



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 4/00/CIR

DISPOSIZIONI SULLE MODALITA' RELATIVE ALLA PRESTAZIONE DI CARRIER PRESELECTION (CPS) E SUI CONTENUTI DEGLI ACCORDI DI INTERCONNESSIONE

L'AUTORITA'

NELLA seduta della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 maggio 2000;

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

VISTA la direttiva 97/33/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 1997, concernente la *"Interconnessione nel settore delle telecomunicazioni e finalizzata a garantire il servizio universale e l'interoperabilità attraverso l'applicazione dei principi di fornitura di una rete aperta (ONP)"*;

VISTA la direttiva 98/61/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 1998, che modifica la direttiva 97/33/CE per quanto concerne la portabilità del numero di operatore e la preselezione del vettore;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318, recante *"Regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni"*;

VISTA la legge 30 luglio 1998, n. 281, recante *"Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti"*;

VISTO il decreto ministeriale 23 aprile 1998, recante: *"Disposizioni in materia di interconnessione nel settore delle telecomunicazioni"*;

VISTA la propria delibera n. 3/CIR/99, recante: *"Regole per la fornitura della Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione (Carrier Preselection)"*, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 303 del 28 dicembre 1999;

VISTA la propria delibera n.4/CIR/99 del 7 dicembre 1999, recante: *"Regole per la fornitura della portabilità del numero tra operatori (Service Provider Portability)"*, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n.303 del 28 dicembre 1999;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO lo schema di contratto tipo per la prestazione di *carrier preselection* e i relativi allegati, nella versione del 3 marzo 2000 inviata da Telecom Italia all'Autorità in data 6 marzo 2000 ;

SENTITE le parti nel corso del procedimento istruttorio e, in particolare, in occasione delle audizioni tenutesi presso l'Autorità in data 25 e 29 febbraio 2000;

VISTA la documentazione prodotta dagli operatori;

CONSIDERATO che la citata delibera n. 3/CIR/99, nell'imporre a Telecom Italia, quale operatore notificato, l'obbligo di pubblicare le condizioni per la prestazione di *Carrier Preselection* (CPS), fissa i principi per la definizione delle procedure nonché le condizioni tecniche ed economiche di offerta della prestazione da parte della stessa Telecom Italia;

CONSIDERATO dunque che la negoziazione della prestazione tra Telecom Italia e l'operatore prelezionato, ad integrazione dei contratti di interconnessione o ex novo, deve avvenire in linea con le disposizioni generali di cui alla delibera n. 3/CIR/99;

CONSIDERATO che dall'istruttoria sono emersi alcuni elementi che possono costituire un ostacolo al raggiungimento di accordi tra le parti e, conseguentemente, alla tempestiva attivazione della prestazione;

CONSIDERATO che l'art. 1, comma 6, lett. a), nn. 7 e 8), della citata legge n. 249 del 1997, attribuisce all'Autorità il potere di definire criteri obiettivi e trasparenti per l'interconnessione e per l'accesso alle infrastrutture di telecomunicazione secondo criteri di non discriminazione, nonché di regolare le relazioni tra gestori e utilizzatori delle infrastrutture di telecomunicazioni e di verificare che i gestori di infrastrutture di telecomunicazioni garantiscano i diritti di interconnessione e di accesso alle infrastrutture ai soggetti che gestiscono reti ovvero offrono servizi di telecomunicazione;

CONSIDERATO che l'art. 4, comma 14, del decreto del Presidente della Repubblica n. 318 del 1997 attribuisce all'Autorità il potere di fissare in anticipo gli elementi riguardanti gli accordi di interconnessione elencati nell'allegato D, parte 1, e che, per la fornitura della prestazione di "*carrier preselection*", assume una particolare rilevanza la definizione di condizioni per la "parità di accesso" e che tali condizioni possono riguardare aspetti economici, procedurali, tecnici e contrattuali ;

CONSIDERATO che l'art. 5, comma 6, del decreto del Presidente della Repubblica n. 318 del 1997 riconosce all'Autorità la facoltà di intervenire in qualsiasi momento al fine di garantire che le condizioni di accesso alla rete siano eque, ragionevoli e non discriminatorie per entrambe le parti e siano tali da arrecare benefici agli utenti, nonché, ove ciò sia giustificato, la facoltà di apportare modifiche alle disposizioni degli accordi;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che gli articoli 8 e 9 della delibera n. 3/CIR/99 fissano i principi in base ai quali definire le procedure di evasione delle richieste da parte dell'operatore di accesso e il piano di lavorazione delle richieste ricevute dagli operatori fornitori del servizio di *carrier preselection*;

CONSIDERATO che Telecom Italia ha inviato all'Autorità, in relazione a quanto previsto all'art. 8, commi 2 e 5, della delibera n. 3/CIR/99, il riepilogo della capacità di evasione degli ordinativi di lavoro (OOLL) a livello nazionale per ciascun mese e per distretto, nonché il piano di lavorazione delle richieste ricevute dagli operatori entro il 12 gennaio 2000 relativamente al periodo transitorio;

CONSIDERATO che gli OOLL sono stati suddivisi per mese, per distretto e per operatore in ragione della massima capacità produttiva d'evasione di ordinativi;

CONSIDERATO che dall'esame del piano presentato da Telecom Italia si rileva, in particolare, che:

- Telecom Italia ha adottato autonomamente un calendario dilazionato per l'avvio della prestazione riferita al profilo a) (chiamate verso altri distretti, chiamate internazionali e chiamate verso cellulari), in contrasto con la delibera n. 3/CIR/99 che prevede, con riferimento al profilo a), l'attivazione della prestazione contemporaneamente in tutti i distretti;
- nel dimensionamento della propria capacità produttiva, Telecom Italia non ha tenuto conto delle previsioni degli operatori e delle presumibili richieste della clientela; tali previsioni appaiono infatti più elevate rispetto alla capacità di Telecom Italia di evadere le richieste, sia alla luce delle dichiarazioni degli operatori, sia alla luce di analisi dei comportamenti della domanda e delle esperienze di altri paesi europei;
- Telecom Italia ha dichiarato agli operatori e all'Autorità che la propria capacità complessiva massima mensile di lavorazione è indistintamente riferita sia alla prestazione di *Carrier Preselection* sia alla prestazione di *Number Portability*;

CONSIDERATO che essendo trascorsi quattro mesi dall'approvazione della delibera n. 3/CIR/99, si rende necessario un intervento volto ad accelerare i tempi di disponibilità della prestazione su tutti i distretti e che non è più giustificata una dilazione della capacità di evasione degli OOLL. per area distrettuale;

CONSIDERATO che, con riferimento alla capacità massima di ordinativi, l'Autorità ritiene opportuno definire un numero superiore di OOLL. giornalieri da evadere, che, da una parte, tenga conto dell'effettiva capacità di Telecom Italia di rendere disponibile la prestazione, e che, dall'altra, non ostacoli l'effettiva necessità del mercato di rispondere a "ragionevoli" richieste della clientela. In particolare, la capacità di evasione degli ordinativi deve essere fissata in modo separato per le differenti prestazioni, in considerazione dell'opportunità di rendere trasparente la separazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'offerta della prestazione di *Carrier Preselection* rispetto a quella di *Number Portability*;

RITENUTA l'opportunità di fissare - con riferimento alla distribuzione degli OO.LL. sul territorio nazionale e sul mercato e nel rispetto dei principi di non discriminazione, proporzionalità ed equità - alcune condizioni aggiuntive di ripartizione; ritenuta, in particolare, necessaria una ripartizione delle attivazioni mensili a livello di singola area distrettuale e contemporaneamente su tutti i distretti. In tale ottica, una quota parte delle attivazioni mensili deve essere garantita in misura uguale a tutti gli operatori, in maniera da tutelare gli operatori con minor numero di richieste, mentre per la restante parte la ripartizione deve tenere conto, in modo proporzionale, delle richieste degli operatori;

CONSIDERATO che l'attività di verifica della congruità delle condizioni di fornitura della prestazione si è concentrata sugli aspetti che impediscono o restringono la realizzazione della prestazione e che non sono giustificati sotto il profilo tecnico e procedurale;

CONSIDERATO che assumono particolare rilievo le seguenti condizioni:

- i tempi di attivazione della prestazione sia in relazione alla verifica di cui all'art. 6, comma 3, della delibera n. 3/CIR/99 per quel che concerne i tempi di attivazione della prestazione in funzione delle diverse tipologie di impianto di abbonato, contenuti nell'Offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia, sia in relazione ai tempi di configurazione delle centrali (SGT e SGU) per l'instradamento delle chiamate verso le reti dei diversi operatori;
- le informazioni relative all'attivazione della prestazione, al fine di favorire una maggiore flessibilità nel rapporto tra Telecom Italia e l'operatore preselezionato e di assicurare la trasparenza nel rapporto tra operatori;
- gli obblighi di informazione nei casi in cui la prestazione non sia fornita o per ragioni legate alla non congruità della richiesta pervenuta o in relazione a particolari tipologie di clientela (es. clienti non titolari di un contratto con Telecom Italia, linee attestate su centrali analogiche, contratti agevolati, cessazione del cliente, subentro), pur nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale in materia di trattamento dei dati personali.

CONSIDERATO che:

- il servizio deve essere di facile fruizione per i consumatori;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i rapporti tra operatori e consumatori sono regolati dalle disposizioni concernenti la definizione di carte di servizio e dall'articolo 16 del decreto del Presidente della Repubblica n. 318 del 1997 nonché sulla base delle condizioni previste nelle rispettive licenze. Tali disposizioni impongono agli operatori licenziatari di utilizzare idonei schemi contrattuali, di prevedere nei contratti con i propri clienti livelli dettagliati ed analitici di fatturazione, di fornire alla clientela specifiche informazioni, di prevedere uno standard minimo di servizio reso, di garantire la trasparenza e la certezza dell'offerta del servizio;
- tutti questi aspetti riguardano la relazione diretta tra utente del servizio e operatore preselezionato fornitore del servizio finale al cliente;
- la prestazione di *carrier preselection* modifica il rapporto tra l'abbonato con l'operatore di accesso: la volontà inequivoca dell'abbonato di modificare il rapporto contrattuale in essere con l'operatore d'accesso rappresenta, ai sensi dell'art. 3, comma 3, della delibera n. 3/CIR/99, una condizione necessaria per l'attivazione della prestazione all'operatore preselezionato da parte di Telecom Italia;
- l'abbonato può manifestare la propria volontà a Telecom Italia direttamente o indirettamente tramite l'operatore preselezionato. Al fine di evitare che tale elemento costituisca un impedimento alla rapida conclusione degli accordi, l'Autorità ha ritenuto opportuno indicare - nel rispetto dei principi di correttezza e di trasparenza nei rapporti con gli utenti-consumatori - delle linee guida in ordine alle modalità di manifestazione indiretta della volontà e alle procedure da seguire per la gestione degli ordini di attivazione della prestazione di *Carrier preselection*;

VALUTATA l'opportunità di costituire un comitato tecnico per la qualità del servizio di *carrier preselection* composto anche da rappresentanti degli operatori al fine di fornire all'Autorità indicazioni utili alla verifica dell'andamento del processo transitorio e a regime della prestazione;

UDITA nella riunione del 9 maggio 2000, la relazione finale del Commissario relatore, ing. Mario Lari, ai sensi dell'articolo 32 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Art. 1

(Capacità di evasione e distribuzione delle richieste di carrier preselection -CPS)

1. Telecom Italia è tenuta ad adeguare la capacità di evasione degli ordinativi della prestazione di *Carrier Preselection* sulla base dell'andamento dalla domanda di ordinativi per la fornitura della prestazione. L'Autorità, alla luce di un esame delle richieste avanzate dagli operatori nel periodo transitorio, fissa in 12000 il numero di attivazioni minime giornaliere per la prestazione di *Carrier Preselection* da parte di Telecom Italia.
2. Le attivazioni giornaliere sono da intendersi riferite alla capacità di evasione delle richieste per la prestazione di *Carrier Preselection* contemporaneamente su tutto il territorio nazionale e indipendentemente dal profilo di servizio.
3. Le attivazioni giornaliere sono da intendersi ripartite nei 232 distretti, proporzionalmente al numero di abbonati (residenziali e affari) presenti nel distretto, sulla base della distribuzione degli abbonati.
4. Il 30% della capacità di evasione, come determinata in base ai commi precedenti, è distribuita sulla base del numero complessivo di operatori richiedenti la prestazione. In caso di capacità inevasa da un singolo operatore, questa viene riassegnata ai rimanenti operatori sulla base dei principi di cui sopra.
5. Il 70% della capacità di evasione, come determinata in base ai commi precedenti, è ripartita proporzionalmente alle richieste degli operatori,
6. L'Autorità si riserva di rivedere, dopo 90 giorni dalla data di approvazione del presente provvedimento, la capacità di evasione mensile di attivazioni di Telecom Italia verificandone la compatibilità con le condizioni di mercato.

Art. 2

(Condizioni di attivazione della prestazione di CPS da parte di Telecom Italia)

1. Il tempo massimo di attivazione della prestazione per tutte le tipologie d'impianto è fissato in 10 giorni lavorativi dalla data della richiesta ai sensi dell'articolo 6, comma 2, della delibera n. 3/CIR/99. Nel caso di impianti di particolare complessità, l'operatore di accesso, qualora non sia in grado di rispettare il predetto termine, è tenuto a comunicare all'operatore preselezionato ed all'Autorità, il tempo massimo di attivazione.
2. Qualora sia già operativo, per l'operatore preselezionato, il servizio di raccolta in *carrier selection* (modalità easy access), la configurazione delle centrali di Telecom

- preselezionato.
3. Qualora non sia operativo, per l'operatore preselezionato, il servizio di *Carrier selection*, la configurazione delle centrali di Telecom Italia interessate al fine della prestazione di *Carrier Preselection* deve avvenire entro 45 giorni dalla data di sottoscrizione dell'accordo con l'operatore preselezionato.
 4. Telecom Italia è tenuta ad informare l'operatore preselezionato della data effettiva di attivazione della prestazione di *Carrier Preselection*.
 5. Nel caso di richieste di attivazione della prestazione di *Carrier Preselection* non andate a buon fine, Telecom Italia - contestualmente al riscontro di eventuali cause di non conformità tecniche o procedurali nelle richieste pervenute - è tenuta ad informare l'operatore richiedente circa le cause specifiche della mancata attivazione, dandone altresì comunicazione all'Autorità.

Art. 3

(Gestione degli ordini per l'attivazione della prestazione di CPS sulle linee degli abbonati che comunicano indirettamente la richiesta)

1. Nel caso di manifestazione della volontà inequivoca dell'abbonato di modificare, tramite la prestazione di *Carrier Preselection*, il rapporto contrattuale in essere con l'operatore di accesso e di passare ad altro operatore, quest'ultimo trasmette all'operatore di accesso un ordine di lavorazione che deve riportare i seguenti dati:
 - nome e cognome del titolare dell'abbonamento;
 - numero/i della/e linea/e telefonica/che su cui si richiede di attivare la prestazione CPS con specifica del relativo profilo di chiamata;
 - nome dell'operatore preselezionato;
 - data di sottoscrizione del contratto tra cliente e operatore preselezionato per la fornitura del servizio relativo allo specifico profilo di chiamata attraverso la *Carrier Preselection*.
2. L'ordine viene trasmesso dall'operatore preselezionato a Telecom Italia in formato elettronico (via posta elettronica o altri strumenti equivalenti) o in formato cartaceo (via fax). L'operatore preselezionato, quale responsabile del rapporto col cliente, è obbligato a conservare l'originale dell'ordine trasmesso, unitamente alla copia del contratto sottoscritto con il proprio cliente per la fornitura della prestazione di *Carrier Preselection*.
3. Telecom Italia, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi, attiva la prestazione all'abbonato nei tempi e secondo le modalità stabilite nella delibera n. 3/CIR/99 e nell'articolo 2 del presente provvedimento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. In caso di contestazioni, Telecom Italia può richiedere all'operatore preselezionato copia/e della sottoscrizione/i del contratto del cliente al servizio telefonico tramite *Carrier Preselection*. Tale richiesta non deve essere vincolante ai fini dell'attivazione della prestazione.
5. Telecom Italia, ove rilevi gravi incongruenze tra i dati forniti e quelli in suo possesso, può richiedere all'operatore preselezionato - previa autorizzazione da parte dell'Autorità - il sistematico invio della copia della sottoscrizione del contratto del cliente al servizio telefonico tramite *Carrier Preselection*.
6. La conoscenza dei dati relativi agli abbonati che richiedono l'attivazione della prestazione deve essere trattata dall'operatore d'accesso con la massima riservatezza ed utilizzata solo ai fini dell'attivazione della prestazione.
7. Ai fini della presente delibera, gli ordini od ordinativi di prestazione di "*carrier preselection*" riguardano le richieste di attivazione da parte dell'utente formulate in data successiva a quella di entrata in vigore della delibera 3/CIR/99. Le richieste di attivazione formulate in data anteriore devono essere confermate; a tal fine l'operatore preselezionato comunica all'utente le condizioni e le modalità di offerta del servizio così come individuate nella predetta delibera n. 3/CIR/99.

Art. 4

Comitato di verifica della qualità della prestazione di CPS e portabilità del numero

1. Al fine della verifica dei parametri di qualità associati alle prestazioni di preselezione e portabilità del numero, l'Autorità potrà istituire, con successivo provvedimento, un comitato, composto anche dagli operatori interconnessi che usufruiscono della prestazione.

Art. 5

Obblighi tra operatori

1. Nel caso in cui un abbonato alla prestazione di *Carrier Preselection* di un operatore preselezionato decida di passare ad altro operatore preselezionato, l'operatore d'accesso comunica al primo operatore preselezionato la modifica della preselezione per tale utente.
2. Ciascun operatore si fa carico delle procedure di riscossione dei crediti relativi al traffico di competenza.



- la copia del contratto tipo;
 - il nuovo piano mensile di lavorazione degli ordinativi su base distrettuale.
2. Il presente provvedimento è notificato alla società Telecom Italia ed è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e nel bollettino dell'Autorità.
 3. Il presente provvedimento entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana

Roma, 9 maggio 2000

Il Commissario Relatore
Mario Lari

Il segretario della Commissione
Adriano Soi

Il Presidente
Enzo Cheli