

Delibera n. 711/00/CONS

Nuove condizioni economiche per l'offerta di linee affittate da parte della società Telecom Italia s.p.a.

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 31 ottobre 2000;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

VISTA la direttiva 92/44/CEE del Consiglio, 5 giugno 1992, sull'applicazione della fornitura di una rete aperta (Open Network Provision - ONP) alle linee affittate;

VISTO il dlgs 2 maggio 1994, n. 289, di attuazione della direttiva 92/44/CEE concernente l'applicazione della fornitura di una rete aperta di telecomunicazioni (ONP);

VISTO il d.P.R. 19 settembre 1997, n. 318, regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni;

VISTA la direttiva 97/51/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 6 ottobre 1997 che modifica le direttive 90/387/CEE e 92/44/CEE per adeguarle al contesto concorrenziale delle telecomunicazioni;

VISTA la decisione 98/80/CE della Commissione, 7 gennaio 1998, che modifica l'allegato II della direttiva 92/44/CEE del Consiglio;

VISTA la delibera n. 66/98 recante autorizzazione alla Telecom Italia in relazione all'offerta di circuiti diretti, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 10 novembre 1998, n. 263;

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

VISTA la delibera n. 389/00/CONS in materia di determinazioni di condizioni economiche per l'offerta di linee affittate da parte di Telecom Italia, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 20 luglio 2000, n. 165;

VISTA la lettera del 27 luglio 2000, con la quale Telecom Italia richiedeva una proroga di trenta giorni per la presentazione della nuova offerta di collegamenti diretti nazionali;

VISTA la lettera del 2 agosto 2000, con la quale l'Autorità fissava il termine del 12 settembre 2000 per la presentazione della nuova offerta di collegamenti diretti in ambito nazionale da parte della società Telecom Italia;

VISTA la proposta per il servizio collegamenti diretti in ambito nazionale di Telecom Italia, pervenuta all'Autorità in data 12 settembre 2000 e la successiva integrazione, pervenuta in data 29 settembre 2000;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La Proposta di Telecom Italia del 12 settembre per il Servizio Collegamenti Diretti in ambito nazionale

In data 12 settembre è pervenuta all'Autorità la proposta per il servizio collegamenti diretti in ambito nazionale di Telecom Italia, in ottemperanza a quanto disposto dai punti 2, 3 e 4 della delibera n. 389/00/CONS (di seguito la delibera). Nel documento, in particolare, venivano indicate:

- 1) la proposta di *Service Level Agreement* sull'offerta di linee affittate, in ottemperanza a quanto disposto dal punto 4 della delibera n. 389/00/CONS;
- 2) la proposta di una nuova struttura per l'offerta di linee affittate;
- 3) le condizioni economiche di offerta dei collegamenti diretti analogici (di seguito CDA), in ottemperanza a quanto stabilito al punto 1, lett. a) della delibera n. 389/00/CONS;
- 4) le condizioni di offerta per le prestazioni aggiuntive e per le variazioni contrattuali, in ottemperanza a quanto disposto al punto 3 della delibera n. 389/00/CONS.

1.1 Il *Service Level Agreement* proposto da Telecom Italia

Come indicato al precedente punto 2), Telecom Italia ha proposto, in data 12 settembre, il seguente *Service Level Agreement*:

A) Tempo di provisioning

Il tempo di provisioning è definito come il numero dei giorni solari intercorrenti tra la data di presentazione della richiesta scritta alla struttura competente di Telecom Italia – dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, nell'orario 08.00/16.00 - alla data in cui il circuito

viene reso effettivamente disponibile alla clientela. Nel caso le richieste pervenissero fuori dall'orario sopra indicato, il numero dei giorni decorre dalla prima giornata lavorativa successiva.

Tempo di provisioning

(escluso "causa Cliente", fermi per causa "permessi enti pubblici", collegamenti rurali, data concordata con il cliente)

Tipo di servizio	Livello di servizio
CDN $\leq$ 64 Kbit/s	Entro 45 giorni
CDN $>$ 64 Kbit/s e $<$ 2 Mbit/s	Entro 60 giorni
CDN 2 Mbit/s (*)	Entro 90 giorni
CDN 2 Mbit/s (**)	Entro 180 giorni
CDN $>$ 2 Mbit/s	Entro 180 giorni (***)

(*) per siti con numero di flussi (già consegnati + ordinati) $\leq$ 5 (ad esclusione di siti dove congiuntamente si ritiene opportuno realizzare il rilegamento alla centrale di Telecom Italia in fibra ottica).

(**) per siti con numero di flussi (già consegnati + ordinati) $>$ 5 e siti con numero di flussi $\leq$ 5 dove congiuntamente si ritiene opportuno realizzare il rilegamento alla centrale di Telecom Italia in fibra ottica).

(***) A valle della positiva fattibilità, salvo necessità di scavi per la posa della fibra per il rilegamento.

Per numero di circuiti significativo le percentuali di performance garantite da Telecom Italia sono le seguenti:

	Percentuali di performance (tempi di consegna)	(giorni solari)	
		Urbano	Interurbano
$\leq$ 2 Mbit/s (*)	80% dei casi	Tra 21 gg e 30 gg	Tra 21 gg e 40 gg
$\leq$ 2 Mbit/s (**)	80% dei casi	Tra 60 gg e 70 gg	Tra 60 gg e 80 gg
34 Mbit/s	80% dei casi	Tra 60 gg e 70 gg	Tra 60 gg e 80 gg
155 Mbit/s	80% dei casi	Tra 60 gg e 70 gg	Tra 60 gg e 80 gg

(*) per siti con numero di flussi (già consegnati + ordinati) $\leq$ 5 (ad esclusione di siti dove congiuntamente si ritiene opportuno realizzare il rilegamento alla centrale di Telecom Italia in fibra ottica).

(**) per siti con numero di flussi (già consegnati + ordinati) $>$ 5 (compresi siti con numero di flussi $\leq$ 5 dove congiuntamente si ritiene opportuno realizzare il rilegamento alla centrale di Telecom Italia in fibra ottica).

B) Tempo di ripristino

Il tempo di ripristino del servizio è definito come il numero di ore (solari o lavorative, a seconda dei casi) intercorrenti tra la segnalazione del guasto, effettuata all'apposita struttura centralizzata, operante H24 per 365 giorni all'anno, e la sua risoluzione da parte di Telecom Italia, fatti salvi i casi di indisponibilità della sede cliente. Per guasti si intendono quelli effettivamente riscontrati da Telecom Italia su base reclamo.

Tempo di ripristino

(sono esclusi “eventi eccezionali” (danni causati da terzi), “causa cliente” e “cause di forza maggiore”, collegamenti rurali)

Tipo di servizio	Livello di servizio
CDN $\leq$ 64 Kbit/s	90% entro 8 ore lavorative (*)
CDN > 64 Kbit/s fino a 34 Mbit/s	90% entro 4,5 ore lavorative (*)
CDN $\geq$ 155 Mbit/s	90% entro 4,5 ore solari

(*) Basate sull'orario lavorativo 08.00-16.00

C) Penali

Qualora Telecom Italia non rispetti i livelli di servizio stabiliti, fatti i casi già in precedenza indicati, il cliente ha diritto ad un indennizzo così stabilito:

Parametro	Penale
Tempo di provisioning	1/30 del canone mensile per ciascun giorno di ritardo rispetto al tempo massimo di fornitura
Tempo di ripristino	6% del canone mensile per ogni ora di ritardo

D) Recesso anticipato dal contratto

1. Contratti di durata iniziale 1 anno (Standard):

Qualora il cliente receda prima della scadenza dell'anno di validità del contratto, il cliente medesimo riconoscerà a Telecom Italia, a titolo di indennizzo per i servizi prestati e per i costi sostenuti, una somma pari all'ammontare complessivo dei canoni residui, attualizzati in base alla media percentuale dell'EURIBOR (lettera 1 mese) del mese precedente rispetto a quello in cui avviene il recesso stesso.

2. Contratti di durata iniziale superiore ad un anno (Pianificati):

Qualora il cliente receda prima che sia trascorso il primo anno del periodo di validità del contratto, il cliente medesimo riconoscerà a Telecom Italia, a titolo di indennizzo per i servizi prestati ed i costi sostenuti:

- per le mensilità precedenti il recesso, il conguaglio derivante dalle differenze tra i canoni relativi alla tipologia contrattuale inizialmente richiesta e quelli relativi ai contratti di durata annuale.
- per le mensilità residue fino alla copertura dell'intero anno in corso, una somma pari all'ammontare complessivo dei canoni ai prezzi del corrispondente contratto di durata

annuale, attualizzato in base alla media percentuale dell'EURIBOR (lettera 1 mese) del mese precedente rispetto a quello in cui avviene il recesso;

- una penale pari al 5% dei canoni residui del/degli anno/i successivo/i al primo fino alla scadenza naturale del contratto ai prezzi della tipologia contrattuale inizialmente richiesta.

Qualora il cliente receda dopo che sia trascorso il primo anno del periodo temporale di validità dello stesso, il cliente medesimo riconoscerà a Telecom Italia, a titolo di indennizzo per i servizi prestati e i costi sostenuti:

- una somma pari all'ammontare complessivo dei canoni rimanenti fino alla copertura dell'anno in corso ai prezzi di una tipologia contrattuale inizialmente richiesta;
- una penale pari al 5% di eventuali ulteriori canoni residui fino alla scadenza naturale del contratto ai prezzi della tipologia contrattuale inizialmente richiesta.

1.2 La proposta di una nuova struttura per l'offerta di linee affittate di Telecom Italia

Per quanto riguarda l'offerta dei circuiti diretti numerici (di seguito CDN), come indicato al precedente paragrafo 1, punto 2), il documento del 12 settembre non conteneva i valori economici dei CDN, ma la proposta di una nuova struttura dell'offerta di linee affittate. La determinazione delle condizioni economiche, in ottemperanza a quanto disposto dalla delibera, veniva infatti subordinata all'accoglimento, da parte dell'Autorità, della "riorganizzazione" dell'offerta proposta dalla società.

Tale proposta, si basava, in particolare su:

- 1) introduzione del criterio unico del calcolo della distanza, al fine di rendere noto al cliente *ex ante* il costo da sostenere, secondo quanto previsto dal punto 1 delle disposizioni transitorie della delibera. In particolare, la proposta riguardava l'introduzione della modalità di misurazione delle distanze tra le centrali urbane, basata sul criterio della distanza in linea d'aria;
- 2) l'unificazione degli ambiti urbani e interurbani e, quindi, la definizione di un unico listino in ambito nazionale.

L'Autorità, nella seduta del Consiglio del 27 settembre 2000, ha accolto la richiesta di ristrutturazione dell'offerta proposta da Telecom Italia, ritenendola coerente con le esigenze di utilizzo dei clienti ed in linea con quanto emerso dalla *Sector Inquiry* della Commissione europea sulle linee affittate.

Telecom Italia ha quindi provveduto ad inviare, in data 29 settembre 2000, le condizioni economiche di offerta dei circuiti diretti numerici in ambito nazionale, riorganizzate secondo la nuova struttura approvata.

2. La Nuova Offerta Servizio Collegamenti Diretti in ambito nazionale di Telecom Italia del 29 settembre

In data 29 settembre 2000, è pervenuto in Autorità il documento “Nuova Offerta Servizio Collegamenti Diretti in ambito nazionale di Telecom Italia”, basata sulla “riorganizzazione” approvata dall’Autorità e nel quale venivano riportate le condizioni economiche dei CDN, suddivise per le diverse capacità, come di seguito riportato:

1. CDN fino a 768 Kbit/s;
2. CDN 2 Mbit/s;
3. CDN 34 Mbit/s;
4. CDN 155 Mbit/s;
5. CDN 622 Mbit/s;
6. CDN 2,5 Gbit/s.

3. Le valutazioni dell’Autorità

A) Con riferimento alle condizioni contenute nel documento pervenuto in data 12 settembre 2000, l’Autorità ha ritenuto che:

1. la reintroduzione dell’offerta dei CDA corrisponde a quanto deriva dal punto 1, lett. a) della delibera 389/00/CONS;
2. le condizioni indicate nel *Service Level Agreement*, e riportate al precedente paragrafo 1.1, non sono condivisibili in relazione ai tempi e alle percentuali di consegna delle linee affittate (punto A), alle percentuali di ripristino (punto B), nonché alle penali a carico di Telecom Italia in caso di mancato rispetto delle condizioni stabilite (punto C). Diversamente, l’Autorità ha ritenuto di accogliere i tempi e gli orari indicati per il servizio di ripristino (punto B), nonché le condizioni proposte in caso di recesso anticipato del cliente dal contratto (punto D);
3. le condizioni di offerta per le prestazioni aggiuntive e per le variazioni contrattuali presentate, sulla base di quanto disposto dai punti 1 e 2 della delibera n. 389/00/CONS, sono adeguate all’offerta.

B) Con riferimento alle condizioni contenute nel documento pervenuto in data 29 settembre 2000, l’Autorità le ha ritenute rispondenti a quanto disposto dal punto 1, lett. b), c), d), e) ed f) della delibera.

L’Autorità ha, quindi, ritenuto che le condizioni contenute nelle offerte pervenute in data 12 e 29 settembre 2000, così come modificate dall’Autorità (con riferimento al *Service Level Agreement*), ottemperassero a quanto stabilito ai punti 2 e 4 del dispositivo della delibera, nonché ai punti 1 e 2 delle disposizioni transitorie della stessa.

C) Ai fini della verifica del rispetto del principio di non discriminazione nella fornitura di linee affittate, infine, l'Autorità ritiene necessario acquisire i dati relativi ai tempi di consegna e ripristino che Telecom Italia applica alle proprie Divisioni commerciali per la fornitura del servizio ai clienti finali e i dati relativi alla fornitura dello stesso servizio agli operatori licenziatari e autorizzati.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

UDITA la relazione della D.ssa Paola Manacorda, relatore ai sensi dell'art. 32 del regolamento di organizzazione e funzionamento;

DELIBERA

Art. 1 (Condizioni di Offerta)

1. Sono approvate le condizioni di cui all'Allegato A che, pertanto, costituiscono la nuova offerta di collegamenti diretti analogici e numerici in ambito nazionale da parte di Telecom Italia.
2. L'Allegato A costituisce parte integrante della presente delibera.

Art. 2 (Service Level Agreement)

1. Il *Service Level Agreement* base di cui all'Allegato B costituisce parte integrante dell'offerta di linee affittate da parte di Telecom Italia e deve, pertanto, essere allegato a tutti i contratti sottoscritti.
2. L'Allegato B costituisce parte integrante della presente delibera.
3. Gli utilizzatori di linee affittate possono richiedere a Telecom Italia, dietro corresponsione di una somma aggiuntiva da definire su base contrattuale, la definizione di condizioni di fornitura e riparazione di linee affittate diverse da quelle indicate nel *Service Level Agreement* base di cui al precedente comma 1. In tali casi, Telecom Italia è obbligata a rispettare il principio di non discriminazione ed a negoziare, se richiesto, il servizio di riparazione di linee affittate 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

Art. 3
(Entrata in vigore della nuova offerta di linee affittate)

1. Le condizioni di cui agli Allegati A e B si applicano a far data dal 1° novembre 2000.

Art. 4
(Obblighi di pubblicazione)

1. Telecom Italia pubblica sul proprio sito Internet la nuova offerta di cui all'Allegato A e il *Service Level Agreement* base di cui all'Allegato B, a far data dal giorno successivo la notifica del presente provvedimento.
2. Telecom Italia pubblica sul proprio sito Internet tutte le informazioni riguardanti le proprie strutture di riferimento per la richiesta di consegna e segnalazione dei guasti dei circuiti da parte degli utilizzatori, completi di numero di telefono e numero di fax. L'indicazione delle strutture competenti per la segnalazione dei guasti dovrà essere indicata anche nei contratti stipulati tra Telecom Italia e i singoli utilizzatori di linee affittate.
3. Telecom Italia pubblica sul proprio sito Internet, accanto alle condizioni di offerta in vigore e contestualmente alla comunicazione all'Autorità, tutte le future proposte di modifica dell'offerta di linee affittate, specificando che le stesse sono in corso di valutazione da parte dell'Autorità. Telecom Italia provvede quindi ad aggiornare le condizioni di offerta di linee affittate, a far data dal giorno successivo alla notifica dell'autorizzazione dell'Autorità.

Art. 5
(Informazioni sulle distanze tra le centrali urbane di Telecom Italia)

Telecom Italia fornisce, su richiesta degli utilizzatori di linee affittate, tutte le informazioni relative alla distanza in linea d'aria tra le proprie centrali urbane.

Art. 6
(Informazioni sui tempi medi di consegna e ripristino)

Telecom Italia fornisce all'Autorità, entro il 30 maggio di ogni anno, informazioni sui tempi medi di consegna e ripristino, per ciascun tipo di circuito di cui alla tabella 1 dell'Allegato B, distinguendo tra circuiti affittati dai clienti finali e circuiti affittati da operatori licenziatari e autorizzati.

Il presente provvedimento è notificato alla società Telecom Italia.

Il presente provvedimento è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Roma, 31 ottobre 2000

IL PRESIDENTE
Enzo Cheli

IL COMMISSARIO RELATORE
Paola Manacorda

IL SEGRETARIO
DEGLI ORGANI COLLEGIALI
Mario Belati