino al nodo dell'operatore (sez. 11.1 dell'allegato 1 dell'OR), alcuni operatori evidenziano come Telecom Italia nella propria offerta di riferimento asserisce che "poiché le porte a 622Mbps non sono di norma impiegate da Telecom Italia, la loro fornitura è subordinata ad analisi di fattibilità che dovrà

inoltre fornire anche i relativi costi”. A tal proposito si ritiene che l’omissione del prezzo di tale porta sia in contrasto con quanto stabilito dalla delibera n. 249/07/CONS all’art. 13 comma 1 il quale prevede che Telecom Italia includa nell’offerta di servizi *bitstream* porte a 622 Mbit/s.

51. Uno degli operatori evidenzia che l’offerta di Telecom Italia a pag.80 (Punti di interconnessione ATM) prevede che “la consegna del traffico ATM è possibile sui nodi riportati in allegato 1. Per 24 mesi Telecom Italia manterrà commercialmente attiva la struttura delle Aree di raccolta e dei punti di consegna facenti parte delle offerte commerciali ADSL wholesale e CVP”. Viceversa la delibera n. 249/07/CONS prevede che Telecom Italia mantenga attivi gli attuali punti di consegna per un periodo non inferiore a 24 mesi e comunque almeno fino alla conclusione della prossima analisi di mercato dei servizi di accesso a banda larga all’ingrosso. Viene pertanto richiesto che Telecom Italia riformuli l’OR in ottemperanza alla delibera.

Viene segnalato inoltre che in nessuno dei documenti allegati all’Offerta di riferimento è contenuta l’anagrafica completa dei punti di consegna (PdC) del traffico ATM. L’unica indicazione reperibile è contenuta sul portale Wholesale di Telecom Italia, nel quale è pubblicato un elenco delle centrali Telecom Italia sulle quali è possibile la consegna del traffico ATM; tuttavia tale elenco è incompleto in quanto non include alcuni PdC attualmente in uso da parte di uno degli operatori. Si richiede che all’offerta di riferimento sia allegata la lista dei PdC ATM, inclusiva di quelli attualmente mancanti.

52. Con riferimento al kit di consegna Ethernet (sez.17 dell’allegato 1 dell’OR), alcuni operatori lamentano l’assenza della possibilità di condivisione del kit tra più Operatori come richiesto al punto D11.5 dell’allegato A della delibera n. 249/07/CONS e concesso dall’Autorità al successivo punto D11.7. Inoltre, con riferimento alla figura 4 a pag. 99 dell’Offerta di Riferimento (riportante il KIT di consegna ETHERNET costituito da un insieme di tre elementi), si richiede l’inserimento di un Kit come singola voce, includente nel contributo Una Tantum di attivazione e canone mensile gli oneri di collocazione in centrale degli apparati necessari.

Inoltre, in merito al collegamento trasmissivo tra l’apparato di terminazione e la sede dell’Operatore (sez.17.2 dell’allegato 1 dell’OR) si richiede l’aggiunta della possibilità di attestazione diretta di una fibra ottica su GBIC della porta Ethernet fornita da Telecom Italia. Viene inoltre richiesta la disponibilità di tutti i modelli di GBIC forniti da Cisco per l’apparato 3750 (o tutti i modelli GBIC disponibili per tutti gli altri possibili apparati che costituiscono l’interfaccia dei nodi Parent con i livelli superiori di rete).

53. Alcuni operatori richiedono che, in ottemperanza di quanto previsto dall’art.15 comma 4 della delibera n. 249/07/CONS, l’offerta di riferimento preveda un

apparato di terminazione di tipo *carrier class* condivisibile dagli OLO per la realizzazione delle interconnessioni. Tale soluzione comporterebbe i seguenti vantaggi:

- riduzione degli spazi occupati presso la centrale Telecom per l'alloggiamento di numerosi Cisco 3750 (uno per operatore collocato) e dei costi per gli Operatori, che potrebbero condividere le risorse dello stesso apparato.
- Maggiore affidabilità dell'interconnessione grazie all'impiego di un apparato di terminazione *carrier class*.
- Superamento della limitazione nel numero di mac-address pari a 12000 nel 3750. Si cita a titolo di esempio il CISCO C6500 (CISCO ME6500) che ne supporta 96000.

Le considerazioni dell'Autorità

54. Nel corso del procedimento Telecom Italia ha chiarito di essere disponibile a fornire porte a 622 Mb/s; tuttavia, poiché non utilizza tali porte per la fornitura di capacità trasmissiva alle proprie divisioni commerciali, non è in grado di definirne un prezzo il quale dipende generalmente dal numero di schede acquistate e/o dalle condizioni scaturite a seguito di una specifica gara. Ne segue che il prezzo indicato nell'OR verrebbe ad essere quello di listino del costruttore. L'Autorità ritiene comunque opportuno che Telecom Italia includa nell'offerta di riferimento di servizi *bitstream* il prezzo (sebbene di listino del costruttore) delle porte a 622 Mbit/s.

55. L'Autorità, nel richiamare l'art.14 comma 1 della delibera n. 249/07/CONS conferma, conferma che Telecom Italia è tenuta a mantenere attivi gli attuali punti di consegna per un periodo non inferiore a 24 mesi e comunque fino alla conclusione della prossima analisi di mercato dei servizi di accesso a banda larga all'ingrosso.

Si ritiene inoltre che Telecom Italia debba pubblicare la lista completa dei PdC ATM in allegato all'Offerta di Riferimento *bitstream*.

56. Nel corso del procedimento Telecom Italia ha ribadito che è indispensabile avere un apparato (il 3750 o un altro) in grado di realizzare le funzioni di *edge* della rete, e che il costo di questo apparato dovrà necessariamente essere ribaltato sugli Operatori. In merito alla richiesta degli operatori, Telecom Italia ha chiarito di essere disponibile a prevedere un prezzo del kit di interconnessione che sia comprensivo della porta sul nodo, dell'apparato e dell'eventuale collocazione di quest'ultimo. Tuttavia considerato che il costo di collocazione non è sempre applicabile (es. nel caso di OLO non collocati) e che, come richiesto dalla delibera e dagli OLO, su richiesta del singolo Operatore l'apparato in questione potrebbe

anche essere diverso dal 3750, una soluzione con un prezzo aggregato risulta meno flessibile rispetto alla possibilità di avere tre prezzi distinti (porta su nodo, apparato e collocazione), che possono invece essere combinati di volta in volta in funzione delle esigenze dell'OLO. L'Autorità ritiene pertanto che Telecom Italia debba, ferma restando l'attuale possibilità prevista in OR di richiedere separatamente porta su nodo, apparato di terminazione e collocazione, includere un prezzo di collocazione virtuale relativo all'ospitalità del 3750, in modo che l'Operatore non sia costretto a richiedere un intero modulo di collocazione per ospitare un singolo apparato. L'Autorità ritiene inoltre che Telecom Italia debba aggiungere a listino le condizioni tecniche ed economiche per l'attestazione diretta di una fibra ottica su interfacce Gigabit Ethernet ottiche monomodali (GBIC) dell'apparato di terminazione fornito da Telecom Italia, con riferimento ai modelli disponibili per l'apparato 3750. Qualora l'operatore richieda un apparato di terminazione diverso dal 3750 la stessa previsione varrà per quest'ultimo.

57. L'Autorità, richiamando quanto previsto dall'art. 15 comma 4 della delibera n. 249/07/CONS in cui si prevede che Telecom Italia consenta la possibilità di effettuare l'interconnessione su di un altro apparato di terminazione di tipo *carrier class* predisposto presso la centrale di Telecom Italia, ritiene che Telecom Italia debba includere in offerta di riferimento le condizioni economiche e tecniche di suddetta possibilità. Inoltre, in analogia a quanto previsto per il Kit di consegna ATM, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba prevedere, per l'interconnessione su rete Ethernet, la possibilità di richiedere un Kit di consegna condiviso.

Aspetti relativi ai Service Level Agreement per servizi *bitstream* e relativi servizi accessori

I commenti degli operatori

58. In merito agli *SLA plus* di provisioning per accessi simmetrici e asimmetrici (sez. 2.1.2 dell'allegato relativo agli SLA) alcuni operatori rilevano che Telecom Italia non ha inserito nella tabella 2 "Tempi di provisioning SLA Plus", una colonna relativa ai "Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi" e in più impone dei vincoli all'erogazione della prestazione, enunciando che: "Il servizio di SLA Plus provisioning è subordinato a verifica di fattibilità sulla capacità di evasione in termini di numero massimo di ordinativi richiesti per singola regione (fino ad un massimo del 5% degli ordinativi mensili per Operatore se uniformemente distribuiti sul territorio nazionale)".

Pertanto viene richiesto che:

- a) siano inseriti SLA Plus sulla totalità dei casi
- b) sia eliminato il vincolo di verifica di fattibilità oppure sia sostituito da una ben definita procedura riportante tempi e modalità di evasione.

59. Una delle società rileva che Telecom Italia prevede nel processo di *Provisioning* la facoltà di sospensione della lavorazione per causa cliente finale (nei casi di irreperibilità o non disponibilità del cliente finale). Tuttavia Telecom Italia prevede che, ai fini della verifica del rispetto dello SLA di *Provisioning*, il tempo di sospensione inizi dal giorno lavorativo precedente a quello della comunicazione di inizio sospensione inviata da Telecom Italia all'OLO. La società in questione ritiene tale previsione iniqua e troppo favorevole per Telecom Italia, chiedendo pertanto che il tempo di sospensione, ai fini della verifica del rispetto dello SLA di *Provisioning*, decorra dalla data di comunicazione inviata da Telecom Italia all'OLO.

Telecom Italia inoltre, con l'offerta *bitstream*, ha introdotto la possibilità per l'OLO di "interrompere" l'eventuale sospensione causa cliente, comunicando a Telecom Italia un recapito alternativo del cliente finale. Tuttavia Telecom Italia rende tale opportunità di fatto non utilizzabile dall'OLO, in quanto prevede che la facoltà di interruzione della sospensione possa essere esercitata dall'OLO solo entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di comunicazione della sospensione da parte di Telecom Italia. Ne consegue che è praticamente impossibile per l'OLO, in un giorno lavorativo, riuscire a contattare il cliente finale per farsi dare un contatto alternativo. Viene pertanto richiesto che la facoltà di "interruzione" della sospensione possa essere esercitata dall'OLO in qualsiasi momento durante il periodo di sospensione.

Infine Telecom Italia prevede che, qualora la sospensione causa cliente dovesse essere reiterata per due volte, il processo di lavorazione viene definitivamente annullato con imputazione all'OLO di una penale per intervento a vuoto. La società evidenzia che nelle precedenti procedure di *Provisioning* x-DSL Telecom Italia permetteva di fissare l'appuntamento con il cliente per almeno 5 o 6 volte e ritiene che, limitando a 2 il numero di tentativi possibili per l'appuntamento del cliente, si possa verificare un ingiustificato aumento dei rifiuti causa cliente con conseguente degrado delle performance di *Provisioning* degli OLO e associato onere economico dovuto all'addebito degli interventi a vuoto da parte di Telecom Italia.

60. Con riferimento agli SLA per l'*assurance* (sez. 3.1.1 dell'allegato SLA dell'OR) alcuni operatori osservano che, contrariamente a quanto prevede l'art. 17 della delibera n. 249/07/CONS, Telecom Italia riporta quanto segue in OR: "Per il servizio *bitstream* con accesso asimmetrico, Telecom Italia garantisce:

- entro 4 mesi a partire dalla data di disponibilità operativa del servizio, un tempo di riparazione guasti pari a 32 ore solari per il 100% dei guasti;
- entro i successivi 4 mesi, un tempo di riparazione guasti pari a 24 ore solari per il 95% dei guasti segnalati tra le ore 8:00 e le ore 16:00 (Lun-Ven esclusi festivi infrasettimanali) e di 32 ore solari per tutti i rimanenti casi.

61. In merito agli SLA base per la disponibilità degli accessi e dei VC, una delle società ha segnalato che a pagina pag. 26 dell'allegato relativo agli SLA dell'OR viene proposto quanto segue: "Telecom Italia garantisce un valore di disponibilità

annua pari al 98% per gli accessi di un operatore e pari al 98,8% su base annua per i VC di un Operatore”. L’operatore ritiene che la disponibilità dei VC (che è un’infrastruttura logica configurata su di un accesso) non possa essere superiore alla disponibilità dell’accesso fisico che la sostiene. Viene richiesto pertanto l’adeguamento della disponibilità degli accessi dal 98% almeno al 98,8%.

62. Con riferimento agli SLA per l’*assurance* della banda di trasporto fino al nodo *parent (backhaul)* – sez. 3.1.4 dell’allegato relativo agli SLA – alcuni operatori richiamano il punto 256 dell’Allegato A della delibera n. 249/07/CONS che prevede che Telecom Italia garantisca un tempo di riparazione dei guasti sui VP/VLAN entro 4 ore dalla segnalazione. Pertanto si richiede che Telecom Italia non discrimini la risoluzione del guasto sulla base dell’ora di arrivo della segnalazione da parte dell’OLO come indicato in offerta (4 ore solari se la segnalazione è ricevuta tra le ore 08:00 e le 12:00 dei giorni feriali e 12 ore solari nei restanti casi).
63. Uno degli operatori ha lamentato come ad oggi non siano ancora note le specifiche funzionali dell’interfaccia web, su pagina dedicata del portale *wholesale* di Telecom Italia, di gestione dell’*assurance*. Tale interfaccia è necessaria in tempi rapidi al fine di renderla fruibile automaticamente dai sistemi di gestione dell’*assurance* interni agli operatori.
64. In merito alle penali per l’*assurance* (sez.3.2 dell’allegato SLA) alcuni operatori rilevano che Telecom Italia limita l’applicazione delle penali ai soli collegamenti attivi in un intero anno solare, in questo modo evitando di pagare penali sui collegamenti cessati prima di un anno.
Viene osservato che:
- La durata massima contrattuale dei servizi DSL è trimestrale e non annuale.
 - Il limite imposto da Telecom Italia viola il principio di proporzionalità del risarcimento, poiché a danno subito non corrisponderebbe alcuna penale per i servizi cessati prima di un anno solare.
- Si richiede pertanto che tutte le frasi relative ai limiti sul pagamento delle penali siano rimosse dall’offerta di riferimento e dai suoi allegati.
65. In merito alle Penali per gli SLA *Premium* dell’*assurance* (sez. 3.2.3) alcuni operatori rilevano che Telecom Italia propone un importo della penale degli SLA *Premium* inferiore della penale corrisposta per gli SLA base. Infatti, se al punto 3.2.1 relativo agli SLA base si legge: “per ogni ora (solare o lavorativa in funzione dello SLA applicabile) di ritardo nel ripristino, la penale è pari al canone giornaliero del servizio di accesso.”, al punto 3.2.3, relativo agli SLA *Premium*, si legge: “per ogni ora (solare o lavorativa) di ritardato ripristino su singola linea assistita, un importo pari al 20% del canone giornaliero relativo alla linea assistita.” In questo caso ad uno SLA premium che comporta un costo maggiore per una

prestazione migliore, corrisponde una penale minore, invece che una penale maggiore o uguale. Pertanto, si richiede all’Autorità che la penale relativa agli SLA Premium sia maggiore o uguale a quella applicata agli SLA base e che non vi siano limiti al risarcimento delle penali.

66. In merito alle attività di prequalificazione della linea, viene richiesto che Telecom Italia specifichi gli SLA dell’attività di prequalificazione in termini di giorni lavorativi entro cui tale attività viene eseguita e relative penali.

Le considerazioni dell’Autorità

67. L’articolo 16 comma 1 e 9 della delibera n. 249/07/CONS prevedono l’obbligo per Telecom Italia di predisporre SLA di *provisioning* degli accessi base (con i requisiti riportati nella tabella 5) e SLA *plus* di *provisioning* per accessi simmetrici e asimmetrici comprensivi di penali (in tal caso l’Autorità non definiva una tabella di prestazioni). L’Offerta di Riferimento, nell’allegato relativo agli SLA, prevede quanto segue rispettivamente per gli SLA di *provisioning* base e *plus*:

Tipologia di accesso	A	B
	Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi	Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi
Accessi asimmetrici:		
- senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)	40 giorni solari	10 giorni solari
- con intervento presso il cliente finale	40 giorni solari	20 giorni solari
Accessi xDSL simmetrici a 2 Mbit/s	50 giorni solari	20 giorni solari
Accessi xDSL simmetrici a 4, 6 e 8 Mbit/s	50 giorni solari	20 giorni solari
Accessi SDH (a valle dell’esito positivo della richiesta di fattibilità)	120 giorni solari	90 giorni solari

Tabella 1: Tempi di provisioning

Tipologia di accesso	A Tempi massimi di fornitura per il 98% dei casi	B Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi
Accessi asimmetrici:		
- senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)	30 giorni solari	10 giorni solari
- con intervento presso il cliente finale	30 giorni solari	20 giorni solari
Accessi xDSL simmetrici a 2, 4, 6 e 8 Mbit/s	45 giorni solari	20 giorni solari
Accessi SDH (a valle dell'esito positivo della richiesta di fattibilità)	100 giorni solari	90 giorni solari

Tabella 2: Tempi di provisioning SLA Plus

Si osserva, dalle tabelle sopra riportate, che mentre lo SLA base indica i tempi massimi di fornitura per il 100% e 95% dei casi, lo SLA plus prevede tempi massimi di fornitura per il 98% dei casi e 95% dei casi. L'Autorità ritiene quindi che, dovendo comunque lo SLA Plus essere migliorativo rispetto a quello base, lo SLA Plus deve comunque garantire almeno gli stessi tempi di fornitura dello SLA base per il 100% dei casi. Lo SLA Plus dovrà, oltre a prevedere prestazioni per il 98% dei casi, garantire miglioramenti per il 95% dei casi rispetto allo SLA base. L'Autorità ritiene inoltre che Telecom Italia debba chiarire quanto previsto nell'Offerta di Riferimento in merito alla "...verifica di fattibilità sulla capacità di evasione in termini di numero massimo di ordinativi richiesti per singola regione...".

68. L'Autorità ritiene, ai fini della verifica del rispetto dello SLA di *Provisioning*, che il *tempo di sospensione* (ai fini del calcolo degli SLA) debba iniziare dal giorno lavorativo precedente a quello della comunicazione di inizio sospensione inviata da Telecom Italia all'OLO, non dovendo essere considerato a fini dello SLA il tempo che intercorre tra la fissazione dell'appuntamento e il momento in cui si verifica la non disponibilità del cliente. L'Autorità ritiene ragionevole che la facoltà di "interruzione" della sospensione possa essere esercitata dall'OLO sempre, successivamente alla data di comunicazione della sospensione da parte di Telecom Italia.

Infine l'Autorità ritiene che qualora la sospensione causa cliente dovesse essere reiterata per 5 volte il processo di lavorazione debba essere definitivamente annullato con imputazione all'OLO di una penale per intervento a vuoto.

69. L'Autorità, nel richiamare l'art. 17 comma 1 della delibera n. 249/07/CONS, conferma l'obbligo per Telecom Italia di garantire, nell'ambito dello SLA base per l'assurance degli accessi asimmetrici, un tempo di ripristino di 24 ore solari per il

95% dei guasti segnalati fra le ore 8,00 e le ore 16,00 e di 32 ore solari per il restante 5% dei guasti e per tutte le segnalazioni ricevute tra le 16.00 e le 8.00. Pertanto l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba riformulare la suddetta sezione 3.1.1 della propria offerta di riferimento in modo da ottemperare, entro due mesi dalla ripubblicazione dell'OR, a quanto disposto dall'art.17 comma 1 della delibera n. 249/07/CONS.

70. L'Autorità richiama l'art. 18 comma 1 della delibera n. 249/07/CONS in cui è previsto che Telecom Italia preveda nei propri SLA base percentuali di disponibilità annue pari al 98% per gli accessi ed al 98,8% per i VC. Pertanto si ritiene quanto proposto da Telecom Italia ottemperante alla delibera sopraindicata, sebbene la tematica sembra richiedere un approfondimento in ambito dell'unità per il monitoraggio per i servizi *bitstream*.
71. L'Autorità richiama l'art. 17 comma 2 della delibera n. 249/07/CONS in cui si prevede che Telecom Italia permette la segnalazione dei guasti ai VP fino alle ore 20:00. Inoltre nel punto 256 dell'allegato A della suddetta delibera l'Autorità parla di ripristino, genericamente, *entro 4 ore*. L'Autorità ritiene che un aiuto alla corretta interpretazione del punto in questione possa essere ottenuto richiamando quanto previsto per i tempi di ripristino dei circuiti di interconnessione, pari a 4,5 ore solari (dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 12.00) e 12 ore solari in altro orario. Considerato che tale previsione non ha, nella fonia, generato criticità si ritiene che, in prima applicazione, quanto proposto da Telecom Italia possa essere considerato ragionevole, oltre che essere migliorativo rispetto alle 4,5 ore solari.
72. Nel corso del procedimento TI ha chiarito che per la segnalazione dei guasti continueranno ad essere disponibili gli strumenti di segnalazione via *web* già utilizzati per l'ADSL *wholesale*. Tale indicazione è presente nell'allegato SLA dell'OR *bitstream*, al capitolo 3.
73. Secondo quanto viene riportato nell'allegato relativo agli SLA "Il computo delle penali viene effettuato su base anno solare". L'Autorità, considerato che l'art. 20 della delibera n. 249/07/CONS prevede che Telecom Italia non applichi alcun termine di decadenza alla possibilità di esercizio da parte degli operatori del diritto di richiesta della corresponsione delle penali, ritiene che Telecom Italia debba riformulare la propria offerta di riferimento prevedendo che il computo delle penali possa essere computato su base semestrale nel caso di servizio attivo per meno di un anno solare.
74. L'Autorità ritiene ragionevole, considerato che gli importi per gli SLA *Premium* sono da considerarsi aggiuntivi agli importi previsti dalla "Offerta di riferimento *bitstream* ", che Telecom Italia riformuli le penali di *assurance* per gli SLA *premium* in modo che queste siano proporzionalmente superiori a quelle degli SLA base.

75. Come descritto nell'offerta *bitstream*, esiste la possibilità per gli operatori di richiedere la prequalificazione della linea di accesso per una determinata velocità, svincolata dall'eventuale ordine di attivazione. L'attività di prequalificazione della linea di accesso è a titolo oneroso (costo complessivo sia per la verifica del mix che per la verifica della specifica velocità) ed è utile all'Operatore che desidera conoscere in anticipo se una determinata linea fisica è in grado di supportare una specifica velocità (scelta in un *range* proposto da Telecom Italia). L'Autorità ritiene ragionevole che, essendo l'attività in oggetto a titolo oneroso, che Telecom Italia specifichi il numero di giorni lavorativi entro cui essa viene fornita e le relative penali.

Aspetti relativi alle procedure

I commenti degli operatori

76. Uno degli operatori segnala come l'offerta di Telecom Italia, nel Manuale delle procedure (pag. 13), riporti in merito all'errato *provisioning* quanto segue: "Il *provisioning* di un accesso viene considerato "errato/incompleto" qualora non abbia mai funzionato (es. mai andato a buon fine un ping, mai navigato, ecc) per cause addebitabili a Telecom Italia, fino alla segnalazione del mancato funzionamento da parte dell'Operatore. La segnalazione dell'Operatore deve avvenire, per il servizio *bitstream* simmetrico/asimmetrico, rispettivamente entro il giorno lavorativo successivo alla sua consegna (DNI), con apertura di appropriato Trouble Ticket (TT)". Viene sottolineato come il giorno lavorativo successivo sia un termine eccessivamente sfidante che potrebbe rivelarsi anche controproducente per il Cliente finale, qualora, ad es. questo sia impossibilitato a far accedere il personale dell'Operatore nella propria sede, nell'unico giorno reso disponibile da Telecom Italia. L'operatore evidenzia che i propri processi interni prevedono, per es., che il collaudo di una linea *business* su cui viene attivato il servizio CVP (*bitstream simmetrico*) debba essere fatto nell'arco di 4-5 giorni dall'attivazione della linea da parte di Telecom Italia rendendo di fatto impossibile rilevare un Errato Provisioning nei tempi richiesti da Telecom Italia..

Viene pertanto richiesto che Telecom Italia debba riformulare l'Offerta di Riferimento elevando il termine di 1 giorno lavorativo per la segnalazione di errato *provisioning* a 4-5 giorni lavorativi, prevedendo anche per l'operatore la possibilità di sospendere tale procedura in caso di indisponibilità del cliente finale.

Le considerazioni dell'Autorità

77. In merito all'errato *provisioning* L'Autorità ritiene che, anche al fine di tener conto delle normali esigenze degli utenti finali che siano impossibilitati a far accedere il personale dell'Operatore nella propria sede, che in caso di *provisioning* di un accesso considerato "errato/incompleto" (qualora non abbia mai funzionato per cause addebitabili a Telecom Italia) la segnalazione dell'Operatore possa avvenire, per il servizio *bitstream* simmetrico/asimmetrico, entro 4 giorni lavorativi successivi alla sua consegna (DNI).

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo e Stefano Mannoni, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

(Approvazione dell'Offerta di Riferimento *bitstream* 2007 di Telecom Italia relativa al mercato 12)

1. Sono approvate le condizioni tecniche e amministrative dell'Offerta di Riferimento presentata in data 13 giugno 2007 da Telecom Italia S.p.A. per l'anno 2007, relativamente ai servizi *bitstream*, fatto salvo quanto previsto all'articolo 2.

Articolo 2

(Adeguamento dell'Offerta di Riferimento 2007 di Telecom Italia per il servizio *bitstream*)

1. Telecom Italia garantisce fino a sei mesi dopo l'approvazione dell'Offerta di Riferimento dei servizi *bitstream*, di cui al comma 1 dell'articolo 1, l'attivazione e la migrazione dei servizi già presenti nelle offerte ADSL wholesale e CVP sia secondo le vecchie sia secondo le nuove modalità.
2. Nel caso in cui l'operatore richiedente l'interconnessione non sia co-locato presso il nodo di Telecom Italia ma si avvalga di strutture trasmissive di un operatore terzo co-locato, le condizioni economiche applicate all'operatore richiedente l'interconnessione sono quelle relative al kit di consegna, mentre l'operatore terzo co-locato si farà carico dei costi relativi alla co-locazione ed alle componenti trasmissive.

3. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 comma 5 della delibera n. 249/07/CONS, Telecom Italia fornisce, ove tecnicamente fattibile, la prestazione che consente di attestare circuiti VC di uno stesso accesso *bitstream*, simmetrico o asimmetrico, su differenti DSLAM per migliorare il requisito di affidabilità per l'utenza che necessita di servizi in "fault tolerance".
4. Telecom Italia rende disponibile, a tutti gli operatori che abbiano manifestato l'interesse ed avviato con essa una negoziazione per l'eventuale sottoscrizione di un contratto relativo alla fornitura del servizio *bitstream*, sulla base della definizione di cui all'art. 4 comma 1 della delibera n. 249/07/CONS, la lista degli stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato alla data di pubblicazione della delibera n. 34/06/CONS, e successivamente la lista aggiornata da Telecom Italia con cadenza trimestrale, come previsto all'art. 4 comma 4 della delibera n. 249/07/CONS.
5. Ai sensi dell'art. 15 comma 1 della delibera n. 249/07/CONS Telecom Italia prevede nell'offerta *bitstream* l'accesso alla funzionalità di *multicast* in corrispondenza almeno dei DSLAM e dei nodi *parent* consentendo l'utilizzo, qualora richiesto dall'operatore interconnesso, di apparati di terminazione diversi da quelli previsti nell'attuale Offerta di Riferimento e tali da supportare questa funzionalità. A tal fine Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento riportando la soluzione tecnica per consentire l'interoperabilità della funzione *multicast* implementata e utilizzata dalla propria rete e le relative condizioni economiche.
6. Telecom Italia include nell'Offerta di Riferimento *bitstream* servizi a banda dedicata per singolo cliente su rete *Ethernet* non appena consentito dalla propria rete e comunque qualora tale servizio venisse utilizzato per la fornitura di accessi *retail* da parte delle proprie divisioni commerciali.
7. Ai sensi dell'art. 6 comma 1 della delibera n. 249/07/CONS Telecom Italia include tra gli accessi asimmetrici il profilo *upstream* con velocità pari a 832kbps.
8. Ai sensi dell'art.10 comma 2 della delibera n. 249/07/CONS Telecom Italia riformula la sez. 8.2 dell'allegato 1 dell'Offerta di Riferimento indicando i valori lordi delle velocità trasmissive per i profili di accesso SHDSL.
9. Ai sensi dell'art. 15 comma 4 della delibera n. 249/07/CONS Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento prevedendo le condizioni economiche e tecniche per l'utilizzo da parte dell'operatore interconnesso di un apparato di terminazione di tipo *carrier class*. Telecom Italia prevede inoltre, per l'interconnessione su rete *Ethernet*, la possibilità di richiedere un Kit di consegna condiviso.

10. Ai sensi dell' art. 15 comma 5 della delibera n. 249/07/CONS Telecom Italia riformula la sez. 14.2.1 dell'allegato 1 dell'Offerta di Riferimento prevedendo la funzionalità di *VLAN translation* qualora consentita dall'apparato di terminazione richiesto dall'operatore interconnesso.
11. Telecom Italia, ferma restando la possibilità prevista nell'attuale Offerta di Riferimento di richiedere separatamente porta su nodo, apparato di terminazione e collocazione, prevede in aggiunta un prezzo di co-locazione virtuale relativo all'ospitalità dell'apparato di terminazione. Telecom Italia prevede inoltre a listino le condizioni tecniche ed economiche per l'attestazione diretta di una fibra ottica su interfacce Gigabit Ethernet ottiche monomodali (GBIC) dell'apparato di terminazione fornito da Telecom Italia, con riferimento ai modelli disponibili sia per l'apparato oggi incluso nell'Offerta di Riferimento sia per un eventuale altro apparato, qualora l'operatore ne richieda uno con caratteristiche diverse.
12. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento prevedendo un servizio di accompagnamento e che gli oneri di manutenzione debbano essere corrisposti solo se quest'ultimo servizio è espressamente richiesto dall'operatore interconnesso.
13. Ai sensi della delibera n. 152/02/CONS Telecom Italia fornisce agli Operatori le informazioni in merito alla disponibilità di accessi relative ai MINIDSLAM e DSLAM "zainetto" e prevede sistemi informativi per la gestione, equa e trasparente, delle richieste di accessi da parte degli Operatori.
14. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento prevedendo per il meccanismo di *upgrade* dei VP di tipo a consumo (LITE), di cui alla sezione 8.3.3.1 dell'allegato 1, che la soglia di *upgrade* non sia superiore al 65% della somma dei clienti attivi e in lavorazione.
15. Ai sensi dell'art.14 comma 1 della delibera n. 249/07/CONS Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento prevedendo che siano mantenuti attivi gli attuali punti di consegna per un periodo non inferiore a 24 mesi e comunque fino alla conclusione della prossima analisi di mercato dei servizi di accesso a banda larga all'ingrosso. La lista completa dei punti di consegna ATM è allegata all'Offerta di Riferimento.
16. Ai sensi dell'articolo 16 comma 1 e 9 della delibera n. 249/07/CONS Telecom Italia riformula gli SLA *plus* di *provisioning* per accessi simmetrici e asimmetrici prevedendo prestazioni migliorative rispetto a quello degli SLA base. Nello specifico lo SLA Plus garantisce comunque almeno gli stessi tempi di fornitura dello SLA base per il 100% dei casi e, oltre a prevedere prestazioni per il 98% dei casi, garantisce migliori prestazioni rispetto allo SLA base per il 95% dei casi.

Telecom Italia riformula quanto previsto in merito alla “... verifica di fattibilità sulla capacità di evasione in termini di numero massimo di ordinativi richiesti per singola regione ...”, precisandone termini e modalità..

17. Telecom Italia riformula l’offerta di riferimento prevedendo, relativamente al processo di *provisioning*, che la facoltà di “interruzione” della sospensione possa essere esercitata dall’operatore interconnesso entro 5 giorni lavorativi dalla data di comunicazione della sospensione da parte di Telecom Italia. Qualora la sospensione causa cliente dovesse essere reiterata per 5 volte il processo di lavorazione viene definitivamente annullato con imputazione all’operatore di una penale per intervento a vuoto.
18. Ai sensi dell’art.17 comma 1 della delibera n. 249/07/CONS Telecom Italia riformula la sezione 3.1.1 dell’allegato relativo agli SLA della propria Offerta di Riferimento in modo da garantire, entro 2 mesi a partire dalla data di disponibilità operativa del servizio, un tempo di riparazione guasti pari a 24 ore solari per il 95% dei guasti segnalati tra le ore 8:00 e le ore 16:00 (Lun-Ven esclusi festivi infrasettimanali) e di 32 ore solari per il restante 5% dei guasti e per tutte le segnalazioni ricevute tra le 16.00 e le 8.00.
19. Ai sensi dell’art. 20 della delibera n. 249/07/CONS Telecom Italia riformula la propria offerta di riferimento prevedendo che il computo delle penali possa essere effettuato su base semestrale nel caso di servizio attivo per meno di un anno solare.
20. Telecom Italia riformula le penali di *assurance* per gli SLA *premium* in modo che queste siano proporzionalmente superiori a quelle degli SLA base.
21. Telecom Italia riformula l’Offerta di Riferimento specificando il numero di giorni lavorativi entro cui viene fornita l’attività di prequalificazione della linea di accesso e le relative penali.
22. Telecom Italia riformula le condizioni relative all’*errato provisioning* prevedendo che la segnalazione dell’Operatore interconnesso del mancato funzionamento del servizio *bitstream* simmetrico/asimmetrico possa avvenire entro 4 giorni lavorativi successivi alla sua consegna (DNI).

Articolo 3

(Disposizioni Finali)

1. Telecom Italia recepisce le disposizioni di cui all’articolo 2 e ripubblica l’Offerta di Riferimento per il servizio *bitstream* entro 15 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.

2. Entro e non oltre la data di cui al precedente comma, Telecom Italia fornisce a tutti gli operatori interessati il tracciato record completo, che consenta di gestire i servizi previsti nell'Offerta di Riferimento, e lo schema di contratto.
3. L'Offerta di Riferimento entra in vigore alla data di ripubblicazione di cui al comma 1. A tale data Telecom Italia rende disponibili tutti gli attuali profili previsti nel servizio ADSL *wholesale* e CVP (ATM ed IP) e la nuova struttura delle 30 aree di raccolta.
4. Entro 30 giorni dalla data di ripubblicazione di cui al comma 1 Telecom Italia rende disponibili tutti i nuovi profili e le nuove funzionalità ATM non previsti nel servizio ADSL *wholesale* e CVP, nonché la funzionalità *multicast* anche a livello di nodo *parent*. Telecom Italia informa l'Autorità e gli operatori della messa a disposizione dei nuovi profili e funzionalità di cui al presente comma. Dalla data di notifica del presente provvedimento e fino a tale comunicazione la commercializzazione da parte di Telecom Italia di nuove offerte *retail* o la modifica di offerte *retail* presenti nel mercato che utilizzano il *multicast* sono sospese. Successivamente a tale comunicazione, Telecom Italia, per ogni nuova offerta *retail* che utilizza i profili e funzionalità di cui al presente comma, fornisce, non meno di 30 giorni prima dell'avvio della commercializzazione dell'offerta, i dati necessari alla verifica delle condizioni di replicabilità ai sensi dell'articolo 23, comma 5 della delibera n. 249/07/CONS.
5. Entro 60 giorni dalla data di ripubblicazione di cui al comma 1, Telecom Italia rende disponibili tutti i nuovi profili *Ethernet* non previsti nel servizio ADSL *wholesale* e CVP. Telecom Italia informa l'Autorità e gli operatori della messa a disposizione dei nuovi profili e funzionalità di cui al presente comma. Successivamente a tale comunicazione Telecom Italia, per ogni offerta *retail* che utilizza i profili di cui al presente comma, fornisce, non meno di 30 giorni prima dell'avvio della commercializzazione dell'offerta, i dati necessari alla verifica delle condizioni di replicabilità ai sensi dell'articolo 23, comma 5 della delibera n. 249/07/CONS.
6. Le condizioni economiche, da approvare con specifico provvedimento, decorrono dalla data di ripubblicazione dell'Offerta di Riferimento di cui al comma 1.
7. Fermo restando quanto previsto al precedente comma 6, fino alla data di notifica del provvedimento di cui al comma 6, Telecom Italia applica in via provvisoria le condizioni economiche dell'Offerta di Riferimento pubblicata il 13 giugno 2007.
8. L'operatore interconnesso che intenda effettuare la migrazione di accessi dal servizio ADSL *wholesale* al servizio *bitstream* invia, successivamente alla data di ripubblicazione di cui al precedente comma 1, esplicita richiesta di migrazione e di avvio della negoziazione del contratto di fornitura del servizio *bitstream*. Fermo restando quanto previsto ai precedenti commi 6 e 7, le condizioni

economiche dell'Offerta di Riferimento *bitstream*, si applicano dalla data di ricezione della predetta richiesta.

9. Il mancato rispetto da parte di Telecom Italia S.p.A. delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.
10. Il presente provvedimento è notificato alla Società Telecom Italia S.p.A. è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale e nel sito web dell'Autorità.

Roma 9 ottobre 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Nicola D'Angelo

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola