

Delibera n. 33/06/CONS

Mercati al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e per clienti non residenziali (mercati n. 1 e n. 2 fra quelli identificati dalla raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/ce):

Identificazione ed analisi dei mercati, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari.

L'Autorita'

NELLA sua riunione di Consiglio del 19 gennaio 2006;

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";

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;

VISTA la Raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi nell'ambito del nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche, relativamente all'applicazione di misure ex ante secondo quanto disposto dalla direttiva 2002/21/CE, dell'11 febbraio 2003, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* delle Comunità europee L 114 dell'8 maggio 2003;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS con la quale è stato approvato il regolamento concernente l'accesso ai documenti, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 141 del 20 giugno 2001, come modificata dalla delibera n. 335/03/CONS pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 240 del 15 ottobre 2003;

VISTA la delibera n. 118/04/CONS del 5 maggio 2004, recante "Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 116 del

19 maggio 2004 e le conseguenti disposizioni organizzative di cui alle determinazioni n. 1/04, 2/04, 1/05 e 2/05;

VISTA la delibera n. 320/04/CONS del 29 settembre 2004, recante “Proroga dei termini di conclusione dei procedimenti istruttori di cui alla delibera 118/04/CONS”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 241 del 13 ottobre 2004;

VISTA la delibera n. 29/05/CONS del 10 gennaio 2005, recante “Proroga dei termini di conclusione dei procedimenti istruttori di cui alla delibera 118/04/CONS”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 16 del 21 gennaio 2005;

VISTA la delibera n. 239/05/CONS del 22 giugno 2005, recante “Proroga dei termini di conclusione dei procedimenti istruttori di cui alla delibera 118/04/CONS”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 159 dell’11 luglio 2005;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS, recante il “Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’art. 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259”, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 28 gennaio 2004, n. 22;

VISTA la delibera n. 69/05/CONS, recante “consultazione pubblica sulla identificazione ed analisi dei mercati al dettaglio dell’accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali, sulla valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti e sugli obblighi regolamentari cui vanno soggette le imprese che dispongono di un tale potere (mercati n. 1 e n. 2 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi della Commissione europea)”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 2 marzo 2005, n. 50;

VISTA la delibera n. 373/05/CONS concernente una “Modifica della delibera n. 118/04/CONS recante “Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 3 ottobre 2005, n. 230;

SENTITA, in data 23 marzo 2005, la società Fastweb S.p.A.;

SENTITE, in data 31 marzo 2005, in audizione congiunta, le società Albacom S.p.A. e Tele2 Italia S.p.A.;

SENTITE, in data 1° aprile 2005, in audizione congiunta, le società Eutelia S.p.A., Tiscali Italia S.r.l. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

SENTITA, in data 1° aprile 2005, la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTI i contributi prodotti dai soggetti partecipanti alla consultazione pubblica;

VISTA la delibera n. 85/98 del 22 dicembre 1998, concernente le condizioni economiche di offerta del servizio di telefonia vocale, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 5 gennaio 1999, n. 3;

VISTA la delibera n. 101/99, concernente le condizioni economiche di offerta del servizio di telefonia vocale alla luce dell'evoluzione dei meccanismi concorrenziali pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 5 luglio 1999, n. 155;

VISTA la delibera n. 171/99 concernente la regolamentazione e controllo dei prezzi dei servizi di telefonia vocale offerti da Telecom Italia a partire dal 1° agosto 1999, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 agosto 1999, n. 193;

VISTA la delibera n. 197/99, del 7 settembre 1999, concernente "Identificazione di organismi di telecomunicazioni aventi notevole forza di mercato";

VISTA la delibera n. 274/99, concernente i criteri di ammissibilità di pacchetti tariffari ai fini della verifica del vincolo di "price cap", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 16 novembre 1999, n. 269;

VISTA la delibera n. 847/00/CONS, recante "Revisione dei valori del sistema di price cap" di cui alla delibera n. 171/99, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana 30 dicembre 2000, n. 303;

VISTA la delibera n. 469/01/CONS, recante "Revisione dei valori del sistema di price cap di cui alla delibera n. 171/99 alla luce degli effetti prodotti dall'applicazione del sub-cap relativo a contributi e canoni di cui alla delibera n. 847/00/CONS", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 7 del 9 gennaio 2002;

VISTA la delibera n. 152/02/CONS del 15 maggio 2002, 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 sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 27 giugno 2002, n. 153;

VISTA la propria delibera n. 350/02/CONS del 6 novembre 2002, concernente "Identificazione di organismi di telecomunicazioni aventi notevole forza di mercato per l'anno 2000" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 278 del 27 novembre 2002;

VISTA la propria delibera n. 160/03/CONS, recante “Identificazione di organismi di telecomunicazioni aventi notevole forza di mercato per l'anno 2001”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 12 giugno 2003, n. 134;

CONSIDERATO che il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", all'articolo 71 sancisce che “l’Autorità assicura che informazioni trasparenti e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe, nonché alle condizioni generali vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi telefonici accessibili al pubblico, siano rese disponibili” - da parte di tutte le imprese operanti sul mercato - “agli utenti finali e ai consumatori, conformemente alle disposizioni dell'allegato n. 5.”;

CONSIDERATO che le misure contenute, *inter alia*, nelle delibere n. 78/02/CONS, n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 314/00/CONS e n. 330/01/CONS impongono - alle imprese di telecomunicazione operanti nei mercati dell'accesso alla rete telefonica pubblica per clienti residenziali e non residenziali - la pubblicazione di informazioni inerenti i prezzi e le tariffe, nonché le condizioni generali di fornitura dei servizi telefonici accessibili al pubblico, in linea con quanto disposto nell'allegato 5 del Codice.

CONSIDERATA la consultazione pubblica di cui alla delibera n. 69/05/CONS, le risultanze della medesima e le valutazioni dell'Autorità contenute nell'allegato A al presente provvedimento;

CONSIDERATA l'analisi di impatto della regolamentazione contenuta nell'allegato B al presente provvedimento;

VISTO il parere dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato – richiesto ai sensi degli artt. 8 e 19 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, e pervenuto in data 14 novembre 2005 – relativo allo schema di provvedimento concernente i “mercati al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e per clienti non residenziali (mercati n. 1 e n. 2 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE) - Identificazione ed analisi dei mercati, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari”;

CONSIDERATO che l'Autorità garante della concorrenza e del mercato:

- a. “valuta pienamente opportuna l'inclusione delle linee analogiche e digitali (ISDN) negli stessi mercati”;
- b. “ritiene, allo stato, tale differenziazione [l'identificazione di due distinti mercati in ragione della tipologia di clientela, residenziale o business] fondata, in particolare in considerazione delle attuali differenze di prezzo nell'offerta dei servizi

tra clienti residenziali e non residenziali”, mentre “non appare ragionevole operare un'ulteriore differenziazione nel mercato dell'accesso alla PSTN per la clientela non residenziale”, in linea con quanto affermato nello schema di provvedimento;

c. “condivide le conclusioni dello schema di provvedimento in relazione all'esclusione dal mercato summenzionato dell'accesso da rete mobile”;

d. “con riferimento all'identificazione dell'operatore che detiene significativo potere di mercato, ... condivide le conclusioni raggiunte nello schema di provvedimento in esame” e sottolinea “il carattere di eccezionale stabilità della descritta posizione di dominanza”;

CONSIDERATO, peraltro, che l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, sebbene abbia formulato le proprie considerazioni limitatamente agli aspetti del provvedimento in esame relativi alla configurazione dei mercati rilevanti e alla identificazione delle condizioni di concorrenzialità sugli stessi, osserva, da un lato, che è “particolarmente condivisibile l'introduzione di forme di rivendita all'ingrosso del canone di accesso, che, sommandosi alle altre forme di accesso all'ingrosso, appaiono consentire una maggiore possibilità di competizione nell'offerta di servizi finali di telecomunicazioni” e, dall'altro lato, rileva che “nel caso di importanti mutamenti della tradizionale struttura di prezzo per i servizi retail, dovuta ad esempio alla diffusione di offerte commerciali in bundle delle sue componenti fissa e variabile, la posizione di mercato di un operatore verticalmente integrato e caratterizzato da un quasi monopolio nell'accesso a monte e da una posizione di forte dominanza nei mercati dei servizi a valle non può che rafforzarsi su entrambi i livelli di competizione”;

VISTA la lettera della Commissione europea SG-Greffe (2005) D/206081 del 9 novembre 2005, relativa allo schema di provvedimento concernente i “mercati al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e per clienti non residenziali (mercati n. 1 e n. 2 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE) - Identificazione ed analisi dei mercati, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari” adottato dall'Autorità in data 5 ottobre 2005 e notificato alla Commissione europea ed ai Paesi membri in data 10 ottobre 2005;

CONSIDERATO che la Commissione, nella propria lettera, rileva che, “secondo quanto stabilito dall'articolo 7, comma 5, della direttiva 2002/21/CE, l'Autorità può adottare la decisione finale e, in tal caso, comunicarla alla Commissione”;

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo e Stefano Mannoni, relatori ai sensi dell'art. 32 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

CAPO I

DEFINIZIONE DEL MERCATO RILEVANTE E VALUTAZIONE DEL SIGNIFICATIVO POTERE DI MERCATO

Art. 1

Definizioni

1. Ai fini del presente provvedimento si intende per:

- a) “Autorità”, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dall’art. 1, comma 1, della legge 31 luglio 1997, n. 249;
- b) “Codice”, il “Codice delle comunicazioni elettroniche” adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
- c) “operatore notificato”, l’operatore di rete telefonica pubblica fissa identificato, ai sensi dell’art. 52 del Codice, come operatore avente significativo potere di mercato nel mercato nazionale al dettaglio dell’accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e del mercato nazionale al dettaglio dell’accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti non residenziali;
- d) “Wholesale Line Rental” (di seguito WLR), il servizio di rivendita del canone all’ingrosso;
- e) “servizi accessori” al WLR, i servizi connessi alla commercializzazione dello stesso;
- f) “servizi correlati”, i servizi associati alla funzione d’uso dell’accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa, ovvero quella di effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche;
- g) “clienti residenziali”, le persone fisiche residenti in abitazioni private che generalmente acquistano i servizi per finalità diverse da quelle imprenditoriali o professionali e che riportano il proprio codice fiscale sul contratto sottoscritto con l’operatore;
- h) “clienti non residenziali”, le persone giuridiche che acquistano i servizi per finalità di tipo imprenditoriale o professionale e che riportano sul contratto la partita IVA.

Art. 2

Identificazione e definizione dei mercati rilevanti

1. L'Autorità definisce il mercato al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali (mercato n. 1 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE) come la domanda, da parte dell'utenza residenziale, e l'offerta di servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati a prescindere dalla tecnologia sottostante.
2. Il mercato al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali ha dimensione geografica nazionale.
3. L'Autorità definisce il mercato al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti non residenziali (mercato n. 2 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE) come la domanda, da parte dell'utenza non residenziale, e l'offerta di servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati a prescindere dalla tecnologia sottostante.
4. Il mercato al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti non residenziali ha dimensione geografica nazionale.

Art. 3

Identificazione e notifica degli operatori aventi significativo potere di mercato

1. Nel mercato nazionale al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali non sussistono condizioni di concorrenza effettiva.
2. L'operatore Telecom Italia S.p.A. detiene un significativo potere di mercato nel mercato nazionale al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali, ai sensi dell'art. 17 del Codice, ed è notificato ai sensi dell'art. 52 del Codice.
3. Nel mercato nazionale al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti non residenziali non sussistono condizioni di concorrenza effettiva.
4. L'operatore Telecom Italia S.p.A. detiene un significativo potere di mercato nel mercato nazionale al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti non residenziali, ai sensi dell'art. 17 del Codice, ed è notificato ai sensi dell'art. 52 del Codice.

CAPO II

OBBLIGHI IN CAPO ALL'OPERATORE NOTIFICATO QUALE AVENTE SIGNIFICATIVO POTERE DI MERCATO

Sezione I – Obblighi a livello wholesale

Art. 4

Obblighi in capo all'operatore notificato quale avente significato potere di mercato

1. Ai sensi del Codice, delle leggi n. 481 del 14 novembre 1995 e n. 249 del 31 luglio 1997, sono imposti in capo a Telecom Italia in qualità di operatore avente significativo potere di mercato nei mercati di cui all'art. 2 gli obblighi descritti nei seguenti articoli del Capo II del presente provvedimento.
2. Le linee guida e le condizioni attuative degli obblighi imposti al presente Capo II sono descritte nel successivo Capo III.
3. Ove non diversamente specificato, gli obblighi dell'operatore notificato di cui al presente provvedimento si applicano egualmente ai servizi di accesso residenziale e non residenziale.

Art. 5

Obbligo in materia di accesso e di uso di determinate risorse di rete

1. Telecom Italia è soggetta all'obbligo in materia di accesso e di uso di determinate risorse di rete, ai sensi dell'art. 49 del Codice, che consiste nell'offerta del servizio WLR e dei servizi accessori, così come definiti all'art. 1. Telecom Italia garantisce la fornitura del WLR presso gli stadi di linea attualmente non aperti ai servizi di accesso disaggregato (*full unbundling* e *shared access*).
2. Telecom Italia fornisce il servizio WLR e i servizi accessori indipendentemente dalla finalità d'uso che l'operatore richiedente intende farne.

Art. 6

Obbligo di trasparenza

1. Ai sensi dell'art. 46 del Codice, Telecom Italia è soggetta all'obbligo di trasparenza nell'offerta del servizio WLR e dei servizi accessori, con riferimento, in particolare,

alla pubblicazione di un'Offerta di Riferimento a validità annuale, da sottoporre all'approvazione dell'Autorità, contenente dettagliate e disaggregate condizioni tecnico-economiche e modalità di fornitura garantite da adeguate penali.

2. Con riferimento ai servizi WLR, Telecom Italia pubblica su base annuale, entro il 31 ottobre di ciascun anno, l'Offerta di Riferimento relativa all'anno successivo. L'Autorità provvede ad approvarla con eventuali modifiche.
3. Con riferimento alle condizioni tecniche di fornitura, Telecom Italia, sulla base di quanto indicato dall'Autorità, predispone uno SLA contenente il dettaglio dei processi e dei tempi di *provisioning* e *assurance* per ciascun elemento del WLR e dei servizi accessori e degli standard di qualità adottati, corredati da congrue penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali.

Art. 7

Obbligo di non discriminazione

1. Telecom Italia è soggetta all'obbligo di non discriminazione, ai sensi dell'art 47 del Codice, nella fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori.
2. Telecom Italia applica, per la fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori, condizioni di natura economica e tecnica equivalenti in circostanze equivalenti nei confronti di operatori che offrono servizi equivalenti e fornisce a questi ultimi servizi ed informazioni alle stesse condizioni di quelle che fornisce alle proprie divisioni commerciali, alle società ad essa collegate o da essa controllate.
3. Telecom Italia - ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. f) della legge n. 481 del 14 novembre 1995 e dell'art. 1, comma 8, della legge n. 249 del 31 luglio 1997 - adotta adeguate misure di separazione amministrativa tra le proprie divisioni commerciali e le divisioni che erogano il servizio WLR e i servizi accessori, volte a garantire il rispetto dell'obbligo di non discriminazione. A tal fine, Telecom Italia garantisce che il personale incaricato della gestione dei servizi all'ingrosso sia diverso dal personale delle divisioni commerciali, che le divisioni commerciali non abbiano accesso ai dati relativi agli operatori alternativi che fanno uso dei servizi intermedi di Telecom Italia, che le divisioni preposte alla fornitura dei servizi all'ingrosso trattino le richieste di attivazione, ripristino e disattivazione del servizio WLR e dei servizi accessori da parte degli operatori alternativi in modo equivalente rispetto alle analoghe richieste di servizi avanzate dalle proprie divisioni commerciali.
4. Telecom Italia fornisce il servizio WLR e i servizi accessori mediante l'impiego delle medesime tecnologie di accesso alla rete telefonica pubblica che offre alle proprie divisioni commerciali, a società collegate o controllate per la predisposizione di servizi a livello *retail*.

Art. 8

Obbligo di separazione contabile

1. Ai sensi dell'art. 48 del Codice, Telecom Italia è soggetta all'obbligo di separazione contabile, prevedendo che la contabilità regolatoria riporti rendiconti del capitale impiegato e conti economici separati per ciascun servizio di accesso fornito all'ingrosso (aggregato regolatorio accesso) e al dettaglio (aggregato regolatorio commerciale), corredati da *transfer charge* e prezzi di trasferimento interni. La contabilità reca inoltre un formato di dettaglio che evidenzia, per i *transfer charge* relativi a ciascun servizio, le quantità vendute e i prezzi unitari praticati (canoni e contributi). Telecom Italia introduce, nell'aggregato regolatorio accesso, un conto economico, un rendiconto del capitale impiegato e un formato di dettaglio specifici per la fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori.

Art. 9

Obbligo di controllo dei prezzi e di contabilità dei costi

1. Telecom Italia è soggetta, nella fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori, all'obbligo in materia di controllo dei prezzi e di contabilità dei costi ai sensi dell'art. 50 del Codice.
2. I prezzi del servizio WLR sono determinati sulla base della metodologia *retail minus*, a partire dai canoni di abbonamento vigenti per i clienti residenziali e per i clienti non residenziali.
3. I prezzi dei servizi accessori al servizio WLR sono ottenuti, nel rispetto del principio della parità di trattamento interna-esterna, dai costi effettivamente sostenuti dall'operatore notificato, sulla base dei costi pertinenti ai servizi erogati e della remunerazione del capitale investito.

Sezione II – Obblighi a livello retail

Art. 10

Obbligo di controllo dei prezzi e di contabilità dei costi

1. Nella fornitura dei servizi di accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa ai clienti residenziali e ai clienti non residenziali, Telecom Italia è soggetta al controllo dei prezzi e di contabilità dei costi ai sensi dell'art. 67 del Codice.
2. Il controllo dei prezzi di cui al comma precedente è attuato adottando il meccanismo di programmazione pluriennale dei prezzi massimi (*price cap*) attraverso un vincolo

complessivo alla modifica del valore economico del paniere dei consumi dei servizi di accesso.

3. Il meccanismo del *price cap* è applicato separatamente per i servizi forniti nel mercato nazionale al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e nel mercato nazionale al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti non residenziali.
4. L'ottemperanza agli obblighi di controllo dei prezzi è verificata attraverso l'impiego di panieri, distinti per i due mercati rilevanti, composti dai servizi di accesso forniti su linee sia analogiche che digitali.
5. Telecom Italia applica necessari ed adeguati sistemi di contabilità dei costi in base al metodo e alla forma specificate dall'Autorità. Telecom Italia riporta nella contabilità regolatoria i rendiconti del capitale impiegato e i conti economici separati per ciascun servizio di accesso residenziale e non residenziale.

Art. 11

Obbligo di non privilegiare ingiustamente determinati clienti finali

1. Nella fornitura dei servizi di accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa ai clienti residenziali e non residenziali, Telecom Italia è soggetta all'obbligo di non privilegiare ingiustamente determinati clienti finali, ai sensi dell'art. 67, comma 2, del Codice.
2. Telecom Italia deve applicare condizioni simili a transazioni equivalenti e condizioni dissimili a transazioni non equivalenti. L'operatore notificato può offrire differenti condizioni economiche e tecniche a differenti gruppi di utenti, solo a condizione che tali differenze siano giustificate in modo oggettivo, come nel caso delle c.d. "fasce sociali".

Art. 12

Obbligo di non accorpare in modo indebito i servizi offerti

1. Telecom Italia è soggetta, nella fornitura dei servizi di accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa ai clienti residenziali e non residenziali, all'obbligo di non accorpare in modo indebito i servizi offerti, ai sensi dell'art. 67, comma 2, del Codice.

CAPO III

IMPLEMENTAZIONE DEGLI OBBLIGHI IMPOSTI IN CAPO ALL'OPERATORE NOTIFICATO

Sezione I – Obblighi a livello wholesale

Art. 13

Linee guida per l'implementazione degli obblighi in materia di accesso e di uso di determinate risorse di rete

1. Le modalità tecniche ed economiche di offerta del servizio WLR e dei servizi accessori sono definite nell'ambito del tavolo tecnico di cui all'art. 21.
2. Telecom Italia predispone un sistema automatizzato di amministrazione delle attività di *provisioning* e *assurance* che permetta agli operatori acquirenti del servizio WLR e dei servizi accessori di gestire la commercializzazione al cliente finale della linea di accesso.
3. Telecom Italia, tenuto conto di quanto indicato al successivo art. 15 comma 6, implementa le procedure per il passaggio degli utenti tra differenti operatori senza disservizi per gli utenti, con l'applicazione di adeguate penali. Telecom Italia predispone i meccanismi di monitoraggio del grado di servizio offerto.

Art. 14

Linee guida per l'implementazione dell'obbligo di trasparenza

1. Nell'Offerta di Riferimento Telecom Italia pubblica le condizioni economiche, le caratteristiche tecniche e il contratto standard di fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori, nonché un Service Level Agreement, comprensivo del tasso di errata attivazione, tale da consentire la replicabilità dell'intera gamma di servizi finali che Telecom Italia offre ai propri clienti residenziali ed ai propri clienti non residenziali. In particolare, assicura che:
 - a) le modalità di gestione di *provisioning* prevedano la notifica agli operatori alternativi della data di effettiva attivazione del servizio WLR con un preavviso da stabilirsi in sede del tavolo tecnico di cui all'art. 21, al fine di permettere a questi ultimi di predisporre i propri sistemi e le proprie attività;
 - b) i sistemi informatizzati di *provisioning* ed *assurance* del servizio WLR e dei servizi accessori rechino traccia di tutte le tempistiche relative alle attività

richieste, permettendo agli operatori alternativi di verificare il rispetto dello SLA ed il pagamento delle penali associate;

- c) i sistemi di *assurance* mantengano traccia delle singole comunicazioni, del referente di Telecom Italia, delle causali di guasto individuate e delle tempistiche di lavorazione;
- d) i sistemi informatizzati di *provisioning* ed *assurance* del servizio WLR e dei servizi accessori prevedano le procedure di passaggio dei clienti finali tra operatori.

Art. 15

Linee guida per l'implementazione dell'obbligo di non discriminazione

1. Al fine di consentire la verifica della non discriminazione, Telecom Italia presenta un'adeguata e periodica reportistica all'Autorità che documenti i tempi di fornitura, ripristino, disattivazione e disponibilità dei servizi WLR, nonché dei servizi di accesso, usati internamente dalle proprie divisioni commerciali.
2. La reportistica, di cui al comma precedente, è presentata semestralmente e dà evidenza, per ciascun mese, dei tempi medi ed il 95° percentile dei tempi effettivamente forniti, nonché dei tempi previsti nelle offerte di servizi intermedi e garantiti internamente alle divisioni commerciali, evidenziando:
 - a. volume di ordinativi ricevuti;
 - b. volume di ordinativi rifiutati con le relative motivazioni;
 - c. tempo medio tra ricezione dell'ordinativo e accettazione da parte di Telecom Italia;
 - d. tempo medio tra accettazione dell'ordinativo e attivazione del servizio;
 - e. percentuale di linee che hanno subito danni in un specifico periodo;
 - f. tempo medio tra apertura di ticket per guasto e chiusura guasto.
3. Telecom Italia prevede che i tempi di *provisioning* ed *assurance* ed i tempi di disponibilità siano espressi in termini di giorni di calendario ed ore effettive e che le penali siano definite in modo proporzionale al canone ed al numero di giorni o ore di ritardo o disservizio.
4. Telecom Italia indica specifiche procedure di disattivazione del servizio, secondo tempistiche coerenti con il principio di parità di trattamento interna-esterna, corredate da apposite penali, di natura progressiva su base temporale.
5. Telecom Italia prevede nello SLA, su indicazione dell'operatore richiedente, modalità di attivazione sincronizzata e di gestione unificata dei guasti e della fatturazione relativamente a differenti sedi-cliente.

6. Telecom Italia formula specifiche procedure per la gestione del passaggio di un cliente finale da un fornitore ad un altro, atte a minimizzare il disservizio all'utenza finale ed a garantire uguali opportunità competitive tra gli operatori nel mercato a valle. Tali procedure prevedono:
- a) che la richiesta di migrazione sia comunicata dal cliente finale all'operatore verso cui intende migrare (di seguito "*recipient*");
 - b) che l'operatore *recipient* trasmetta la richiesta di migrazione a Telecom Italia;
 - c) che Telecom Italia comunichi detta richiesta all'operatore che cede il cliente (di seguito "*donating*");
 - d) che nel caso il cliente abbia attivo il servizio WLR con un operatore alternativo, Telecom Italia preveda un tempo non inferiore a 10 giorni dalla data di comunicazione all'operatore *donating* prima di dar seguito alla disattivazione del servizio;
 - e) che la procedura di disattivazione sia interrotta dall'operatore *donating* qualora quest'ultimo, effettuate le proprie verifiche con il cliente finale, comunichi la volontà di quest'ultimo di non recedere dal servizio;
 - f) che Telecom Italia dia evidenza al *recipient* della eventuale interruzione della procedura di migrazione;
 - g) che, allo scadere del termine di cui al punto d), in assenza di ulteriori comunicazioni da parte del *donating*, Telecom Italia esegua e notifichi l'avvenuta operazione di migrazione sia al *donating* che al *recipient*;
 - h) che i termini di cui al punto d) non si applichino qualora l'operatore *donating* sia Telecom Italia, essendo le verifiche amministrative già previste nel processo di attivazione del servizio WLR.

Art. 16

Linee guida per l'implementazione dell'obbligo di separazione contabile

1. La separazione contabile adottata dall'operatore notificato garantisce l'evidenza separata dei seguenti aggregati regolatori: accesso e commerciale.
2. Il conto economico del servizio WLR e dei servizi accessori, incluso nell'aggregato regolatorio accesso, dà evidenza dei ricavi disaggregati per tipologia di servizio al dettaglio, nonché dei relativi costi. Il conto economico riporta il dettaglio dei costi e degli ammortamenti relativi alla fornitura dei servizi in esame.
3. Il rendiconto del capitale impiegato del servizio WLR e dei servizi accessori, incluso nell'aggregato regolatorio accesso, riporta, oltre al valore delle immobilizzazioni, il dettaglio dell'attivo circolante e delle passività relative alla fornitura dei servizi in esame.
4. Gli obblighi di separazione contabile previsti dalla delibera n. 152/02/CONS restano in vigore.

Art. 17

Linee guida per l'implementazione degli obblighi in materia di controllo dei prezzi

1. L'ammontare del valore del *minus* che Telecom Italia riconosce nella fornitura del servizio WLR è stabilito, per gli anni 2006 e 2007, nella misura del 12%. Tale percentuale è unica e si applica indistintamente a tutte le tipologie di canone sia residenziale che non residenziale.
2. I prezzi dei servizi accessori al WLR sono fissati, per gli anni 2006 e 2007 sulla base dei costi pertinenti ai servizi erogati inclusa una congrua remunerazione del capitale investito.

Art. 18

Linee guida per l'implementazione degli obblighi in materia di contabilità dei costi

1. Telecom Italia adotta per la contabilità regolatoria dell'aggregato accesso la metodologia disciplinata nell'ambito dei servizi di accesso disaggregato alla rete locale (mercato n. 11 tra quelli identificati dalla raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE).
2. Nell'ambito dell'aggregato regolatorio accesso, Telecom Italia riporta separatamente e in maniera disaggregata i costi di rete per la fornitura del servizio WLR.

Sezione II – Obblighi a livello retail

Art. 19

Condizioni attuative per l'implementazione degli obblighi di controllo dei prezzi e di contabilità dei costi

1. Ai contributi e canoni dei servizi di accesso destinati ai clienti residenziali e non residenziali, offerti da Telecom Italia e inclusi nei panieri di riferimento, si applica, per gli anni 2006 e 2007, un meccanismo pluriennale di controllo basato sulla fissazione di un vincolo complessivo alla modifica del valore economico del paniere dei consumi di tali servizi (*price cap*), come disciplinato dal presente articolo.
2. Per ciascun paniere il vincolo è definito nella misura di $IPC - X$ (*cap*), dove IPC (indice dei prezzi al consumo) è la variazione percentuale su base annua dell'indice dei prezzi al consumo delle famiglie di operai e impiegati (senza tabacchi) rilevato dall'Istat e il fattore X è il tasso di variazione di produttività relativo all'insieme dei servizi inclusi nei panieri di appartenenza, così come definito nei successivi commi 4 e 6.

3. L'ottemperanza agli obblighi di controllo dei prezzi (contributi e canoni) è verificata sui seguenti panieri, ognuno pertinente al mercato rilevante di riferimento:
 - a. Paniere dei servizi di accesso residenziale;
 - b. Paniere dei servizi di accesso non residenziale.
4. La variazione percentuale annua programmata dei prezzi del paniere dei servizi di accesso per i clienti residenziali è fissata in $IPC - IPC$.
5. La variazione percentuale annua programmata dei prezzi del paniere dei servizi di accesso per i clienti non residenziali è fissata in $IPC - 0\%$.
6. Le modalità applicative per la verifica dei vincoli di cap sono stabilite come segue:
 - a. per ciascun paniere sono considerate le informazioni di consumo (numero di attivazioni e consistenze medie annuali), distinte per servizio, di tutta la clientela;
 - b. i valori iniziali su cui computare le variazioni percentuali annuali sono i prezzi (contributi e canoni) al pubblico praticati da Telecom Italia al 31 dicembre di ogni anno per i servizi inclusi nei panieri;
 - c. i panieri dei consumi di riferimento relativamente al periodo che intercorre dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno precedente a quello in corso sono trasmessi all'Autorità entro il 1° giugno di ogni anno, accompagnati da un'autocertificazione della veridicità dei dati e della loro congruenza rispetto ai dati contabili da predisporre allo scopo;
 - d. il valore medio effettivo dei panieri sottoposti al price cap risultante al termine di ciascun anno deve essere al massimo uguale alla media tra il valore iniziale e il valore finale del paniere. Per valore medio effettivo del paniere si intende la somma dei valori giornalieri del paniere per ciascun giorno dell'anno. Il valore giornaliero del paniere è uguale al valore del paniere ai prezzi vigenti nel giorno diviso per il numero di giorni dell'anno. Per valore iniziale del paniere si intende il valore del paniere calcolato sulla base dei prezzi vigenti nell'ultimo giorno dell'anno precedente. Per valore finale del paniere si intende il valore iniziale del paniere moltiplicato per $(1 + \text{il valore del cap sul paniere dei servizi})$;
 - e. qualora l'Autorità verifici che il vincolo di cui al primo capoverso della precedente lettera f), non sia stato rispettato, la differenza tra il valore medio effettivo risultante al termine dell'anno e la media tra il valore iniziale ed il valore finale del paniere dovrà essere restituita ai clienti di Telecom Italia sulla base di criteri e modalità definiti dall'Autorità;
 - f. qualora dal computo del price cap dei singoli panieri si realizzino nel corso di un anno riduzioni di spesa superiori a quelle imposte o

- incrementi di spesa inferiori a quelli permessi, la differenza è computabile ai fini del rispetto del vincolo dell'anno successivo;
- g. qualora, invece, nel corso di un anno si realizzino riduzioni di spesa inferiori a quelle imposte o incrementi di spesa superiori a quelli permessi, non dovuti ad eventi imprevedibili ed eccezionali, a mutamenti del quadro normativo o alla variazione degli obblighi del servizio universale, la differenza, maggiorata del 100%, è computabile ai fini del rispetto del vincolo dell'anno successivo;
 - h. le variazioni dei prezzi dei servizi inclusi nei panieri di riferimento che non comportino variazioni della struttura del paniere, sono comunicate da Telecom Italia all'Autorità entro il 60° giorno precedente la data di commercializzazione dei servizi medesimi. L'Autorità si pronuncia entro 30 giorni dal ricevimento della proposta;
 - i. l'introduzione nel corso del meccanismo di price cap di nuove modalità di offerta dei servizi inclusi nei panieri che comportino la modifica della struttura dei panieri dei consumi di riferimento è comunicata da Telecom Italia all'Autorità entro il 90° giorno precedente la data di commercializzazione dei servizi medesimi. L'Autorità si pronuncia entro 60 giorni dal ricevimento della proposta;
 - j. l'anno di riferimento per l'applicazione dei vincoli del cap è dal 1° gennaio al 31 dicembre;
 - k. la verifica del rispetto dei vincoli imposti è effettuata al termine di ogni anno di riferimento.
7. Le modalità per la transizione dal modello di *price cap* attualmente vigente ai modelli previsti nel presente provvedimento ed in altri successivi saranno oggetto del tavolo tecnico di cui all'art. 21.
8. Gli obblighi previsti dalla delibera n. 152/02/CONS in materia di separazione contabile e contabilità dei costi restano in vigore.

Art. 20

Condizioni attuative per l'implementazione dell'obbligo di non accorpare in modo indebito i servizi offerti

1. Telecom Italia è autorizzata, a partire dal 90° giorno successivo all'effettivo avvio del servizio WLR nel mercato dei servizi di accesso per clienti residenziali, a proporre sul mercato i servizi di accesso destinati ai clienti residenziali congiuntamente ad altri servizi, secondo le modalità previste dal comma successivo.
2. Telecom Italia, nell'offrire congiuntamente i servizi di accesso per i clienti residenziali con altri servizi di telecomunicazione, è tenuta ad aggregare tali servizi

in modo ragionevole, a garantire che i servizi oggetto dell'offerta congiunta siano acquistabili separatamente dal cliente finale e a sottoporre le condizioni economiche dell'offerta all'Autorità. L'Autorità verificherà la non predatorietà delle offerte con opportuni test di prezzo mentre la ragionevolezza dell'offerta sarà valutata sulla base della contiguità merceologica dei beni aggregati e della loro appartenenza a mercati sottoposti a regolamentazione ex-ante.

3. Telecom Italia è autorizzata, a partire dal 90° giorno successivo all'effettivo avvio del servizio WLR nel mercato dei servizi di accesso per clienti non residenziali, a proporre sul mercato i servizi di accesso destinati ai clienti non residenziali congiuntamente ad altri servizi, secondo le modalità previste dal comma successivo.
4. Telecom Italia, nell'offrire congiuntamente i servizi di accesso per i clienti non residenziali con altri servizi di telecomunicazione, è tenuta ad aggregare tali servizi in modo ragionevole, a garantire che i servizi oggetto dell'offerta congiunta siano acquistabili separatamente dal cliente finale e a sottoporre le condizioni economiche dell'offerta all'Autorità. L'Autorità verificherà la non predatorietà delle offerte con opportuni test di prezzo mentre la ragionevolezza dell'offerta sarà valutata sulla base della contiguità merceologica dei beni aggregati e della loro appartenenza a mercati sottoposti a regolamentazione ex-ante.

CAPO IV

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 21

Fasi per l'implementazione del WLR e dei servizi accessori

1. Telecom Italia, entro e non oltre 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, comunica all'Autorità la proposta per l'Offerta di riferimento del servizio WLR e dei servizi accessori ed i relativi schemi di contabilità regolatoria, in accordo agli obblighi di cui al capo II e alle linee guida di cui al capo III.
2. L'Autorità, entro e non oltre 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, tenuto conto del carattere innovativo dei servizi in questione, avvia un tavolo tecnico con tutti gli operatori, con la finalità di chiarire e precisare tutti gli aspetti tecnici, economici e contabili propedeutici all'implementazione del servizio WLR.
3. All'esito dei lavori del tavolo tecnico, e comunque non oltre 60 giorni dall'istituzione del medesimo, l'Autorità definisce, e comunica a Telecom Italia, gli

schemi per la predisposizione dell'Offerta di riferimento per i servizi WLR e della relativa contabilità regolatoria.

4. Entro 30 giorni dalla comunicazione di cui al comma precedente, Telecom Italia pubblica l'offerta di riferimento per i servizi WLR.
5. L'Autorità approva con eventuali modifiche l'offerta di riferimento per i servizi WLR.

Art. 22

Disposizioni finali

1. Le valutazioni dell'Autorità all'esito dell'analisi di mercato e delle risultanze della consultazione pubblica sono riportate nell'allegato A al presente provvedimento, che ne costituisce parte integrante ed essenziale.
2. La revisione degli obblighi di cui al Capo II della presente delibera avverrà nell'ambito delle prossime analisi di mercato ai sensi dell'art. 19 del Codice.
3. Restano fermi gli obblighi vigenti in capo agli operatori di telecomunicazioni in materia di trasparenza e pubblicazione delle informazioni.

La presente delibera è trasmessa alla Commissione europea ed alle Autorità di regolamentazione degli Stati membri dell'Unione europea.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

La presente delibera è notificata alla società Telecom Italia s.p.a., ed è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale dell'Autorità e nel sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, lì 19 gennaio 2006

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Nicola D'Angelo

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola