

DELIBERA N. 42/09/CIR

APPROVAZIONE DELL'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER L'ANNO 2009 RELATIVA AI SERVIZI DI RACCOLTA, TERMINAZIONE E TRANSITO DELLE CHIAMATE NELLA RETE TELEFONICA PUBBLICA FISSA

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 luglio 2009;

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 ed, in particolare, gli articoli 19 e 44;

VISTA la delibera n. 4/CIR/99, recante "Regole per la fornitura della portabilità del numero tra operatori (*Service Provider Portability*)";

VISTA la delibera n. 1/00/CIR, recante "Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia del luglio 1999";

VISTA la delibera n. 7/00/CIR, recante "Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di Service Provider Portability (SPP) e sui contenuti degli accordi di interconnessione", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 9 agosto 2000, n.185;

VISTA la delibera n. 05/02/CIR, recante "Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di interconnessione forfettaria per accesso ad Internet di Telecom Italia di cui alla delibera n. 25/01/CIR", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 4 aprile 2002, n.79;

VISTA la delibera n. 02/03/CIR, recante "Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di riferimento per l'anno 2002 di Telecom Italia", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana dell'8 aprile 2003, n. 82, supplemento ordinario n. 56;

VISTA la delibera n. 03/03/CIR, recante "Criteri per la predisposizione dell'offerta di riferimento 2003 mediante l'introduzione di un sistema programmato di

adeguamento delle tariffe massime applicabili”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 22 marzo 2003, n.68;

VISTA la delibera n. 1/05/CIR, recante "Approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia S.p.A. per l’anno 2005", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 72 del 29 marzo 2005;

VISTA la delibera n. 417/06/CONS, recante “Mercati della raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti e obblighi regolamentari cui vanno soggette le imprese che dispongono di un tale potere (mercati n. 8, 9 e 10 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi della commissione europea), pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n.208 del 07 settembre 2006;

VISTA la delibera n. 107/07/CIR, recante “Approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (mercati 8,9 e 10) per il 2007 e ai servizi di accesso disaggregato (mercato 11) per il 2006 ed il 2007”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 195 del 23 agosto 2007;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, recante “Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 146 del 26 giugno 2007;

VISTA la delibera n. 415/07/CONS, recante “Disposizioni regolamentari riguardanti l’introduzione dei servizi integrati di tipo fisso - mobile”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 209 del 8 settembre 2007;

VISTA la delibera n. 68/08/CIR, recante “Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 260 del 6 novembre 2008;

VISTA la delibera n. 251/08/CONS, recante “Modifiche all’articolo 40 della delibera n. 417/06/CONS, a seguito dell’applicazione del modello volto alla determinazione dei costi di terminazione per un operatore alternativo efficiente”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 129 del 4 giugno 2008;

VISTA la delibera n. 27/08/CIR, recante “Approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (mercati 8, 9 e 10) per l’anno 2008”,

pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 149 del 27 giugno 2008 - Suppl. Ordinario n.154;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 8, comma 1, della delibera n. 27/08/CIR, ha ripubblicato la propria Offerta di Riferimento relativa ai mercati 8, 9, 10 per l'anno 2008 in data 15 luglio 2008;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 5, comma 2, della delibera n. 417/06/CONS, ha reso pubblica la propria Offerta di Riferimento relativa ai mercati 8, 9, 10 per l'anno 2009 in data 30 ottobre 2008;

VISTA la comunicazione, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 79 del 4 aprile 2009, con cui è stato dato avvio al procedimento istruttorio di "Valutazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia S.p.A. per l'anno 2009 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa";

VISTI i contributi pervenuti all'Autorità, nell'ambito del suddetto procedimento, da parte dei soggetti interessati;

SENTITA, in data 22 maggio 2009, la società VODAFONE;

SENTITE, in data 11 giugno 2009, le società WIND e FASTWEB;

SENTITE, in data 19 giugno 2009, le società TELECOM ITALIA e EUTELIA;

VISTI gli atti del procedimento istruttorio;

CONSIDERATO quanto segue:

I. IL RISPETTO DEL *NETWORK CAP* ED ULTERIORI CONSIDERAZIONI SUL CONTROLLO DEI PREZZI ALL'INGROSSO

Le osservazioni degli Operatori

1. Alcuni Operatori, nel rilevare che le condizioni economiche dei servizi oggetto dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2009, relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, sono regolate dal meccanismo di *network cap*, così come stabilito dalla delibera n. 417/06/CONS (art. 12), hanno richiesto all'Autorità di effettuare le opportune verifiche in merito al rispetto, da parte di Telecom Italia, dei corrispondenti vincoli di *network cap*.

2. In merito al servizio di *Service Provider Portability* ed al contributo aggiuntivo nel caso di accesso multinumerico, gli Operatori hanno segnalato una diminuzione del prezzo inferiore al 7,30% (IPC-X) previsto dal vincolo di *network cap* per il paniere D di cui all'art. 12 della delibera n. 417/06/CONS. La tabella seguente confronta i prezzi previsti nell'Offerta di Riferimento 2009 con i corrispettivi valori riportati nell'Offerta di Riferimento 2008:

	OR 2008 (Euro)	OR 2009 (Euro)	Variazione 2009 vs 2008	Cap (IPC-X)
Contributo una tantum per singolo numero portato, geografico e non geografico	8,94	8,47	-5,26%	- 7,30%
Contributo aggiuntivo nel caso di accesso multinumerico	1,42	1,34	-5,63%	- 7,30%

3. Alcuni Operatori hanno richiesto la verifica dei costi sottostanti al contributo *una tantum* per l'attivazione CPS su singolo accesso (4,52 €).
4. Alcuni Operatori, nell'evidenziare quanto riportato da Telecom Italia a pag. 7 dell'Offerta di Riferimento, ovvero che *"I prezzi dei servizi di interconnessione non inclusi nei panieri del network cap sono, ai sensi della delibera n. 417/06/CONS, orientati ai costi e determinati sulla base dei costi di contabilità regolatoria, inclusivi della remunerazione del capitale pari al 10,2%"*, hanno chiesto all'Autorità una verifica dell'effettivo orientamento al costo di tali servizi.
5. Alcuni Operatori, nel rilevare che la delibera n. 417/06/CONS prevede un controllo dei prezzi attraverso il meccanismo di *network cap* fino al 2009, hanno richiesto all'Autorità, nelle more della conclusione delle nuove analisi di mercato attualmente in corso, di prescrivere nel presente provvedimento il prolungamento del meccanismo di *network cap* anche per l'anno 2010, applicando gli stessi valori di *decalage* previsti per il 2009.

Considerazioni di Telecom Italia

6. Telecom Italia lamenta che già a partire dall'offerta del 2006 si è determinata una situazione in cui, per alcuni servizi, i prezzi ottenuti attraverso l'applicazione del *Network Cap* non hanno più garantito la completa copertura dei relativi costi. Ad esempio, per i servizi di raccolta e terminazione via SGU (che rappresentano circa i 2/3 del traffico commutato *wholesale*) Telecom Italia

evidenza che, sia nel 2006 che nel 2007, i rispettivi prezzi sono risultati inferiori ai costi desumibili dalle relative contabilità regolatorie. Suddetto *trend*, a detta di Telecom Italia, è confermato anche per gli anni 2008 e 2009 dato la prevedibile stabilità dei costi e la riduzione dei volumi di traffico. Telecom Italia pertanto ritiene:

- ⇒ non corretta la applicazione della metodologia dell'analisi storica dei dati di contabilità per la fissazione dei prezzi futuri. In altre parole, secondo Telecom Italia, il parametro X del *Network Cap* non doveva essere definito in ottica *backward looking*, ma in un'ottica *forward-looking*, così come previsto per la valutazione dei prezzi di terminazione OLO, per poter cogliere le reali nuove dinamiche relative, in particolare, ai volumi di traffico (es. *trend* di diminuzione del traffico commutato *dial up* internet e tasso di sostituzione del fisso con il mobile, incremento degli accessi degli OLO, infrastrutturati e non, migrazione dei clienti CPS/WLR in ULL; tutti fattori non “desumibili” dai *trend* storici);
- ⇒ non realistici, nel futuro, recuperi di produttività analoghi a quelli conseguiti nel passato;
- ⇒ poco probabile conseguire, nel medio termine, volumi di traffico costanti, visto che si è in presenza di un andamento del traffico in costante riduzione.

Le verifiche dell'Autorità

7. L'Autorità, sulla base dei dati forniti da Telecom Italia in merito ai volumi di traffico, ha effettuato le verifiche concernenti le condizioni economiche dei servizi presenti nell'Offerta di Riferimento 2009 e soggetti al meccanismo di controllo del *network cap*, di cui all'art. 12 della delibera n. 417/06/CONS. Nello specifico, Telecom Italia è tenuta ad applicare al valore nominale dei panieri, di cui all'art.12, comma 3, della su citata delibera, le seguenti variazioni percentuali annuali di tipo IPC – X:

- Paniere A): IPC – 9,9 %;
- Paniere B): IPC – 9,9 %;
- Paniere C): IPC – 9,9 %;
- Paniere D): IPC – 9,9 %;
- Paniere E): IPC – IPC;
- Paniere F): IPC – IPC;

Ai fini dell'approvazione dell'offerta di riferimento 2009, il valore del singolo paniere è calcolato prima come prodotto delle quantità di riferimento per i

prezzi vigenti (2008) e poi come prodotto delle quantità di riferimento per i prezzi proposti (2009).

Le quantità di riferimento sono quelle vendute nel periodo 30 giugno 2007 – 30 giugno 2008, e sono state comunicate da Telecom Italia all'Autorità nell'ambito del presente procedimento.

Il valore IPC, ai sensi dell'art. 12, commi 9 e 11 della delibera n. 417/06/CONS, rappresenta la variazione percentuale media su base annua dell'indice dei prezzi al consumo delle famiglie di operai e impiegati rilevato dall'ISTAT (senza tabacchi) nello stesso periodo a cui si riferiscono le quantità di riferimento.

L'Autorità ha utilizzato un valore dell'Indice dei Prezzi al Consumo (IPC) pari al 2,6%, ottenuto dai dati forniti dall'ISTAT e calcolato come variazione percentuale della media sui dodici mesi del periodo di riferimento (luglio 2007-giugno 2008) dell'indice dei prezzi al consumo (senza tabacchi) per famiglie di operai ed impiegati.

L'applicazione di quanto sopra richiamato ai prezzi proposti da Telecom Italia nell'Offerta di Riferimento 2009 ha consentito di verificare il rispetto dei vincoli di *network cap*, imposti dalla delibera n. 417/06/CONS, di seguito riportati:

- Paniere A): $IPC - 9,9 \% = -7,30\%$; (con $IPC=2,6\%$)
- Paniere B): $IPC - 9,9 \% = -7,30\%$;
- Paniere C): $IPC - 9,9 \% = -7,30\%$;
- Paniere D): $IPC - 9,9 \% = -7,30\%$;
- Paniere E): $IPC - IPC$;
- Paniere F): $IPC - IPC$;

Ai fini di una maggiore chiarezza, le tabelle seguenti mostrano i prezzi dei servizi di interconnessione di raccolta, terminazione e transito, per il 2009, ottenuti dalla composizione degli elementi funzionali, secondo le regole di cui alla tabella 1 dell'allegato B alla delibera n. 417/06/CONS, i cui prezzi sono ottenuti sulla base dei vincoli di *network cap* sopra riportati. È, altresì, riportata la variazione percentuale del listino 2009 rispetto al listino 2008 dei prezzi dei servizi di raccolta, terminazione e transito.

Elementi funzionali	Racc./Term SGU	Inoltro distrett.	Singolo SGU	Inoltro Area Gateway	Inoltro Nazionale	Singolo SGT
Costo unitario elementi funzionali (2009) - <i>peak</i>	0,3569	0,1785	0,1303	0,2705	0,3752	0,0838
Costo unitario elementi funzionali (2009) - <i>off-peak</i>	0,2403	0,1187	0,0952	0,1791	0,2609	0,0595

Servizi in offerta di riferimento	OR 2008		OR 2009		Variazione 2009 vs 2008	
	<i>Peak</i>	<i>Off Peak</i>	<i>Peak</i>	<i>Off Peak</i>	<i>Peak</i>	<i>Off Peak</i>
Raccolta SGU	0,385	0,2592	0,3569	0,2403	-7,30%	-7,29%
Terminazione SGU	0,385	0,2592	0,3569	0,2403	-7,30%	-7,29%
Transito SGU	0,1404	0,1027	0,1303	0,0952	-7,19%	-7,30%
Raccolta SGD	0,5775	0,3871	0,5354	0,359	-7,29%	-7,26%
Raccolta SGT	0,6768	0,4524	0,6274	0,4194	-7,30%	-7,29%
Terminazione SGD	0,5775	0,3871	0,5354	0,359	-7,29%	-7,26%
Terminazione SGT	0,6768	0,4524	0,6274	0,4194	-7,30%	-7,29%
Transito SGD	0,3329	0,2306	0,3088	0,2139	-7,24%	-7,24%
Transito SGT	0,0904	0,0641	0,0838	0,0595	-7,30%	-7,18%
Raccolta 2SGT	1,0815	0,7339	1,0026	0,6803	-7,30%	-7,30%
Terminazione 2SGT	1,0815	0,7339	1,0026	0,6803	-7,30%	-7,30%
Transito 2SGT	0,4951	0,3456	0,459	0,3204	-7,29%	-7,29%
Transito SGU-SGT	0,4322	0,2959	0,4008	0,2743	-7,27%	-7,30%
Transito SGU-2SGT	0,8369	0,5774	0,776	0,5352	-7,28%	-7,31%

(1) Prezzi in Euro cent/min

(2) Prezzi 2008 pubblicati il 15/07/2008; prezzi 2009 pubblicati il 30/10/2008

(3) I prezzi dei servizi di interconnessione di raccolta, terminazione e transito sono ottenuti dalla composizione degli elementi funzionali associati secondo le regole di cui alla tabella 1 dell'allegato B della delibera n. 417/06/CONS

CORRISPONDENZE		
Servizio		Elementi funzionali
Racc./Term. SGU	<---->	Racc./Term SGU
Racc./Term. SGD	<---->	Racc./Term SGU + Inoltro Distrett.
Racc./Term. SGT	<---->	Racc./Term SGU + Inoltro AG
Racc./Term. 2SGT	<---->	Racc./Term SGU + Inoltro AG + Inoltro Naz.
Transito SGU	<---->	SGU
Transito SGD	<---->	SGU + Inoltro Distrett.
Transito SGT	<---->	SGT
Transito 2SGT	<---->	SGT + Inoltro Naz.
Transito SGU-SGT	<---->	SGU+ Inoltro AG
Transito SGU-2SGT	<---->	SGU+ Inoltro AG+Inoltro Naz.

8. Con riferimento ai prezzi del servizio di *Service Provider Portability* (SPP) e del contributo aggiuntivo nel caso di accesso multinumerico, l'Autorità ha accertato una riduzione pari, rispettivamente, a 5,26% e 5,63%. Tuttavia, nonostante tali riduzioni siano inferiori a quella complessiva prevista per il paniere D (7,30%), altri servizi in esso inclusi presentano riduzioni di prezzo maggiori in modo tale da compensare le suddette minori riduzioni e consentendo quindi di soddisfare il vincolo di *cap*.

9. Analoga considerazione è effettuata per quanto concerne il contributo relativo all'attivazione CPS il cui prezzo (4,52 €) si è ridotto del 5,24% rispetto al prezzo 2008 (4,77 €). Come sopra evidenziato, tale ridotta riduzione è compensata da maggiori riduzioni dei prezzi relativi ai restanti servizi del paniere di appartenenza (paniere D).
10. Con riferimento ai servizi non inclusi nei panieri soggetti al *network cap* (tra i quali si richiamano i servizi FRIACO) l'Autorità ha verificato l'allineamento dei prezzi ai costi sottostanti, nonché il rispetto da parte di Telecom Italia di quanto previsto dalla normativa vigente.
11. Con riferimento alla richiesta degli Operatori interconnessi di prolungare per l'anno 2010 il meccanismo di *network cap*, l'Autorità ritiene che l'adozione di tale misura esuli dagli scopi del provvedimento in oggetto, anche alla luce delle analisi di mercato avviate con delibere n. 324/08/CONS e n. 325/08/CONS.

II. SERVIZIO DI TRANSITO

Le osservazioni degli Operatori

12. Con riferimento alle condizioni economiche relative al servizio di transito, alcuni Operatori rilevano che Telecom Italia, richiamando l'art.10, comma 5, della delibera n. 417/06/CONS, ha riportato in tabella 9 dell'Offerta di Riferimento relativa ai mercati 8-9-10 per il 2009 i prezzi del servizio di terminazione degli Operatori alternativi notificati nel mercato della terminazione vocale. A tal riguardo alcuni Operatori, nel rilevare che Telecom Italia ha applicato condizioni economiche del servizio di terminazione su numerazione geografica distinte tra chiamate vocali su rete telefonica pubblica in postazione fissa e su numerazioni geografiche per servizi convergenti fisso-mobile di cui alla delibera n. 415/07/CONS, ritengono tale previsione in contrasto con quanto riportato dall'Autorità nell'Allegato A alla delibera n. 407/08/CONS. Si richiede pertanto all'Autorità un intervento volto ad eliminare la summenzionata distinzione delle condizioni economiche del servizio di terminazione su numerazione geografica del singolo operatore, prevedendo un prezzo di terminazione unico, indipendente dall'architettura di rete sottostante, e pari al valore stabilito nella delibera n. 407/08/CONS per il servizio di terminazione su rete fissa.
13. Alcuni Operatori, nel richiamare quanto già da essi rappresentato in sede di approvazione dell'Offerta di Interconnessione 2008 e riportato dall'Autorità al punto 9 della delibera n. 27/08/CIR, ribadiscono la richiesta di una maggiore trasparenza ed efficienza nella fornitura, da parte di Telecom Italia, del servizio

di transito. Gli stessi lamentano, in particolare, che Telecom Italia non appare essersi adeguata a quanto, nel merito, richiesto dall'Autorità al punto 20 della delibera n. 27/08/CIR.

14. Con riferimento alle condizioni economiche relative ai rapporti di interconnessione funzionali all'instradamento delle chiamate, alcuni Operatori evidenziano che al paragrafo 12.4 *"Transito con Routing Number C60"* Telecom Italia riconosce correttamente all'operatore *Recipient* la propria terminazione, sebbene a tutt'oggi sia l'Operatore *Donor*, anziché l'Operatore *Originating*, a farsi carico del costo di suddetta terminazione. Sul punto, gli Operatori, alla luce di quanto riportato dall'Autorità nella delibera n. 27/08/CIR (punto 108), ritengono che sia onere dell'Operatore da cui la chiamata ha origine a dover riconoscere il costo di terminazione al *Recipient*.

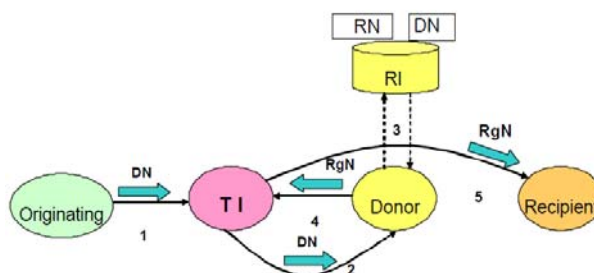
Le osservazioni di Telecom Italia

15. Telecom Italia rappresenta che la differenziazione tra la tariffa di terminazione su numerazioni geografiche associate ad accessi di rete fissa (accessi infrastrutturali) e la tariffa di terminazione su numerazioni geografiche associate ad accessi di rete mobile (accessi integrati fisso - mobile) è giustificata da quanto definito con la delibera n. 407/08/CONS, in merito al servizio "Vodafone Casa", laddove l'applicazione del prezzo asimmetrico è limitato alle chiamate terminate su numerazioni geografiche attestate su rete fissa Vodafone (cfr. punti r), s) e t) del par. 4.4 dell'Allegato A della delibera n. 407/08/CONS). Nello specifico Telecom Italia richiama il punto r) di suddetta delibera laddove riporta che: *"Per quanto riguarda Vodafone.....la fornitura di servizi attraverso la rete fissa appare ancora in fase iniziale ... Tuttavia, sulla base dei documenti acquisiti agli atti del presente procedimento, oltre che di quanto dichiarato dall'azienda attraverso gli organi di informazione, è ragionevole ritenere che – già entro il corrente anno - vi sarà un rapido sviluppo dei servizi di rete fissa di Vodafone (anche con l'uso dell'unbundling) che comporterà un sostanziale incremento dei volumi di terminazione su numerazioni geografiche su rete fissa da parte di tale operatore"*; la stessa delibera al punto s) riporta che: *"Alla luce di quanto sopra, l'Autorità ritiene che gli operatori Brennercom S.p.A., FlyNet S.p.A., Satcom S.p.A., Tex97 S.p.A., Uno Communications S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V. (di seguito anche "operatori infrastrutturati") debbano essere soggetti a tutti gli obblighi in materia di accesso, non discriminazione, trasparenza delle condizioni tecniche ed economiche e controllo dei prezzi..."*; segue il punto t) ove si precisa che: *"In particolare, con riferimento all'obbligo di controllo dei prezzi si ritiene opportuno che tali operatori infrastrutturati, incluso Vodafone (quest'ultimo limitatamente alle chiamate terminate su numerazioni geografiche attestate su rete fissa), siano soggetti, a partire dall'entrata in vigore del presente*

provvedimento, ai vincoli di prezzo massimo che saranno definiti al termine del procedimento di cui alla delibera n. 26/08/CONS..... Relativamente, invece, ai servizi di terminazione su numerazioni geografiche forniti attraverso rete mobile (attualmente offerti da Vodafone e Telecom Italia – cfr. servizi Maxxi TIM), l’Autorità ritiene opportuno che eventuali obblighi di non discriminazione interna-esterna, separazione contabile ed amministrativa nonché di contabilità dei costi e di controllo dei prezzi, debbano essere definiti nell’ambito dell’analisi del mercato della terminazione su rete mobile (mercato n. 7 - ex mercato n. 16)”. A conferma di quanto sopra, il punto j) del paragrafo 4.8 dell’allegato A alla delibera n. 407/08/CONS, precisa quanto segue: “Pur riconoscendo la necessità di imporre obblighi di rendicontazione contabile e controllo dei prezzi in capo a Vodafone e Telecom Italia per i servizi di terminazione su numeri geografici offerti attraverso rete radiomobile, anche in considerazione del fatto che, allo stato, i succitati operatori hanno autonomamente disciplinato l’applicazione di tariffe di terminazione simmetriche a quelle impiegate per la rete fissa, l’Autorità non ravvede particolari motivi di urgenza tali da richiedere la definizione di tali obblighi nel presente procedimento”. Telecom Italia rappresenta infine di aver stipulato il relativo accordo di Interconnessione con Vodafone il 6 luglio 2007.

16. Con riferimento al precedente punto 13 (trasparenza ed efficienza del servizio di transito) Telecom Italia aveva già espresso le proprie considerazioni, riportate dall’Autorità nei punti 10 e 11 della delibera n. 27/08/CIR. In sintesi Telecom Italia aveva rappresentato che il traffico in transito sulla propria rete impegna una interconnessione diretta, lato operatore di origine della chiamata, ed un’interconnessione *reverse*, lato operatore di destinazione. La presenza di una rete capillare per la interconnessione diretta da parte degli Operatori interconnessi non implica la stessa capillarità per la interconnessione *reverse*. Ciò implica che quanto richiesto dagli Operatori non è praticabile in tutti i casi. Telecom Italia si era comunque dichiarata disponibile a rendere più trasparente le modalità di gestione dei suddetti transiti nel rispetto del principio della massima efficienza.
17. Con riferimento al punto 14 di cui *supra* Telecom Italia ha rappresentato di aver, nell’Offerta di Riferimento vigente, reso trasparente le modalità di gestione dei transiti nel rispetto del principio della massima efficienza. In tale Offerta di Riferimento, infatti, è riportato che in attesa della definizione tra Telecom Italia e gli Operatori delle procedure di *Service Provider Portability* ed in particolare di quelle di aggiornamento automatico in tempo reale del *database* dei numeri portati, in ottemperanza all’art. 6 della delibera n. 27/08/CIR, le chiamate, una volta andate a buon fine, ai fini dei flussi economici tra gli Operatori sono trattate secondo lo schema seguente (cfr. sez. 12.4, pag. 44-45):

- Il transito senza *routing number* tra rete di Origine e rete *Donor* viene trattato come una chiamata a se stante avente come rete di destinazione la rete *Donor*. In tale situazione Telecom Italia addebita alla rete di origine il servizio di transito su rete Telecom Italia, nonché il prezzo di terminazione sulla rete *Donor*. Quest'ultimo viene corrisposto da Telecom Italia al *Donor* secondo le modalità previste per la fatturazione a cascata.
- Il transito con *routing number* tra rete *Donor* e rete *Recipient* viene trattato come una chiamata a se stante avente come rete di origine la rete *Donor*. In tale situazione Telecom Italia addebita alla rete *Donor* il costo del servizio di transito su rete Telecom Italia, nonché il prezzo della terminazione sulla rete *Recipient*. Quest'ultimo è corrisposto da Telecom Italia al *Recipient* secondo le modalità previste per la fatturazione a cascata.



Le considerazioni dell'Autorità

18. Si richiama che, in merito alle condizioni economiche di interconnessione per il servizio di transito verso numerazioni geografiche di Operatori terzi con modalità di fatturazione a cascata, ai fini di una maggiore trasparenza, l'Autorità nella delibera n. 27/08/CIR (art.2, comma 1) aveva ritenuto opportuno che Telecom Italia rendesse noto, nella propria Offerta di Riferimento, le condizioni economiche da applicare per gli Operatori alternativi notificati nel mercato di terminazione delle chiamate vocali su singola rete telefonica pubblica in postazione fissa.
19. In relazione a quanto sopra richiamato si premette che l'attività di vigilanza svolta dall'Autorità in merito ai prezzi di terminazione su reti degli altri Operatori (terminazione *reverse*) si limita, essendo il procedimento in oggetto relativo alla valutazione del Listino dei prezzi dei servizi offerti da Telecom Italia, alla verifica che Telecom Italia abbia riportato, nella propria Offerta di Riferimento, le condizioni economiche previste dalla normativa vigente. Non è viceversa oggetto del presente procedimento alcuna valutazione di merito sulle condizioni di terminazione *reverse*.

20. Con riferimento ai prezzi di terminazione su numerazione geografica per servizi convergenti fisso-mobile l'Autorità, in via preliminare, rileva quanto riportato da Telecom Italia a pag. 42 dell'Offerta di Riferimento: *“Per quanto riguarda il traffico diretto a numerazioni geografiche utilizzate dall'operatore per i servizi convergenti fisso-mobile di cui alla delibera n. 415/07/CONS Telecom Italia provvederà ad applicare le condizioni economiche previste per la terminazione via SGT su rete Telecom Italia del presente Listino”*.

A tal riguardo l'Autorità richiama quanto premesso nella delibera n. 415/07/CONS, ove alla sez. 2.1.7, si riteneva che *“La determinazione del prezzo di terminazione per le chiamate dirette ai numeri geografici di Vodafone dovrebbe essere rimessa alla libera contrattazione tra le parti, nel rispetto dei principi di ragionevolezza, equità e buona fede”*.

Peraltro, con successiva delibera n. 407/08/CONS (cfr. punto k della sez. 4.8 dell'allegato A) l'Autorità ha ritenuto opportuno rimandare la definizione di obblighi di contabilità dei costi, di separazione contabile e amministrativa, nonché di controllo dei prezzi per i servizi in parola, al procedimento di riesame del mercato n. 7 della nuova Raccomandazione sui mercati rilevanti (già mercato n. 16 della precedente Raccomandazione).

Nella sezione 4.4 dell'allegato A alla delibera n. 407/08/CONS, punto t, con riferimento all'obbligo di controllo dei prezzi, l'Autorità ritiene opportuno che gli operatori infrastrutturati, incluso Vodafone (quest'ultimo limitatamente alle chiamate terminate su numerazioni geografiche attestata su rete fissa), siano soggetti, a partire dall'entrata in vigore della suddetta delibera, ai vincoli di prezzo massimo che saranno definiti al termine del procedimento di cui alla delibera n. 26/08/CONS e, più precisamente, ai valori del *glide path* indicati per la categoria “Altri Operatori”. Relativamente, invece, ai servizi di terminazione su numerazioni geografiche forniti attraverso rete mobile (attualmente offerti da Vodafone e Telecom Italia – cfr. servizi Maxxi TIM), l'Autorità ritiene opportuno che eventuali obblighi di non discriminazione interna-esterna, separazione contabile ed amministrativa nonché di contabilità dei costi e di controllo dei prezzi, debbano essere definiti nell'ambito dell'analisi del mercato della terminazione su rete mobile (mercato n. 7 - ex mercato n. 16).

21. A tale riguardo, nel corso del procedimento istruttorio Telecom Italia ha rappresentato di aver stipulato un accordo di Interconnessione con Vodafone in data 6 luglio 2007. Suddetto accordo prevede, per quanto concerne la terminazione del traffico diretto verso numerazioni geografiche utilizzate dall'operatore interconnesso per i servizi convergenti fisso-mobile, che la

stessa Telecom Italia provvede ad applicare, secondo un principio di simmetria, le condizioni economiche previste per la terminazione via SGT su rete Telecom Italia di cui all'Offerta di Riferimento.

Pertanto, visto che la definizione dei prezzi di terminazione su numerazioni geografiche utilizzate per i servizi convergenti fisso-mobile è negoziata tra gli operatori interessati, e rilevato che il prezzo pubblicato da Telecom Italia nella propria Offerta è quello contrattualizzato con Vodafone, l'Autorità non ha ravvisato gli estremi di alcun intervento, nel merito, nell'ambito del presente procedimento.

22. Con riferimento al precedente punto 13 l'Autorità ribadisce quanto espresso nella delibera n. 27/08/CIR, ovvero l'opportunità che Telecom Italia, tenuto conto della capillarità di interconnessione *reverse* della propria rete, gestisca i transiti nel rispetto del principio della massima efficienza e renda trasparente le tariffe applicate.
23. Con riferimento al servizio di *transito con routing number C60* e a quanto richiamato dagli Operatori nel precedente punto 14, l'Autorità aveva rappresentato, nel punto 108 della delibera n. 27/08/CIR, l'opportunità della applicazione di un principio economico secondo il quale l'Operatore da cui ha origine la chiamata si fa carico dei costi di terminazione dell'Operatore *recipient*, dei costi di transito dell'Operatore *Donor* e, nel caso in cui non sia direttamente interconnesso all'Operatore *Donor*, dei costi di transito a Telecom Italia (o altro Operatore di transito selezionato)¹. L'Autorità, nel ribadire quanto già espresso nella delibera n. 27/08/CIR, ritiene che gli Operatori debbano concordare con sollecitudine, nell'ambito dell'Accordo Quadro relativo ai passaggi dei clienti tra Operatori di rete fissa, soluzioni tecniche per l'aggiornamento del *database* dei numeri portati che consentano l'applicazione del modello economico sopra richiamato. L'Autorità si riserva di intervenire al fine di facilitare il raggiungimento di una soluzione tecnica condivisa.

¹ Al fine di poter applicare correttamente tale modello (consentendo all'Operatore che effettua il transito di fatturare correttamente il traffico terminato su rete Donor e quello terminato su altra rete, nel caso di numeri portati) tutti gli Operatori debbano adeguare le proprie procedure ai fini dell'aggiornamento e fornitura del database dei numeri portati, ai sensi di quanto previsto dall'art. 38 comma 5 della delibera n. 417/06/CONS. In via prospettica, l'Autorità aveva ritenuto necessario che la tempistica di tale aggiornamento del database si riduca, arrivando idealmente all'aggiornamento in tempo reale. L'Autorità, inoltre, considerato che gli Operatori necessitano di un certo tempo per implementare un sistema di accounting e fatturazione in grado di gestire il modello sopra rappresentato e per realizzare la procedura di aggiornamento automatico in tempo reale del Data Base, aveva ritenuto opportuno che il modello economico sopra rappresentato entrasse in vigore a valle della definizione delle relative procedure, con tempistiche da concordare con gli operatori nell'ambito dell'Accordo Quadro tra Operatori.

III.FATTURAZIONE DEL TRAFFICO DI INTERCONNESSIONE

Le osservazioni degli Operatori

24. Con riferimento al servizio di transito ed, in generale, a tutti i servizi a traffico, alcuni Operatori lamentano che i dettagli forniti da Telecom Italia nelle relative fatture, contrariamente a quanto previsto dall'art.14 della delibera n. 417/06/CONS (comma da 9 a 13) e a quanto espresso dall'Autorità nella delibera n. 27/08/CIR (cfr. punto 66), non sono corredati da un'adeguata legenda che possa consentire all'Operatore interconnesso di risalire alle caratteristiche del servizio fatturato.
25. Sul punto precedente gli Operatori richiamano quanto già rappresentato in sede di approvazione dell'Offerta di Riferimento di Interconnessione 2008 e riportato dall'Autorità nei punti 64 e 65 della delibera n. 27/08/CIR.

Le Osservazioni di Telecom Italia

26. Telecom Italia rappresenta che, per quanto riguarda il servizio di transito (cfr. Manuale delle procedure dell'Offerta di Riferimento in oggetto 2009, pag. 37), in caso di contestazioni, l'Operatore ha la facoltà di indicare in maniera puntuale la singola chiamata o le singole chiamate per le quali intende verificare, congiuntamente con Telecom Italia, l'importo di terminazione relativo alla numerazione terminata ed i livelli di rete interessati dal transito della chiamata. Le modalità e le procedure per effettuare tale verifica sono previste negli Allegati al *Contratto Standard di interconnessione*.

Le considerazioni dell'Autorità

27. L'Autorità, con riferimento ai due punti precedenti (24 e 25) e nell'ottica di dare maggiore trasparenza alle fatture prodotte da Telecom Italia, ribadisce quanto già espresso nel punto 66 alla delibera n. 27/08/CIR, richiedendo alla stessa di adoperarsi per fornire, qualora alcune informazioni non fossero ancora disponibili e per quanto praticabile, le informazioni richieste dagli Operatori interconnessi.

IV.ACCESO A SERVIZI DI EMERGENZA E DI PUBBLICA UTILITA'

Le osservazioni degli Operatori

28. Alcuni Operatori, in via preliminare, richiamano quanto espresso in sede di approvazione dell'Offerta di Riferimento di Interconnessione 2008 e riportato

dall'Autorità nei punti 72-74 della delibera n. 27/08/CIR. Viene inoltre richiamato l'art.1, comma 1, lettera a, della delibera 1/00/CIR² e il punto 758 dell'allegato A della delibera n. 417/06/CONS³, secondo cui, nel caso di accesso a numerazioni non geografiche, Telecom Italia remunera l'operatore d'accesso per il servizio di originazione del traffico e consegna al punto di interconnessione con la rete di Telecom Italia.

29. In merito al punto sopra esposto, alcuni Operatori lamentano che Telecom Italia (cfr. sez. 14.3.2.1 OR 2009), nel caso della numerazione 114 (Emergenza maltrattamenti dei minori), adotta un modello di terminazione, non prevedendo alcuna remunerazione per le prestazioni erogate dall'operatore dalla cui rete origina la chiamata, nonostante la presenza di un contratto tra Telecom Italia ed il gestore del centro servizi. Gli Operatori scriventi ritengono, pertanto, l'applicazione del modello di terminazione summenzionato non conforme alla normativa sopra richiamata.
30. Alla luce di quanto sopra esposto i suddetti Operatori richiedono all'Autorità un intervento volto alla applicazione del modello economico di originazione nell'accesso ai servizi offerti su numerazione 114 e che, pertanto, l'Operatore di accesso sia remunerato da Telecom Italia per il servizio di originazione, senza nulla pretendere per la terminazione del traffico relativo.
31. In generale, si richiede all'Autorità di svolgere una attenta attività di vigilanza sui contratti stipulati da Telecom Italia con i soggetti che gestiscono le numerazioni 112, 113, 115, 118 e 117.

Considerazioni di Telecom Italia

32. Con riferimento al servizio 114, Telecom Italia ha rappresentato di fornire al Centro Servizi le linee di fonia, i servizi di Rete Intelligente, la Rete Dati e la raggiungibilità da tutte le reti interconnesse. Per quanto riguarda il modello economico sono di seguito sintetizzate le singole componenti del servizio 114 che sono remunerate a Telecom Italia:

² "...con riferimento all'accesso di abbonati di un operatore ai servizi non geografici di un operatore interconnesso, si applica il principio generale per cui i ricavi derivanti da tali servizi spettano integralmente all'operatore a cui è stata assegnata la relativa numerazione. All'operatore dalla cui rete origina la chiamata spettano invece i ricavi per il trasporto della chiamata e gli eventuali ricavi relativi alla prestazione di fatturazione e alla copertura dell'eventuale rischio di insolvenza. L'offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia ed i contratti di interconnessione devono essere allineati a tale principio".

³ "...per i numeri di emergenza e pubblica utilità, in presenza di un contratto tra Telecom Italia ed il gestore del centro servizi che copra l'onere relativo alla prestazione, viene applicato il modello di raccolta richiamato dall'art. 1 della delibera n. 1/00/CIR".

- ⇒ Riconoscimento da parte degli Operatori Interconnessi dei costi relativi alla presa in carico delle chiamate, da qualunque area *gateway* cui essi sono interconnessi, e instradate fino all'SGU posto all'interno della stessa *area gateway*. Tale circostanza consentirebbe di raggiungere il Centro Servizi solo nel caso in cui la relativa sede si trovasse all'interno della stessa *area gateway* cui l'Operatore consegna la chiamata diretta al 114 (si richiama che le due sedi del centro servizi sono situate nel distretto di Milano);
- ⇒ Riconoscimento, da parte di Telefono Azzurro a Telecom Italia, oltre che dei contributi e canoni di accesso e dei contributi relativi alla gestione del servizio di rete intelligente (ad esempio per la ripartizione del carico di traffico presso le due sedi del Centro Servizi), anche di un corrispettivo minutorio per il trasporto del traffico consegnato dagli OLO presso le aree *gateway* diverse da quelle di Milano. Quest'ultimo corrispettivo pertanto remunera i costi non coperti dagli importi di cui al punto precedente e legati al fatto che tutte le chiamate, consegnate su SGT posti al di fuori dell'area *gateway* relativa a Milano, devono essere comunque instradate presso uno dei due Centro Servizi (siti a Milano). Telecom Italia ritiene pertanto applicabile, per il servizio 114, il modello di terminazione, in coerenza con quanto disposto nella delibera n. 27/08/CIR.

Considerazioni dell'Autorità

33. Si richiama che l'Autorità si era già espressa nel merito nelle premesse alla delibera n. 27/08/CIR nei punti 75-77. Nello specifico l'Autorità aveva rappresentato che per i servizi di emergenza risulta applicabile il modello di terminazione solo qualora il gestore del servizio remunera i soli costi non coperti dal prezzo di terminazione versato a Telecom Italia dall'OLO interconnesso. Nel caso in specie la Scrivente evidenzia che l'Operatore di origine remunera Telecom Italia per i costi di terminazione a livello di singolo SGT, laddove viceversa la chiamata, consegnata da qualunque area *gateway* in Italia, richiede nella maggior parte dei casi una terminazione doppio SGT. A sua volta il centro servizi remunera Telecom Italia per i costi dell'interrogazione della Rete Intelligente, per gli oneri gestionali e operativi/progettuali correlati alla specifica configurazione del servizio richiesto da Telefono Azzurro e per i costi di terminazione non coperti dall'Operatore interconnesso (pari alla differenza tra terminazione doppio SGT e terminazione SGT). L'Autorità ritiene, in conclusione, che il modello adottato da Telecom Italia sia coerente con quanto espresso nella delibera n. 27/08/CIR.

V. CALL COMPLETION TO BUSY SUBSCRIBER (CCBS)

Le osservazioni degli Operatori

34. Con riferimento alla prestazione del servizio di CCBS (par. 19.14 dell'Offerta di Riferimento), alcuni Operatori evidenziano che la delibera n. 417/06/CONS (art. 14, comma 44) ha imposto a Telecom Italia di presentare agli operatori interconnessi una soluzione tecnica per la realizzazione della stessa su flussi condivisi tra il traffico in transito con funzione di CCBS e il traffico in semplice terminazione senza funzione di CCBS, superando la ripartizione in fasci distinti. Tuttavia, l'Offerta di Riferimento 2009 continua a prevedere la predetta limitazione che comporta in capo all'Operatore di transito gravi inefficienze, in quanto i flussi dedicati, rimanendo in gran parte inutilizzati, rendono la fornitura del relativo servizio ingiustificatamente onerosa.
35. Si chiede, pertanto, di imporre a Telecom Italia il rispetto dell'art. 14, comma 44, della delibera n. 417/06/CONS eliminando la limitazione su evidenziata.

Le osservazioni di Telecom Italia

36. Telecom Italia richiama che il servizio *Call Completion to Busy Subscriber* (CCBS) consente ad un utente chiamante, qualora compatibile (ad es. utenza POTS *simplex* non portata) con il servizio ed a seguito di un tentativo di chiamata fallito per utente chiamato occupato, di richiedere alle reti delle parti la richiamata automatica verso il chiamato desiderato appena quest'ultimo si rende libero. Telecom Italia rappresenta che per lo scenario di richiamata in fonia, estesa ad operatori interconnessi mediante transito sulla rete di un Operatore terzo, è necessario concordare le modalità tecniche opportune in accordo con gli *standard* ETSI in materia (ed eventuali specifiche tecniche di interconnessione nazionali), anche sotto il profilo dello specifico livello di attestazione della rete di transito e degli scenari di chiamata possibili. In assenza di uno standard ETSI in materia, ovvero di una specifica tecnica di interconnessione nazionale, Telecom Italia si rende disponibile a negoziare bilateralmente una soluzione tecnica per tale particolare scenario di transito per la sola richiamata in fonia, evidenziando l'esigenza tecnica e gestionale di utilizzare fasci logici di interconnessione dedicati tra Telecom Italia e l'Operatore terzo di transito.

Considerazioni dell'Autorità

37. L'Autorità, nel richiamare quanto stabilito dalla delibera n. 417/06/CONS (art. 14, comma 44): "*Telecom Italia presenta agli operatori interconnessi una soluzione tecnica per la realizzazione della funzione CCBS (Call Competition*

Busy subscriber Completion to Busy Subscriber) su flussi di interconnessione condivisi tra traffico in transito con funzione di CCBS e traffico in semplice terminazione senza funzione CCBS. La soluzione tecnica supera l'attuale ripartizione in fasci distinti, è concordata con gli operatori interconnessi ed adottata, a richiesta, da tutti gli operatori di terminazione", e preso atto, stante quanto dichiarato da Telecom Italia, della attuale indisponibilità di specifiche tecniche tali da consentire la funzionalità richiesta, ritiene che Telecom Italia debba fornire la propria disponibilità ad affrontare la questione in un apposito tavolo tecnico, con gli Operatori interessati, al fine di individuare una soluzione tecnica praticabile.

VI. ACCESSO DI ABBONATI TELECOM ITALIA AI SERVIZI SU NNG DI ALTRO OPERATORE

Gestione delle frodi

Le osservazioni degli Operatori

38. Alcuni Operatori, in via preliminare, evidenziano quanto riportato da Telecom Italia a pag. 13-14 dell'allegato all'Offerta di Riferimento in oggetto relativo all'accesso di abbonati di Telecom Italia ai servizi su numerazioni non geografiche (NNG) di altro operatore, ovvero:

"Telecom Italia e l'Operatore assegnatario della numerazione si impegnano, in caso di ipotesi di frode e/o truffa, a darsi tempestivamente comunicazione fornendo reciprocamente le relative evidenze documentali.

In particolare Telecom Italia, in linea con quanto previsto all'art. 4 commi 12 e 13 della delibera n. 27/08/CIR fornisce all'Operatore:

- *una prima comunicazione, di "preavviso di ipotesi di frode", entro 30 giorni dalla data di rilevazione del traffico sospetto. Tale comunicazione conterrà, oltre alle evidenze documentali le seguenti informazioni: numeri telefonici delle linee chiamanti (oscurate nelle ultime tre cifre nel rispetto del D.lgs. 196/2003 recante il Codice in materia di tutela dei dati personali, tranne nel caso di frode da intromissione che sarà adeguatamente specificata), il periodo di riferimento del traffico svolto, la numerazione chiamata, l'importo complessivo e per singola numerazione (IVA esclusa).*
- *una seconda comunicazione, entro 135 giorni dalla data di rilevazione del traffico sospetto, di conferma di ipotesi di frode in cui si riporta evidenza*

della presentazione dell'esposto denuncia all'Autorità Giudiziaria e l'importo esatto oggetto di sospensione dei pagamenti.

Telecom Italia, inoltre, potrà porre in essere tutte le azioni ritenute idonee al fine di tutelare i propri interessi, sia diretti che indiretti e quelli dei suoi Clienti. Tali azioni potranno consistere:

- nella disabilitazione dell'accesso alle Numerazioni Non Geografiche in esame per le linee dei singoli clienti finali interessati o che lo richiedano;*
- nello sbarramento, previo avviso alle competenti Autorità, delle Numerazioni Non Geografiche in esame;*
- nel mancato addebito nei confronti dei clienti finali degli importi riferiti a presunte frodi rilevate prima del calcolo dei Conti Telecom, previa presentazione di relativa denuncia all'Autorità Giudiziaria. Detti importi saranno comunque restituiti all'Operatore tramite rimessa bancaria diretta nel caso in cui i relativi procedimenti penali si concludano con l'emanazione di un provvedimento di insussistenza del fatto di reato.*
- nella sospensione del versamento a favore dell'Operatore delle somme corrisposte a TI dai Clienti in relazione a traffico presuntivamente fraudolento, versando le eventuali somme pagate dai clienti su un conto corrente creato ad hoc in attesa del pronunciamento delle Autorità Giudiziarie competenti. Qualora dette somme fossero già state versate all'Operatore, le stesse saranno recuperate da Telecom Italia al primo pagamento utile e versate nel predetto conto corrente ad hoc”.*

Con riferimento a quanto sopra riportato, gli Operatori evidenziano i seguenti profili di criticità:

- ⇒ previsione della facoltà di Telecom Italia di procedere alla sospensione dei pagamenti a favore dell'Operatore delle somme corrisposte a Telecom Italia stessa da parte dei clienti/utenti in relazione a traffico presuntivamente fraudolento;
- ⇒ previsione della facoltà da parte di Telecom di Italia di sospendere la fatturazione agli utenti finali degli importi riferiti a presunte frodi;
- ⇒ ambiguità relative ai riferimenti alle denunce all'Autorità Giudiziaria.

39. In particolare, gli Operatori ritengono che il vigente principio dell'incassato, secondo cui Telecom Italia versa all'Operatore solo gli importi effettivamente incassati dall'utenza finale, determinando lo spostamento in capo all'Operatore, titolare del credito e assegnatario delle numerazioni, di ogni rischio legato al mancato incasso di quanto fatturato all'utente finale, comporti il venir meno di qualsiasi motivazione giuridica a supporto della possibilità da parte di Telecom Italia di sospendere i pagamenti agli Operatori interconnessi degli importi incassati e di spettanza di questi ultimi.
40. In contrasto con il principio di fatturazione conto terzi è, parimenti, la facoltà da parte di Telecom Italia di non addebitare agli utenti finali gli importi riferiti a presunte frodi.
41. Secondo gli Operatori, appare infine contraddittorio (non potendosi restituire somme che non sono state fatturate) quanto riportato da Telecom Italia a pag. 13-14 del documento su citato, laddove enuncia da un lato *“il mancato addebito nei confronti dei clienti finali degli importi riferiti a presunte frodi”*, e dall'altro che gli importi in parola *“saranno comunque restituiti all'Operatore tramite rimessa bancaria diretta”* nel caso in cui i procedimenti penali avviati sulla base di denunce all'Autorità giudiziaria si concludano con l'emanazione di un provvedimento di insussistenza del fatto di reato. A tal riguardo, viene inoltre evidenziato che Telecom Italia vincola la restituzione di somme di spettanza degli Operatori non solo alla conclusione del procedimento giudiziale, ma addirittura ad una specifica evenienza quale la *“emanazione di un provvedimento di insussistenza del fatto di reato”* con ciò lasciando intendere che in tutti i restanti casi, inclusi quelli di archiviazione dei procedimenti con altre motivazioni ed indipendentemente dalla esistenza di palesi violazioni contrattuali, le somme non verranno fatturate, ovvero resteranno vincolate su un conto corrente di Telecom Italia.
42. A riguardo, inoltre, gli Operatori segnalano che la facoltà di sospensione del versamento a favore dell'Operatore e la facoltà di sospendere la fatturazione ai clienti finali degli importi riferiti a presunte frodi, erano assenti sia nell'OR 2007 (del 5 settembre 2007) e sia nella prima versione dell'OR 2008 (del 30 ottobre 2007) dove peraltro già vigeva il principio dell'incassato e della fatturazione conto terzi, e sono state introdotte unilateralmente da Telecom Italia nella ripubblicazione dell'OR 2008 (in data 15 luglio 2008) peraltro non oggetto di valutazione da parte dell'Autorità e ribadite nella attuale OR 2009.
43. Ciò considerato, gli Operatori richiedono l'eliminazione della facoltà da parte di Telecom Italia di sospendere il versamento a favore dell'Operatore delle somme incassate dagli utenti finali e della facoltà del mancato addebito ai clienti finali degli importi riferiti a presunte frodi.

Le conciliazioni

44. Con riferimento ai costi di conciliazione, alcuni Operatori ritengono iniqua una ripartizione di suddetti costi in parti uguali, potendosi verificare che l'Operatore titolare di un diritto di credito esiguo (come accade nella pratica per gli Operatori titolari di numerazioni a sovrapprezzo attraverso cui vengono erogati servizi di informazione elenco abbonati) si trovi nella situazione di dover sostenere dei costi di conciliazione superiori rispetto al valore del credito medesimo. Pertanto, si richiede di suddividere il costo della conciliazione in quote proporzionali ai singoli importi contestati, tenendo conto non solo di quelli riferiti alle NNG di ciascun OLO ma anche degli importi contestati riferiti alle direttrici di Telecom Italia.

Gestione delle insolvenze

45. Alcuni Operatori evidenziano che a pag. 18 del documento “*Accesso di abbonati Telecom Italia ai servizi su numerazioni non geografiche di altro Operatore: remunerazione per il servizio di fatturazione conto terzi*” è previsto che laddove il cliente paghi parzialmente una fattura, senza specificare quale parte di questa intende contestare, il *quantum* viene ripartito dando priorità assoluta ai crediti di Telecom Italia relativi al canone di accesso, al traffico telefonico verso direttrice fissa, mobile ed internazionale, ovvero relativi ai servizi regolamentati, per poi corrispondere il residuo proporzionalmente a ciascun Operatore titolare di NNG (ovvero per servizi definiti deregolamentati) ivi comprese le proprie divisioni commerciali. A riguardo, gli Operatori ritengono tale previsione in netto contrasto con qualsivoglia principio civilistico di imputazione di un pagamento parziale in assenza di una esplicita volontà del cliente. Si chiede, pertanto, un intervento dell'Autorità al fine di ripartire quanto da Telecom Italia incassato tra tutti gli Operatori titolari di crediti in misura proporzionale agli importi esposti in fattura.
46. Alcuni Operatori evidenziano la mancata revisione dell'importo massimo di insoluto oggetto di una azione di recupero crediti che, ai livelli previsti dalle precedenti Offerte di Riferimento, è ritenuto eccessivo. Nel merito alcuni Operatori ritengono inoltre che la soglia di insolvenza per affidare l'incarico di recupero del credito dovrebbe essere distinta tra clientela residenziale ed affari. Nel caso di clientela residenziale, in particolare, è ritenuta congrua una soglia di 50,00 Euro. Si chiede, pertanto, un intervento dell'Autorità al fine di fissare tale soglia distinta per la clientela residenziale ed affari e che la soglia relativa alla clientela residenziale non superi la somma suindicata.

Le osservazioni di Telecom Italia

Gestione delle frodi

47. Telecom Italia richiama che con l'attuazione da parte del Governo della direttiva 2005/60/CE concernente la prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo, nonché della direttiva 2006/70/CE che ne reca misure di esecuzione, è stato introdotto, per la prima volta nell'ambito dei reati, presupposto per l'applicazione del D.Lgs. 231/01, il reato di ricettazione (art. 648 c.p.).

Telecom Italia ritiene, alla luce delle norme sopra richiamate, che in tutti i casi in cui la stessa acquisisce consapevolezza della natura fraudolenta del traffico deve astenersi dal:

- fatturare al cliente somme relative a traffico individuato dai propri sistemi antifrode come presuntivamente fraudolento ed, in ragione di ciò, denunciato. L'addebito al cliente delle somme riferite a tale tipologia di traffico, potrebbe costituire, infatti, il primo anello della catena del reato di ricettazione che verrebbe a chiudersi con la corresponsione di tali somme (costituenti il profitto del reato) al beneficiario finale.
- incassare, ovvero tentare il recupero del credito riferito a traffico individuato come fraudolento, in una fase successiva rispetto alla fatturazione;
- versare agli OLO ovvero ai Centri Servizi le somme eventualmente incassate e riferite a traffico individuato come presuntivamente fraudolento.

La consapevolezza della natura fraudolenta del traffico può essere acquisita da Telecom Italia in via diretta (verifica della fraudolenza da parte dei sistemi interni "antifrode" e contestuale presentazione di una denuncia all'Autorità Giudiziaria) o indiretta (denuncia del cliente che disconosce alcune voci di traffico riportate in fattura).

Sussistono dei casi in cui, a fronte della diretta rilevazione della natura fraudolenta del traffico da parte di Telecom Italia con contestuale presentazione di denuncia, le somme riportate in fattura vengono, nondimeno, corrisposte dai clienti (per mera noncuranza, per ragioni connesse al pagamento tramite domiciliazione bancaria, ecc.). Telecom Italia ritiene che

anche in tali casi sussista l'obbligo, a proprio carico, di non disporre di tali somme.

Telecom Italia segnala, nello specifico, che l'art. 8 della delibera n. 179/03/CSP, ripreso come principio generale oltre che dalla delibera n. 418/07/CONS anche dalla delibera n. 95/08/CONS, prevede testualmente che: *"In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se l'organismo di telecomunicazioni dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi sono addebitati all'utente."*

Le conciliazioni

48. Telecom Italia richiama che il processo di conciliazione può essere svolto sperando le seguenti procedure extragiudiziali:

- **La procedura di Conciliazione di Telecom Italia**, consistente in una risoluzione extragiudiziale delle controversie, che avviene in una fase successiva a quella del reclamo presentato ai canali ordinari (servizio telefonico 187/191 o reclamo scritto) da parte dei clienti Telecom Italia. Nel caso di conciliazioni che riguardano una fattura emessa da Telecom Italia con addebiti, disconosciuti dal cliente, relativi a traffico effettuato verso NNG di più Operatori, il prezzo della conciliazione è tra essi equamente ripartito. Telecom Italia, ai sensi di quanto previsto dalla delibera n. 27/08/CIR, ha sottoposto la seguente valorizzazione delle attività da essa svolte, effettuata sulla base di un costo orario del personale di Telecom Italia pari a € 48,81:

Attività	Risorse TI coinvolte	Minuti (valore stimato su lavorazioni analoghe)	Costi (€)
Ricezione del reclamo effettuato da parte del cliente e sua lavorazione*	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Ricezione della domanda di conciliazione, gestione operativa della pratica ed invio della stessa al Customer Care per l'analisi della situazione del cliente: 1. Inserimento della richiesta sui sistemi: protocollo, registrazione	Segreteria dell'ufficio di Conciliazione (COP)		

dati su applicativo documentale di riferimento (CONARB) 2. Assegnazione pratica al personale dedicato alla lavorazione 3. Apertura esigenza sui sistemi commerciali (CRM) 4. inserimento codici di reclamo sui sistemi amministrativi (PACI) 5. attività di richiesta blocco eventuali azioni gestionali presenti sul cliente			
Analisi della situazione del cliente, volta ad acquisire tutti gli elementi utili per l'istruzione della conciliazione stessa; reinvio dell'analisi alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione: 1. analisi della pratica in considerazione della tipologia di reclamo 2. consultazione sistemi informativi in relazione alla tipologia di reclamo 3. analisi storico cliente 4. verifica situazione amministrativa 5. eventuali sistemazioni gestionali necessarie sul cliente (emissione ordinativi a regolarizzazione, ecc.) 6. eventuali richiesta di supporto ad altre strutture aziendali per il recupero di informazioni non in ambito Customer Care 7. predisposizione e stesura della relazione, stampa documentazione, reinvio completo della pratica alla Segreteria di Conciliazione	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Verifica dell'istruttoria e convocazione dei conciliatori (uno di TI e uno delle Associazioni dei Consumatori) e trasmissione dell'esito delle analisi predette	Segreteria dell'ufficio di Conciliazione (COP)		
Audizione di conciliazione, con redazione di verbale di chiusura della procedura	Conciliatori di TI e Segretario dell'Ufficio di conciliazione (COP)		
Attività operative a seguito definizione della conciliazione come da verbale di chiusura della procedura 1. emissione Nota di Credito o Partite Varie contabili, e predisposizione di tutte le operatività per adempimento accordi da verbale 2. eventuali sistemazioni gestionali necessarie sul cliente per adempimento accordi da verbale 3. ripristino posizione cliente sui sistemi del credito	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Valore medio a Regime Procedura Conciliazione Telecom Italia (Fonte: COP Consumer/Business- Process Development; ERA.PTC)			
Ricarico del 15 % a titolo costi di fatturazione verso OLO e costi di struttura			
Costo Complessivo Procedura Conciliazione presso Telecom Italia			168,39

- **La procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM o alle Camere di Commercio**, è regolata dall'art. 3 della delibera n. 173/07/CONS, emanata in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE. Telecom Italia, ai sensi di quanto previsto dalla delibera n. 27/08/CIR, ha proposto la seguente valorizzazione delle attività da essa svolte, effettuata sulla base di un costo orario del personale di Telecom Italia pari a € 48,81:

Attività	Risorse TI coinvolte	Minuti (valore stimato su lavorazioni analoghe)	Costi (€)
Ricezione del reclamo effettuato da parte del cliente e sua lavorazione*	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Ricezione della domanda di conciliazione, gestione operativa della pratica ed invio della stessa a Nucleo dedicato per l'attività: 1. Inserimento della richiesta sui sistemi: protocollo, registrazione dati su applicativo documentale di riferimento (AMT) 2. Assegnazione pratica al personale dedicato alla lavorazione 3. Apertura esigenza sui sistemi commerciali (CRM) 4. inserimento codici di reclamo sui sistemi amministrativi (PACI) 5. attività di richiesta blocco eventuali azioni gestionali presenti sul cliente	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Analisi della situazione del cliente, volta ad acquisire tutti gli elementi utili per l'istruzione della conciliazione stessa; inserimento documentazione nei sistemi 1. analisi della pratica in considerazione della tipologia di reclamo 2. consultazione sistemi informativi in relazione alla tipologia di reclamo 3. analisi storico cliente 4. verifica situazione amministrativa 5. eventuali sistemazioni gestionali necessarie sul cliente (emissione ordinativi a regolarizzazione, ecc.) 6. eventuali richiesta di supporto ad altre strutture aziendali per il recupero di informazioni non in ambito Customer Care 7. predisposizione e stesura della relazione, stampa documentazione ed inserimento documentazione nei sistemi predisposti	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Organizzazione della partecipazione alle udienze fissate in calendario	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Verifica ed aggiornamento dell'istruttoria per trasmissione dell'esito al Conciliatore	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Audizione di conciliazione presso le sedi Co.re.Com. CCIAA per chiusura della procedura	Conciliatori di TI in ambito Customer Care		
Attività operative a seguito definizione della conciliazione come da verbale di chiusura della procedura 1. emissione Nota di Credito o Partite Varie contabili e predisposizione di tutte le operatività per adempimento accordi da verbale 2. eventuali sistemazioni gestionali necessarie sul cliente per adempimento accordi da verbale 3. ripristino posizione cliente sui sistemi del credito	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Valore medio a Regime Procedura Conciliazione Telecom Italia			

(Fonte: COP Consumer/Business - Process Development; ERA.PTC)		
Ricarico del 15 % a titolo costi di fatturazione verso OLO e costi di struttura		
Costo Complessivo Procedura Conciliazione presso Corecom/CCIAA		224,53

Gestione delle insolvenze

49. Con riferimento all’oggetto, Telecom Italia ritiene che la previsione di dare priorità ai propri crediti si pone in coerenza alle disposizioni del Codice Civile che, in particolare all’art. 1193, prevede che in mancanza di una dichiarazione del pluri-debitore su quale debito intende soddisfare nel momento in cui effettua un pagamento, quest’ultimo deve essere imputato, tra più debiti scaduti, a quello meno garantito e tra più debiti ugualmente garantiti, al più oneroso per il debitore. A tale riguardo Telecom Italia richiama la delibera n. 381/08/CONS laddove conferma la facoltà dell’organismo di telecomunicazioni di prevedere strumenti di autotutela (quale è la sospensione del servizio) ed impone - in caso di pagamento parziale degli importi fatturati, con disconoscimento di addebiti afferenti a servizi a sovrapprezzo - il divieto di sospendere il servizio di base (cfr. art 1, comma 3, lett a)⁴ anche nelle ipotesi di ripetuti ritardi nei pagamenti e di presunta frode relativa ai servizi a sovrapprezzo, così come impone il divieto di effettuare le correlate azioni gestionali. Per contro, il mancato pagamento del servizio base (che nella sostanza esclude i servizi a sovrapprezzo, cui non sono applicabili le Condizioni Generali di Abbonamento - CGA) può comportare una sospensione del servizio ai sensi dell’art. 19 delle CGA. In sintesi, quindi, il mancato pagamento del servizio base comporta la sospensione del servizio, cosa viceversa non possibile, ai sensi della delibera succitata, per i servizi a sovrapprezzo. Telecom Italia, riallacciandosi all’art. 1193 del Codice Civile, pertanto, ritiene che il servizio di base (canone + traffico geografico) sia meno garantito nella misura in cui il relativo mancato pagamento comporta la sospensione del servizio ai sensi dell’art. 19 delle Condizioni Generali di Abbonamento, misura non applicabile al traffico non geografico, per le ragioni suddette. Sempre in linea con tale disposizione civilistica, Telecom Italia effettua poi un’imputazione in modo proporzionale tra i vari debiti ugualmente onerosi, qualora il pagamento parziale consenta di coprire anche le voci di addebito riferite a servizi a sovrapprezzo, secondo un criterio di parità di trattamento tra numerazioni di Telecom Italia e di altri Operatori.

⁴ “Ai fini indicati al comma 2 e ferme restando le disposizioni vigenti in materia di sospensione dei servizi di comunicazione elettronica, ove l’abbonato abbia presentato un reclamo per disconoscere determinati addebiti relativi a servizi a sovrapprezzo ed effettuato il pagamento per i rimanenti importi, all’operatore è consentito solo sospendere il servizio relativamente ai servizi a sovrapprezzo interessati dal mancato pagamento ed è vietato:

a) sospendere il servizio di base, anche nelle ipotesi di ripetuti ritardi nei pagamenti, di ripetuti mancati pagamenti e di presunta frode relativi ai servizi a sovrapprezzo;”

Le considerazioni dell'Autorità

Gestione delle frodi

50. Si richiama che la questione della gestione delle frodi nell'ambito del servizio di fatturazione offerto da Telecom Italia per l'accesso dei propri abbonati alle numerazioni non geografiche di altri Operatori era stato affrontato in sede di approvazione dell'Offerta di Riferimento di Interconnessione valida per il 2007, con delibera n. 107/07/CIR. Si richiama che in tale ambito vigeva il principio cosiddetto della "doppia fatturazione" con titolarità del credito in capo a Telecom Italia: Telecom Italia fatturava al cliente finale e l'OLO fatturava a Telecom Italia per il traffico diretto a Numerazioni Non Geografiche attestate sulla propria rete. In tale ambito regolamentare Telecom Italia era tenuta ad utilizzare, per se stessa e per gli OLO, le funzionalità di controllo per prevenire le frodi, secondo un principio di parità di trattamento. L'Operatore interconnesso veniva avvisato in caso i sistemi di Telecom Italia rilevassero traffico relativo a casi di sospetta frode. Si richiama infine che i contratti di interconnessione in alcuni casi prevedevano la sospensione cautelativa della corresponsione delle somme dovute agli Operatori assegnatari delle numerazioni non geografiche, nel caso di chiamate che presentavano le caratteristiche di traffico fraudolento (cd. presunte frodi) in base ai dati di rilevazione dei sistemi anti-frode di Telecom Italia (cifr. art.3, commi 9-10 e 11). L'Autorità aveva ritenuto pertanto opportuno, in suddetto contesto normativo, chiarire i termini del regime di gestione di insolvenza e delle frodi, al fine di tutelare l'Operatore di accesso (Telecom Italia) rispetto alle perdite per crediti insoluti e frodi oltre che allo scopo di definire una procedura, da inserire nell'Offerta di Riferimento, per la segnalazione e la gestione delle truffe/frodi che sia comune a tutti gli operatori assegnatari di NNG (parità di trattamento). La procedura indicava i termini a fronte dei quali Telecom Italia poteva attuare la sospensione cautelativa della corresponsione delle somme dovute agli Operatori assegnatari delle numerazioni non geografiche, quali l'avvio di appositi procedimenti istruttori presso l'Autorità Giudiziaria competente, la tempestiva comunicazione all'Operatore interconnesso, l'impiego dei sistemi antifrode che documentino l'afferenza del traffico in oggetto alla fattispecie di "presuntiva fraudolenza".
51. La questione della gestione delle frodi nell'ambito dell'Offerta di Riferimento di Interconnessione viene di nuovo affrontata in sede di approvazione del Listino 2008, con la delibera n. 27/08/CIR. Si richiama che in tale sede, anche a seguito della richiesta di revisione del quadro normativo sollevata da Telecom Italia al fine di porre termine alle elevate perdite dalla stessa sostenute per crediti insoluti (cosiddette insolvenze) e frodi, l'Autorità aveva approvato il

sistema di gestione cosiddetto della *fatturazione conto terzi*, per cui Telecom Italia versava, all'Operatore titolare del traffico verso NNG, soltanto le somme effettivamente incassate. In tale contesto normativo la delibera n. 27/08/CIR riportava, all'art. 4, commi 12, 13, 14 quanto segue:

12. *Telecom Italia fornisce, al fine di consentire all'Operatore interconnesso di monitorare in tempo utile eventuali situazioni di frode, una prima comunicazione tempestiva delle rilevazioni di traffico anomalo e, in seguito agli accertamenti necessari, la relativa conferma.*

13. *Telecom Italia include, nell'Offerta di Riferimento, le tempistiche della prima notifica di sospetta frode e della seconda notifica di accertamento della frode di cui al comma precedente.*

14. *Telecom Italia, qualora i propri sistemi non rilevino il traffico anomalo, notifica all'Operatore interconnesso la frode a seguito del disconoscimento del traffico da parte dell'utente finale, allegando copia della denuncia all'Autorità giudiziaria. Il traffico oggetto di frode accertata, sia a seguito di rilevazione dei sistemi, e comunicato all'OLO nelle modalità concordate di cui al punto precedente, sia a seguito di disconoscimento da parte del cliente finale e di denuncia all'Autorità giudiziaria, non potrà essere posto a carico dell'Operatore di accesso.*

52. A riguardo, si richiama che l'Autorità, con delibera n. 27/08/CIR, aveva ritenuto che le rilevazioni e comunicazioni di traffico anomalo avrebbero dovuto *“consentire all'OLO di individuare il traffico oggetto di ipotesi di frode ed attuare le opportune azioni nei confronti del Service Provider attestato sulla propria rete”* (cfr. punto 49 della delibera n. 27/08/CIR).

53. In merito alla facoltà introdotta da Telecom Italia nella proposta di OIR 2009 di non addebitare gli importi presuntivamente fraudolenti (sempre in assenza di denuncia da parte del cliente) si richiama il punto 46.a della delibera n. 27/08/CIR ove riporta che *“la gestione del credito è un obbligo in capo a Telecom Italia .. in quanto imposto nell'ambito del servizio di fatturazione alla luce della sua dominanza sulla raccolta del traffico telefonico...”* ed il punto 46.j ove specifica che *“il servizio di fatturazione e gestione del credito costituisce obbligo regolamentare....”*.

54. Si richiama infine il punto 62 della delibera n. 27/08/CIR ove reca quanto segue: *“Ai fini di fornire massima trasparenza agli OLO, Telecom Italia dovrà fornire, nelle modalità tecnicamente fattibili, visibilità della evoluzione del credito dei clienti che hanno usufruito dei servizi offerti tramite NNG di ciascun OLO, con riferimento tra l'altro alle fatture emesse, allo stato dei*

pagamenti, ai reclami etc. In particolare Telecom Italia dovrà fornire, sollecitamente, a ciascun OLO indicazione delle numerazioni per le quali si registrano incrementi significativi di insolvenza, per consentire a questi ultimi di monitorare in tempo reale lo stato del credito e, laddove opportuno, avviare le necessarie azioni nei confronti dei Centri Servizi attestati sulla propria rete o numerazioni". Appare quindi che nel modello dell' "incassato puro", in cui Telecom Italia agisce come mera mandataria all'incasso, non può che essere l'OLO ospitante/titolare del numero (NNG) a dover avviare, laddove opportuno, le necessarie azioni (quali ad esempio la sospensione dei pagamenti) nei confronti dei Centri Servizi attestati sulla propria rete o numerazioni. Qualsiasi ipotesi di sospensione di importi regolarmente incassati conto terzi dall'operatore d'accesso appare incompatibile con la "gestione su base incassato" in quanto eliminerebbero qualsiasi valutazione ("laddove opportuno") dell'ospitante/titolare del numero (NNG) a seguito delle ipotesi di frode segnalate nell'ambito delle procedure concordate fra le parti.

55. L'art. 8 della delibera n. 179/03/CSP prevede, infine, che i pagamenti relativi al traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia in *"caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente"*.

56. In conclusione il complesso delle norme richiamate conferma un ruolo di Telecom Italia nella gestione delle frodi. Tuttavia il passaggio dal sistema con "doppia fatturazione" al sistema "dell'incassato" ha comportato dei cambiamenti rilevanti sul tema delle frodi e dell'insolvenza:

- nel precedente regime della doppia fatturazione i contratti di interconnessione prevedevano la clausola della sospensione dei pagamenti in caso di sospetta frode (nel rispetto delle norme contrattuali), al fine di tutelare Telecom Italia rispetto alle potenziali perdite;
- nel nuovo regime dell'incassato il tema delle perdite sostenute da Telecom Italia per insolvenza e per frodi generalmente non si pone dovendo, quest'ultima, versare solo quanto effettivamente incassato dai propri clienti. L'unico caso in cui l'Operatore di accesso può essere soggetto a perdite è quello in cui il cliente disconosce il traffico, successivamente al pagamento, e, accertata la frode in sede di conciliazione, si concorda di restituire le somme al cliente. In tal caso va specificato che la restituzione è a carico dell'operatore titolare delle numerazione cui era diretto il traffico fraudolento. Ciò si pone in linea con quanto disposto dalla delibera n. 27/08/CIR laddove si stabilisce che

l'Operatore di accesso non deve sostenere perdite dovute ad insolvenze e frodi e che l'Operatore interconnesso, posto a conoscenza delle rilevazioni dei sistemi anti-frode, è tenuto ad attivarsi nei confronti dei suoi centri servizi, ad esempio sospendendo cautelativamente i relativi pagamenti.

57. I principi che comunque Telecom Italia è tenuta a rispettare, nell'attuale regime regolamentare, in qualità di Operatore dominante nella fornitura dell'accesso ai servizi offerti su numerazioni NNG, sono riconducibili:

- alla parità di trattamento, laddove si richiede che le funzionalità di controllo disponibili al fine di prevenire e limitare frodi o truffe a danno dei clienti di Telecom Italia siano le stesse, per gli OLO e per Telecom *Retail*;
- alla trasparenza, laddove si richiede che le "Attività gestionali ed amministrative per la prevenzione frodi", includendo le modalità ed i termini di una procedura per la segnalazione e gestione delle truffe/frodi che sia comune a tutti gli operatori assegnatari di numerazioni non geografiche, siano pubblicate in OIR;
- alla libera contrattazione tra le parti, laddove non si esclude "la possibilità di negoziare con Telecom Italia eventuali variazioni" rispetto a quanto stabilito in OIR.

58. In merito alla facoltà di sospensione della fatturazione al cliente o dei pagamenti per traffico originato e diretto a NNG, la delibera n. 179/03/CSP copre il caso del traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta "presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente".

59. Nel caso in cui il traffico presuntivamente fraudolento non sia stato denunciato dal cliente, l'attuale normativa non appare prevedere la sospensione della fatturazione al cliente o dei pagamenti all'Operatore interconnesso. Resta comunque stabilito che quest'ultimo deve essere debitamente informato della sospetta frode da Telecom Italia in modo da poter agire nei confronti dei *Service Providers* ad esso attestati. Inoltre, l'Operatore cui le numerazioni non geografiche sono attestate rimane il soggetto responsabile nei confronti dei clienti finali per danni subiti in caso di frode in qualità di titolare del credito.

60. La normativa appare inoltre escludere, in genere, la possibilità per Telecom Italia di non fatturare ai propri clienti il traffico diretto a NNG ipoteticamente fraudolento, essendo la fatturazione al cliente un obbligo regolamentare cui

Telecom Italia è soggetta in qualità di operatore dominante sull'accesso alla rete telefonica pubblica. Va a tale proposito sottolineato, anche con riferimento alla soluzione di alcuni casi di controversie tra Operatori da parte dell'Autorità, che qualora Telecom Italia producesse evidenze documentali di frode, potrebbe essere ritenuta accettabile una deroga a suddetto principio generale, i cui termini andrebbero valutati su base concreta (tipo di documentazione da esibire a cura di Telecom Italia, denuncia all'Autorità Giudiziaria, obblighi di parità di trattamento, ecc.).

61. Come sopra descritto, la normativa regolamentare oggi vigente prevede che Telecom possa sospendere la fatturazione o il pagamento di somme derivanti da traffico fraudolento in caso di denuncia presentata dall'utente all'Autorità competente. Telecom assume però in questa sede che a proprio carico sussisterebbe l'obbligo di astenersi dalle attività di fatturazione al cliente, ricezione del pagamento e versamento della somma agli OLO, attività tutte che essa è tenuta ad effettuare verso questi ultimi, allorché, anche in assenza di una denuncia dell'utente, vi sia comunque da parte di Telecom Italia la semplice "consapevolezza" della natura fraudolenta del traffico del cui addebito si tratta. Questo obbligo "di astensione" sarebbe stato imposto a Telecom dal decreto legislativo di recepimento di due recenti direttive comunitarie in materia di riciclaggio (2005/60/CE e 2006/70/CE). Le due previsioni del decreto legislativo n. 231/2007, che Telecom pone in stretta correlazione, riguardano l'obbligo di astensione relativo ad attività che si sospetta possano essere di riciclaggio e l'ampliamento della sfera dei reati che danno luogo a responsabilità della società. Soltanto il primo dei due profili potrebbe assumere diretta rilevanza ai fini della regolamentazione dei rapporti tra Telecom Italia e gli OLO, laddove fosse dimostrata la sussistenza dell'obbligo di Telecom Italia di sospendere l'attività sospetta (obbligo di astensione).
62. Ciò premesso, è decisivo osservare che il decreto legislativo 231 del 2007 non include affatto tra i destinatari degli obblighi gli operatori che forniscono servizi di comunicazione elettronica; né tantomeno vi sono indicate altre categorie di soggetti che potrebbero indurre ad un'interpretazione estensiva in tal senso.
63. Posto, dunque, che gli operatori che forniscono servizi di comunicazione elettronica non sono indicati tra i soggetti tenuti a rispettare la disciplina del decreto legislativo n. 231 del 2007, si aggiunge per mera completezza che l'obbligo di astensione invocato da Telecom ha in realtà un ruolo del tutto marginale nell'ambito degli interventi previsti per contrastare il riciclaggio. Tra questi, in primo luogo, e con carattere di inderogabilità, vi sono gli obblighi di identificazione del soggetto che chieda di compiere una determinata operazione e di segnalazione delle operazioni sospette. L'obbligo di astensione che

Telecom Italia richiama non ha invece carattere inderogabile, trattandosi piuttosto di uno strumento di cautela la cui applicazione può essere rimessa alla valutazione dell'intermediario finanziario. A conferma di ciò si richiama che, ai sensi dell'art. 23, comma 4 del decreto sopra citato, gli enti e le persone ("soggetti al decreto") possono informare le autorità competenti anche dopo aver eseguito l'operazione, "nei casi in cui l'astensione non sia possibile in quanto sussiste un obbligo di legge di ricevere l'atto ovvero l'esecuzione dell'operazione per sua natura non possa essere rinviata o l'astensione possa ostacolare le indagini", e che, inoltre, diversamente dagli obblighi di segnalazione e identificazione, l'obbligo di astensione è significativamente sprovvisto di sanzione penale (art. 55). In conclusione, posto che le disposizioni del decreto legislativo in materia di riciclaggio non si applicano agli operatori che forniscono servizi di comunicazione elettronica, se da un lato Telecom Italia può segnalare all'Autorità giudiziaria le operazioni che ritenga "sospette", non appare d'altro canto aver titolo per invocare tale circostanza al fine di sottrarsi agli obblighi che gravano su di essa nei confronti degli OLO.

64. L'Autorità ritiene pertanto che la facoltà di sospensione dei versamenti all'OLO di quanto incassato e di sospensione della fatturazione al cliente, in assenza di alcuna contestazione o denuncia da parte di quest'ultimo, non appaia coerente con l'attuale quadro regolamentare dei rapporti di interconnessione tra Operatori e Telecom Italia. In coerenza con suddetto quadro regolatorio ne consegue che, in relazione a traffico solo presuntivamente fraudolento ma in assenza di una contestazione da parte del Cliente o di una denuncia di quest'ultimo all'Autorità Giudiziaria, Telecom Italia debba rimuovere dalla propria Offerta di Riferimento i punti sopra richiamati relativi al
- mancato addebito nei confronti del cliente finale;
 - alla sospensione del versamento all'OLO di quanto incassato.

Le procedure di conciliazione

65. L'art. 4, comma 5, della delibera n. 27/08/CIR prevede che *"Telecom Italia comunica annualmente all'Autorità il dettaglio dei costi delle attività di cui al punto 3, chiarendo con quali modalità questi vengono determinati e come sono ripartiti tra Telecom Italia e gli OLO. L'Autorità valuta la congruità di tali costi e delle modalità di ripartizione con gli OLO in relazione al principio di causalità ed in funzione delle attività svolte da Telecom Italia"*.
66. Ai sensi dell'articolo suddetto l'Autorità ha rivalutato lo schema di *costing* proposto da Telecom Italia sulla base di un costo orario della manodopera di 46,22 Euro/ora, valore tra l'altro già approvato nelle delibere n. 13/09/CIR e n. 14/09/CIR. L'Autorità ha inoltre rivisto i tempi di svolgimento di alcune

attività sulla base di un principio di efficienza e ragionevolezza. L'analisi suddetta ha condotto ad un costo pari a 141,74 €, per la conciliazione di Telecom Italia, pari a 186,04 €, per la conciliazione presso i Corecom/Camera di commercio.

Gestione delle insolvenze

67. L'Autorità ritiene che, laddove il cliente paghi parzialmente una fattura, senza specificare quale parte di questa intende contestare, il *quantum* debba essere ripartito secondo un principio di equità e parità di trattamento. L'Autorità ritiene allo stesso tempo che, qualora il cliente non utilizzi la propria facoltà (prevista dall'art. 17 delle Condizioni Generali di Abbonamento al servizio di telefonia) di effettuare un pagamento parziale specificando il traffico oggetto del pagamento, lo stesso vada tutelato rispetto al rischio di sospensione del servizio per mancato pagamento del servizio di base (canone + traffico geografico). L'Autorità ritiene pertanto che l'importo pagato dal cliente abbonato, senza che lo stesso abbia specificato il traffico cui il pagamento è riferito, vada ripartito, ad esclusione della somma attribuibile al servizio base (intendendo in generale il servizio il cui mancato pagamento, ai sensi delle Condizioni generali di Abbonamento, ne possa causare la sospensione) tra gli Operatori titolari di NNG in misura proporzionale al relativo importo contabilizzato in fattura.
68. In merito all'importo massimo di insoluto oggetto di una azione di recupero crediti, l'Autorità rileva quanto riportato da Telecom Italia a pag. 18 dell'allegato all'Offerta di Riferimento relativo all'accesso di abbonati di Telecom Italia ai servizi su numerazioni non geografiche: *"...in merito alle procedure di recupero si precisa che gli oneri correlati alle attività svolte dalle società esterne, giustificano l'avvio di tali attività solo oltre una determinata soglia (analoga sia per i crediti degli Operatori che per quelli di Telecom Italia) di importo non pagato in fattura, che, conformemente a quanto indicato nel comma 7 dell'art. 4 della citata del. 27/08/CIR, Telecom Italia individua sulla base del principio di parità di trattamento interna esterna ed inserisce nella relativa contrattualistica con gli Operatori"*. Alla luce di quanto sopra e di quanto evidenziato dagli Operatori, l'Autorità ritiene condivisibile una distinzione della soglia suddetta tra clientela residenziale ed affari. Nel caso di clientela residenziale l'Autorità ritiene, inoltre, l'attuale l'importo, reso noto già nell'ambito del procedimento di approvazione dell'Offerta di Riferimento 2008 (del 30 ottobre 2007), eccessivo. Pertanto, si ritiene opportuno che Telecom Italia riformuli, prevedendo una sensibile riduzione, il valore della soglia suddetta proponendo un valore che tenga conto dei costi/benefici dell'azione di recupero credito.

VII. INTERVENTI A VUOTO PER SERVIZI DI ACCESSO, INTERCONNESSIONE A TRAFFICO E CONFIGURAZIONI

Le osservazioni degli Operatori

69. Alcuni Operatori richiedono, data la similarità delle attività sottostanti (riportate alla sez. 22 dell'Offerta di Riferimento relativa ai mercati 8-9-10), una revisione dei valori economici relativi agli interventi a vuoto (cfr. tabella 30, pag. 89) in linea con quanto definito dalla delibera n. 69/08/CIR di approvazione dell'Offerta di Riferimento di accesso disaggregato.
70. In aggiunta, gli Operatori ritengono che l'Offerta di Riferimento vada modificata disaggregando le componenti di costo del servizio in oggetto in modo da addebitare all'Operatore solo le attività effettivamente svolte. A tal fine, si chiede che Telecom Italia, prima di fatturare un intervento a vuoto, fornisca evidenza delle seguenti informazioni:
- ⇒ data della segnalazione di malfunzionamento con richiesta di intervento;
 - ⇒ data in cui è stata effettuata la verifica tecnico-amministrativa, con le relative evidenze;
 - ⇒ prova (in contraddittorio con l'Operatore interessato) che la rete Telecom Italia è funzionante o che il malfunzionamento è indotto da cause non imputabili alla stessa.
71. Infine alcuni Operatori ritengono l'attuale franchigia (pari al 2%) al di sotto della quale nessun intervento a vuoto viene addebitato (in analogia al meccanismo delle penali a carico di Telecom Italia), sia troppo bassa (di gran lunga inferiore ai valori di franchigia generalmente applicati per le penali dei servizi *wholesale*).

Considerazioni dell'Autorità

72. In via preliminare si richiama quanto previsto dall'Offerta di Riferimento 2009 (cfr. sez. 22, pag. 88-89) in merito agli interventi a vuoto:
- “Telecom Italia a fronte della segnalazione di malfunzione svolge le seguenti attività:*

- *Gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata da altro Operatore verso T.I.;*
- *Verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo finale) della segnalazione;*

La verifica tecnica dà luogo a:

- *Presenza di malfunzione su rete Telecom Italia: il reclamo viene gestito nell'ambito delle procedure di assurance previste nel manuale della procedure;*
- *Assenza di malfunzione: il reclamo viene trattato come un intervento a vuoto;*
- *Assenza di malfunzione su rete Telecom, ma presenza di malfunzione indotta da eventuali prodotti presenti presso il cliente finale o da un'errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete dell'Operatore interconnesso: Telecom Italia interviene, laddove possibile, a ripristinare il servizio, addebitando comunque all'Operatore l'intervento come un intervento a vuoto”.*

Nelle tabelle seguenti sono riportate le condizioni economiche per gli interventi a vuoto, differenziate in funzione della tipologia di malfunzione segnalata e delle attività, descritte nel paragrafo precedente, che Telecom Italia effettua per la chiusura della segnalazione di malfunzionamento.

	Euro
Gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata da OLO verso T.I.	97,63
Verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo finale) della segnalazione	146,44
Intervento manutentivo per malfunzione su rete Operatore	146,44
Totale	390,51

A seguito della consuntivazione annuale dell'attività di manutenzione, Telecom Italia emette verso l'Operatore una fattura per l'importo totale dovuto, con evidenza del numero e del tipo di intervento a vuoto per ciascun servizio di interconnessione, al netto della franchigia corrispondente al 2% del numero totale degli interventi richiesti dall'Operatore. La franchigia del 2% è da intendersi applicata a ciascuna delle categorie di interventi sopra riportate”.

73. L'Autorità, ha effettuato una valutazione dei tempi necessari alle attività suddette sulla base di un principio di efficienza e ragionevolezza. La

valorizzazione economica delle tempistiche individuate sulla base di un costo orario della manodopera di 46,22 Euro ha condotto alla definizione dei prezzi seguenti:

- Gestione/ verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata da OLO verso TI: 15,41 €;
- Verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo finale) della segnalazione: 92,44 €;
- Intervento manutentivo per malfunzione su rete Operatore: 92,44 €;

74. L'Autorità ritiene quindi che Telecom Italia debba rivedere i prezzi degli interventi a vuoto secondo quanto riportato al punto precedente. Si ritiene inoltre opportuno che la franchigia sopra richiamata sia portata al 2,5% del numero totale degli interventi richiesti dall'Operatore.

75. L'Autorità ritiene inoltre condivisibile che le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli interventi a vuoto siano sufficientemente dettagliate in merito alle attività svolte, oltre che al contesto (data, ora della segnalazione e dell'intervento) ed alla evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia. Telecom Italia dovrà inoltre fornire disponibilità a fornire gli ulteriori eventuali chiarimenti richiesti dall'Operatore Interconnesso, cui l'intervento a vuoto è attribuito.

VIII. MANUALE DELLE PROCEDURE

Le osservazioni degli Operatori

76. Alcuni Operatori evidenziano quanto riportato da Telecom Italia a pag. 36 del Manuale delle procedure: *“Per quanto riguarda il servizio di transito di chiamate dirette verso numerazioni non geografiche con addebito al chiamante con la modalità di fatturazione a cascata, la fatturazione tra gli Operatori e Telecom Italia viene effettuata secondo le seguenti tempistiche:*

- ⇒ *entro il 15-esimo giorno del mese corrente (mese X) Telecom Italia mette fattura verso l'Operatore di Origine degli importi spettanti a Telecom Italia per il transito e per il kit⁷ e degli importi spettanti all'Operatore di destinazione per la terminazione sulla sua rete, relativamente al traffico effettuato nel mese precedente (mese X-1);*

⇒ *l'Operatore di Destinazione relativamente al traffico terminato sulla propria rete nel mese X-1, emette fattura verso Telecom Italia non prima del 15-esimo giorno del mese X+1...*".

77. Sul punto gli Operatori evidenziano che in precedenza l'Operatore di terminazione poteva emettere fattura verso Telecom Italia entro il giorno 15 del mese X+1 (dove coerentemente con la nuova dicitura X è il mese corrente, ovvero il mese successivo a quello relativo al traffico). Con l'attuale procedura proposta da Telecom Italia invece l'OLO può fatturare non prima del 15esimo giorno del mese X+1. Pertanto, mentre in precedenza il 15 esimo giorno del secondo mese successivo a quello del traffico era un termine massimo entro il quale l'OLO poteva emettere fattura, ora suddetto termine è diventato un termine minimo. A titolo di esempio, gli Operatori evidenziano che se nella vecchia procedura il traffico relativo al mese di Gennaio poteva essere fatturato dall'OLO a Telecom Italia già a partire dal 1° febbraio (e quindi pagato da Telecom Italia, essendo di norma la scadenza del pagamento a 60 giorni, il 1° Aprile) ora con la nuova procedura suddetto traffico non può essere fatturato prima del 16 marzo (e quindi pagato da Telecom Italia non prima del 16 maggio). Pertanto, il ciclo traffico- fatturazione- pagamento è aumentato di 46 giorni rispetto al sistema precedente.

78. A riguardo, gli Operatori lamentano che la introduzione del sistema suddetto andrebbe a vantaggio di Telecom Italia sia in termini economici che competitivi. Infatti Telecom Italia, da un lato, fattura all'Operatore d'origine nei primi giorni del mese X e dall'altro accetta fattura dall'Operatore di destinazione solo dopo il 15° giorno del mese successivo a quello in cui fattura all'Operatore d'origine, determinando quindi uno spostamento in avanti dei pagamenti di almeno 46 giorni. Ciò causerebbe, pertanto, una carenza di liquidità di alcuni Operatori tale da poterne minare la solidità finanziaria, trovandosi questi ultimi a dover anticipare somme ai propri fornitori a fronte di un pagamento posticipato di oltre un mese e mezzo. Viene inoltre evidenziato che Telecom Italia, con la modalità di fatturazione proposta, trattiene delle somme che, essendo liquide ed esigibili nel momento in cui le riceve dall'Operatore d'Origine, andrebbero, secondo quanto disciplinato dal codice civile all'art. 1242, viceversa immediatamente in compensazione. Viene chiesto, pertanto, un intervento dell'Autorità al fine di ripristinare la precedente modalità di fatturazione a cascata.

Osservazioni di Telecom Italia

79. Telecom Italia ha, nel corso del procedimento in oggetto, rappresentato che la modifica proposta in Offerta di Riferimento dei tempi di fatturazione, nel caso

di transiti, è stata motivata dal fatto che, in più di un'occasione, a seguito della ricezione della fattura dall'Operatore di destinazione per le tariffe di terminazione, alcuni Operatori di origine hanno ritenuto di non pagare le fatture emesse da Telecom Italia nei loro confronti per le medesime competenze, non avendo questi ultimi inteso riconoscere le tariffe di terminazione richieste dall'Operatore di destinazione. Telecom Italia ha pertanto chiarito che, non essendo previsto nel processo di fatturazione a cascata alcun meccanismo a tutela delle suddette insolvenze, lo sfasamento temporale introdotto, tra le date di ricezione ed emissione delle fatture suddette, consente alla stessa di verificare di aver incassato l'importo fatturato all'Operatore di origine prima che venga versata all'Operatore di destinazione la quota di relativa competenza. Telecom Italia si è dichiarata, nel corso del procedimento, tuttavia disponibile a ridurre tale sfasamento temporale a 15 giorni (rispetto ai 30 giorni dell'attuale processo proposto nell'Offerta di Riferimento pubblicata il 30 ottobre 2008).

Considerazioni dell'Autorità

80. L'Autorità ritiene in prima istanza ragionevole che tra il momento della emissione della fattura da parte di Telecom Italia all'Operatore di origine ed il momento della emissione della fattura da parte dell'Operatore di destinazione a Telecom Italia intercorra un lasso di tempo atto a evitare le problematiche di insolvenza richiamate. Allo stesso tempo l'Autorità ritiene l'intervallo temporale fissato da Telecom Italia eccessivo. Tenuto conto degli impatti competitivi di quanto proposto da Telecom Italia, in ragione della minore solidità finanziaria di piccoli Operatori che offrono servizi a sovrapprezzo, e del tempo mediamente necessario a Telecom Italia per la predisposizione della fattura nei confronti dell'Operatore di Origine, si ritiene opportuno che Telecom Italia riformuli l'attuale previsione accettando le fatture emesse da parte dell'Operatore di destinazione a partire dal 20° giorno del mese (X) corrente, successivo a quello relativo al traffico (X-1).

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 di Telecom Italia per l'anno 2009
relativa ai mercati 8, 9 e 10)**

1. Sono approvate le condizioni economiche dell'Offerta di Interconnessione per l'anno 2009, pubblicata da Telecom Italia S.p.A. in data 30 ottobre 2008, relativamente ai servizi soggetti al vincolo di *network cap* di cui alla delibera n. 417/06/CONS.
2. Le condizioni di offerta dei restanti servizi sono approvate fatto salvo quanto previsto al seguente articolo 2.

Articolo 2

(Adeguamento dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia relativa ai mercati 8, 9 e 10 per l'anno 2009)

1. Con riferimento al servizio di transito ed, in generale, a tutti i servizi a traffico, Telecom Italia, ai fini di una maggiore trasparenza, fornisce nelle proprie fatture maggiori dettagli in linea con quanto indicato nella delibera n. 27/08/CIR (cfr. punto 66).
2. In relazione al servizio di *Call Completion to Busy Subscriber* (CCBS), ai sensi dell'art. 14, comma 44, della delibera n. 417/06/CONS, Telecom Italia si rende disponibile ad individuare, in contraddittorio con gli Operatori interessati, le possibili soluzioni tecniche.
3. Telecom Italia riformula la sez. 4.4 (Attività gestionali ed amministrative per la prevenzione delle frodi) dell'allegato all'Offerta di Riferimento relativo all'accesso di abbonati di Telecom Italia ai servizi su numerazioni non geografiche, rimuovendo i punti relativi alla previsione, in assenza di una contestazione o denuncia di frode da parte del cliente, a) del mancato addebito nei confronti di quest'ultimo degli importi riferiti a presunti frodi, b) della sospensione del versamento a favore dell'Operatore, assegnatario delle numerazioni non geografiche, di quanto incassato dai clienti in relazione a traffico presuntivamente fraudolento. Misure specifiche in merito alla gestione delle frodi, purché adottate a maggior tutela del cliente e nel rispetto degli obblighi di parità di trattamento, potranno essere concordate nell'ambito della contrattazione tra le parti.
4. Ai sensi dell'art. 4, comma 5, della delibera n. 27/08/CIR, Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento prevedendo un costo di 141,74 €, per lo svolgimento della procedura di "conciliazione di Telecom Italia", ed un costo di 186,04 €, per lo svolgimento della procedura di conciliazione presso i Corecom/Camera di commercio.

5. Telecom Italia, in relazione alla definizione della soglia al di sotto della quale intende rinunciare ad affidare il recupero del credito ad appositi istituti, provvede, in applicazione dell'art. 4, comma 7, della delibera n. 27/08/CIR, a definire un valore distinto per clientela affari e residenziale, riducendo la attuale soglia per clientela residenziale ad un valore che tenga ragionevolmente conto dei costi/benefici dell'azione di recupero crediti. L'Autorità si riserva di valutare suddetta proposta.
6. Telecom Italia riformula la tabella 30 (Interventi a vuoto per disservizi commutativi) dell'Offerta di Riferimento prevedendo i prezzi di seguito indicati:
 - a. Gestione/ verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata da OLO verso TI: 15,41 €;
 - b. Verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudato finale) della segnalazione: 92,44 €;
 - c. Intervento manutentivo per malfunzione su rete Operatore: 92,44 €.
7. Telecom Italia riformula la sez. 3.12.2 del Manuale delle procedure, in relazione alla modalità di fatturazione a cascata per il servizio di transito delle chiamate dirette verso numerazioni non geografiche con addebito al chiamante, prevedendo di accettare le fatture emesse da parte dell'Operatore di destinazione a partire dal 20° giorno del mese (X) corrente, successivo a quello relativo al traffico (X-1).

Articolo 3 (Disposizioni finali)

1. Salve ove diversamente specificato, Telecom Italia recepisce le disposizioni di cui al precedente articolo 2 e ripubblica l'Offerta di Riferimento 2009, relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa per l'anno 2009, entro 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.
2. Le modifiche apportate alle condizioni economiche dei servizi inclusi nei mercati 8, 9 e 10, di cui alla presente delibera, decorrono, salvo ove diversamente specificato, a partire dal 1° gennaio 2009.
3. 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.

Il presente provvedimento è notificato alla società Telecom Italia S.p.A. ed è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale e sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 24 luglio 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Nicola D'Angelo

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola

