

Wireless Forum Spring – Milano, 21 aprile 2005

BAKER & MCKENZIE

Struttura dei  
contratti  
B2B per la  
telefonia  
fissa e  
mobile



Avv. Raffaele Giarda  
Partner  
Baker & McKenzie Roma StP

# Agenda

- ✓ Struttura dei contratti B2B per la telefonia fissa
  - diritti degli utenti finali
- ✓ Contratti per la telefonia mobile
  - portabilità del numero mobile
- ✓ Voice over Internet Protocol – VoIP
- ✓ Negoziazione tra operatori per i contratti pertinenti ai servizi di comunicazione elettronica
  - accesso e interconnessione / roaming
  - condivisione delle infrastrutture
- ✓ Risoluzione delle controversie tra e con operatori
  - poteri di intervento dell'AGCOM

## Contratti B2B nella telefonia fissa 1/4

- **Utente**: *la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico*
- **Utente finale**: *un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico*
- **Consumatore**: *la persona fisica che utilizza un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale svolta*

## Contratti B2B nella telefonia fissa 2/4

- Telefonia fissa come parte del cd **Servizio**  
**Universale**: *insieme minimo di servizi di una qualità determinata, accessibili a tutti gli utenti a prescindere dalla loro ubicazione geografica e, tenuto conto delle condizioni nazionali specifiche, offerti ad un prezzo accessibile*
- Rientrano nel SU:
  - connessione e accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica e ai servizi telefonici pubblici fissi, da parte di utenti finali
    - la connessione consente chiamate telefoniche, fax e trasmissione dati, incluso accesso ad Internet
  - elenco abbonati e servizi di consultazione
  - telefoni pubblici a pagamento
  - misure speciali per utenti disabili

# Contratti B2B nella telefonia fissa <sup>3/4</sup>

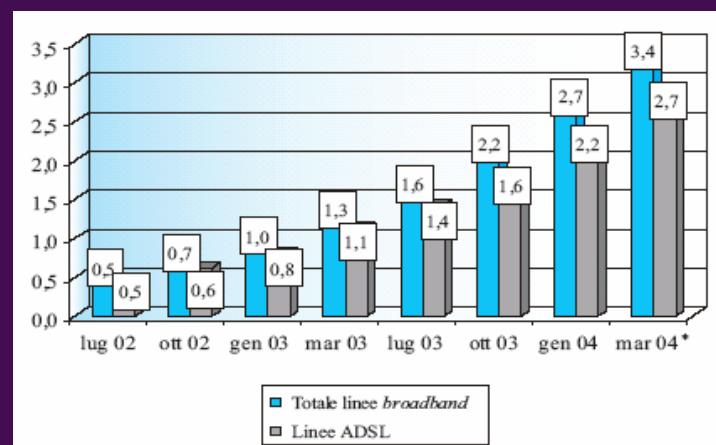
- La banda larga rientra nel SU?

Una volta, così...



Fonte: Telecom Italia

Oggi: linee di accesso BB



Fonte: AGCOM

(in milioni)

\* stima

- *Ambiente tecnologico costituito da applicazioni, contenuti, servizi ed infrastrutture, che consente l'utilizzo delle tecnologie digitali ad elevati livelli di interattività*
- Contributo statale per acquisto/noleggio di apparecchio d'utente per tx / rx a larga banda dati via Internet

# Contratti B2B nella telefonia fissa 4/4

- **Tariffe accessibili**

- AGCOM vigila su tariffe *retail* dei servizi inclusi nel SU, con particolare riguardo ai prezzi al consumo
- AGCOM può prescrivere alle imprese designate SU opzioni tariffarie  $\neq$  normali condizioni commerciali (no *digital divide* nei servizi telefonici pubblici)
- condizioni devono essere trasparenti, pubblicate e non discriminatorie  $\rightarrow$  Carta dei Servizi

- **Controllo delle spese**

- no *bundling*
- fatturazione dettagliata
- *outgoing call barring*
- reazioni proporzionali in casi di mancato pagamento di fatture
- stima spesa media mensile utente business UE decresce

- **Qualità:** AGCOM fissa e verifica obiettivi per imprese designate SU

## I diritti degli utenti finali <sup>1/2</sup>

- Rapporto di utenza = contratto di somministrazione
- Consumatori, se si abbonano a servizi di connessione o accesso a rete telefonica pubblica, *hanno diritto di stipulare contratti* che indichino (tra l'altro):
  - ✓ servizi forniti, livelli di qualità e tempo di allacciamento
  - ✓ servizi di manutenzione
  - ✓ dettaglio dei prezzi
  - ✓ durata, rinnovi e cessazione
  - ✓ indennizzi e rimborsi per inadempimento (SLA) – limiti di responsabilità
  - ✓ procedimenti di risoluzione delle controversie
- Possibile estensione anche ad utenti finali  $\neq$  consumatori
- Recesso dell'abbonato, senza penali, quando sono modificate le condizioni contrattuali
  - Preavviso  $\geq$  1 mese con informazione su diritto di recesso

## I diritti degli utenti finali <sup>2/2</sup>

- **Trasparenza e pubblicazione delle informazioni**
  - funzionale al diritto di scelta ed al controllo delle spese
  - prezzi e tariffe
  - solo per accesso e uso dei servizi telefonici accessibili al pubblico
- **Qualità del servizio – SLA**
  - AGCOM può prescrivere obbligo di pubblicazione di informazioni comparabili, complete e di facile consultazione
  - ≠ qualità nel SU
  - Carta dei Servizi
    - eguaglianza - imparzialità - continuità - diritto di scelta e partecipazione - efficienza - efficacia - qualità - fruibilità - diffusione omogenea
- **Prestazioni supplementari:** DTMF e CLI (AGCOM può obbligare operatori se fattibilità tecnico-economica, ma *privacy*)



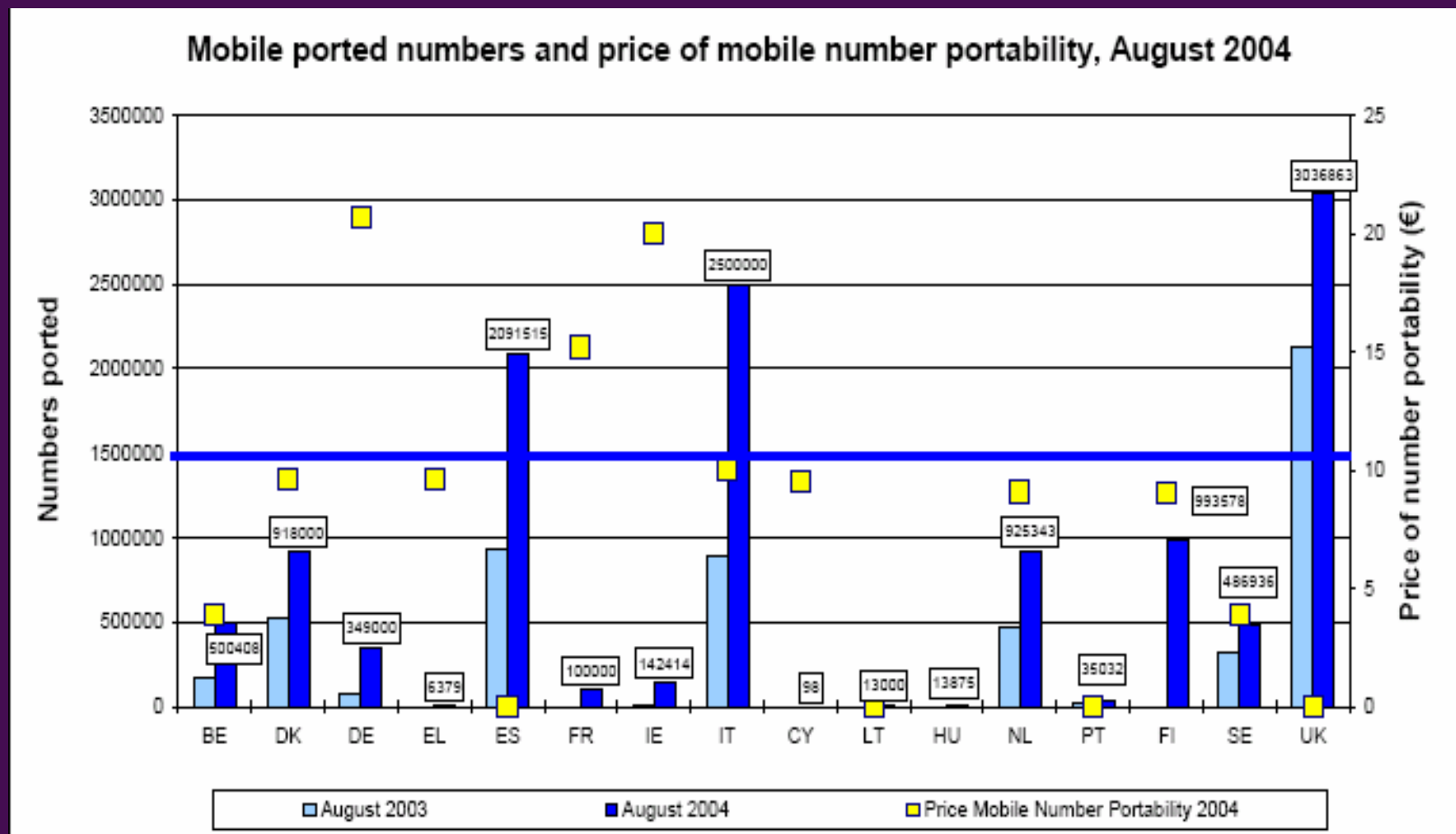
# I contratti per la telefonia mobile <sup>1/2</sup>

- *Mobile Number Portability*
  - ✓ Tutti gli abbonati ai servizi telefonici pubblici, compresi i mobili (ma solo GSM / UMTS), che ne facciano richiesta conservano il proprio numero indipendentemente dall'operatore
  - ✓ No obbligo di portabilità tra reti fisse e mobili
  - ✓ Adeguata informativa alla clientela circa le condizioni di offerta (anche nella Carta dei Servizi)
  - ✓ Tariffe *retail* non devono distorcere la concorrenza
  - ✓ Prezzo attivazione
  - ✓ Clienti con numero portato non devono essere discriminati in termini di qualità del servizio
  - ✓ CLI trasferita da rete *recipient* è = CLI numero portato

# I contratti per la telefonia mobile 2/2

- *Mobile Number Portability*
  - ✓ *Donating* garantisce al cliente la fruibilità del servizio fino a *cut-over*
  - ✓ *Donating* assicura assistenza per processo di attivazione funzionalmente a prove del *recipient*
  - ✓ *Recipient* richiede al cliente dati/documenti necessari
  - ✓ Dati dei clienti trattati con la massima riservatezza e solo allo scopo dell'attivazione del servizio
  - ✓ *Recipient* comunica acquisizione e data di *cut-over* agli altri operatori mobili
  - ✓ *Recipient* comunica al *donor* recesso/scadenza contratto del cliente titolare di numero portato
  - ✓ Questione del credito residuo

# Portabilità del numero mobile nell'UE



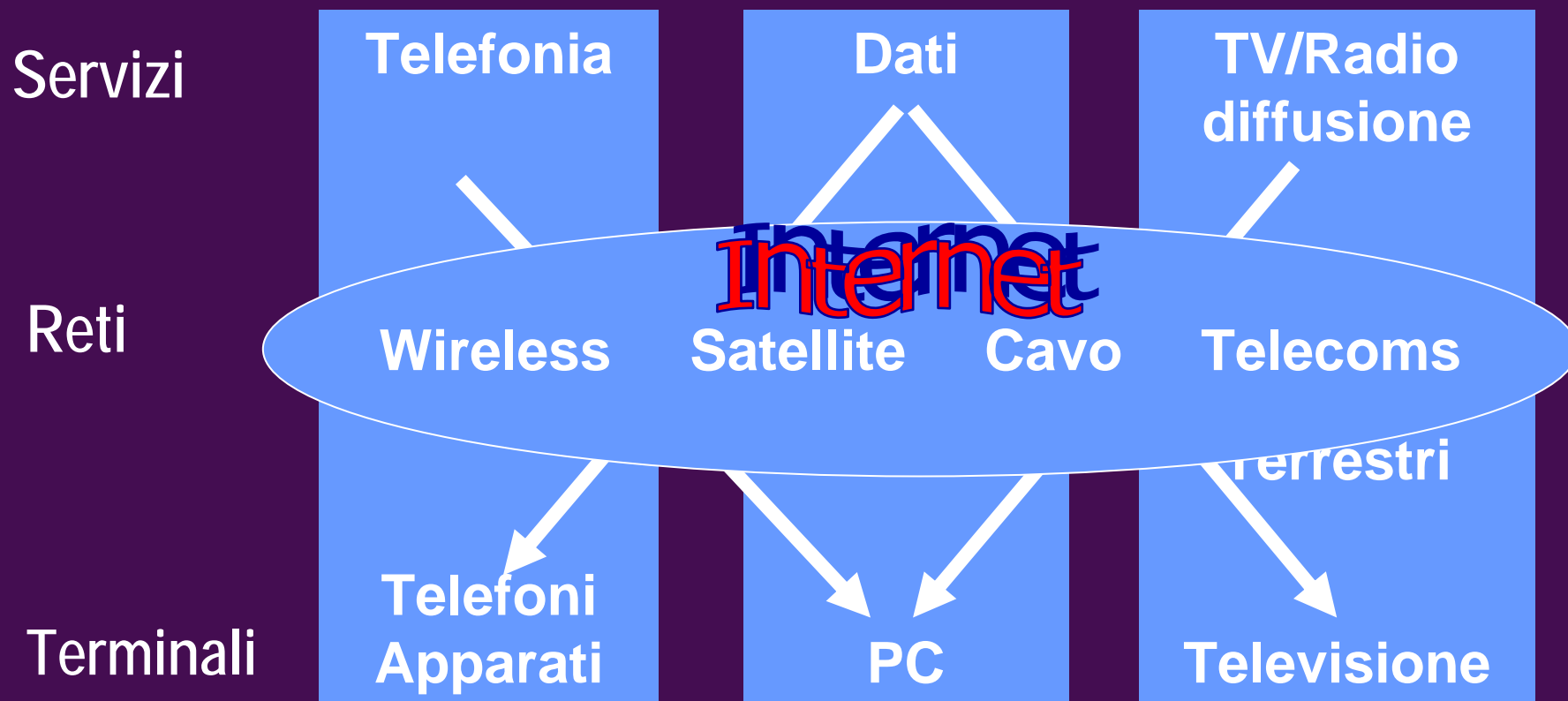
Fonte: European Electronic Communications Regulation and Markets 2004 (10<sup>th</sup> Report)

# Fino a ieri: reti e regole diverse

Servizi	Telefonia	Dati	TV/Radio diffusione
Reti	Fisse Mobili	Fisse	Via cavo Satellitari Terrestri
Terminali	Telefoni Apparati	PC	Televisione

Fonte: Elaborazione su dati DG Information Society - Peter Scott

# Oggi: reti e regole convergenti



Fonte: Elaborazione su dati DG Information Society - Peter Scott

## Voice over Internet Protocol

- Un “servizio telefonico accessibile al pubblico” (PATS) è un “*servizio accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere chiamate nazionali ed internazionali e di accedere ai servizi di emergenza tramite uno o più numeri, che figurano in un piano nazionale o internazionale di numerazione*”.
- “Chiamata” è la “*connessione istituita da un servizio telefonico accessibile al pubblico che consente la comunicazione bidirezionale in tempo reale*”.

## VoIP è un PATS?

- Interpretazione estensiva: VoIP è un PATS se è sostitutivo della PSTN (tempo reale). Ma ciò potrebbe condurre all'imposizione di obblighi tipici del PATS nei confronti di molti servizi di tipo VoIP che non sono equivalenti alla PSTN.
- Interpretazione riduttiva: VoIP è un PATS se comprende l'offerta di servizi di emergenza. Ma ciò potrebbe disincentivare la fornitura dell'accesso ai servizi di emergenza da parte degli operatori con relative implicazioni per la sicurezza pubblica.

## Se il VoIP e' un PATS...

I fornitori di PATS sono soggetti ad obblighi specifici quali:

- Integrità della rete (garanzia di funzionamento della rete ed accesso ai servizi di emergenza “*in postazione fissa*”)
- Accesso ai numeri di emergenza nazionali ed al numero di emergenza unico europeo (112)
- Portabilità dei numeri (geografici e non)
- Trasparenza e pubblicazione delle informazioni
- Inserimento degli abbonati negli elenchi relativi alla rete urbana di appartenenza



... ciò potrebbe comportare criticità

Perché i fornitori di VoIP potrebbero non essere in condizioni di garantire:

- Integrità della rete in casi di forza maggiore (es. in caso di attacchi fisici o elettronici a server di maggior rilevanza)
- Portabilità del numero
- Servizi di emergenza presso la sede dalla quale il chiamante effettua la telefonata (es. se chiama da una LAN fissa o Wi-Fi invece che da casa)
- Inserimento negli elenchi pubblici

Inoltre, i fornitori di VoIP devono corrispondere contributi amministrativi per trasmissione dati o per servizio telefonico accessibile al pubblico?

# Negoziiazione tra operatori

- **Accesso e interconnessione**
  - ✓ operatori hanno il diritto, e se richiesto da altri operatori titolari di stessa autorizzazione, l'obbligo di negoziare IC
  - ✓ notevole forza di mercato → listino IC
  - ✓ *local loop unbundling*
  - ✓ Fisso-Mobile → Mobile-Mobile
- **Roaming**
  - ✓ misura asimmetrica e temporanea (2G-3G su 2G per 30 / 60 mesi su territorio nazionale / capoluoghi provincia non coperti)
  - ✓ purché copertura propria su 10% popolazione
  - ✓ per tutti i servizi dell'operatore "ospitante"
  - ✓ prezzi orientati ai costi per NFM
- **Condivisione infrastrutture (mobili)**
  - ✓ diritto/obbligo nuovo entrante (purché tale per 6 anni)
  - ✓ durata minima 60 mesi (salvo ≠ volontà)
  - ✓ Elettrosmog

## Controversie tra operatori e...

- Su istanza di parte, AGCOM risolve disputa in max 4 mesi
- 25 tentativi di conciliazione nel periodo 4/03 – 4/04
- AGCOM dichiara propria incompetenza se le parti vi hanno espressamente derogato prevedendo altre vie
- Se la controversia non è risolta dalle parti entro 4 mesi e se la parte che si ritiene lesa non ha adito un organo giurisdizionale, AGCOM, su istanza di parte, adotta decisione vincolante in max 4 mesi
- Decisione AGCOM deve essere motivata e pubblicata su bollettino ufficiale e sito Internet (ma privacy)
- Ricorribile in via giurisdizionale

## ...e con gli utenti finali / consumatori

- AGCOM adotta procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose
- Possibile sistema di rimborso o indennizzo
- AGCOM promuove uffici e servizi reclami on-line
- Tentativo obbligatorio di conciliazione (30 gg)
- Termine perentorio? Cfr. diritto di azione (art. 24 Cost)
- Sospensione termini di azione davanti all'AGO
- 19 istanze di definizione nel periodo 4/03 – 4/04
- In caso di esito negativo, si può adire AGCOM o AGO, ma utente può “forzare” per adire AGCOM se non è stata ancora adita AGO
- AGCOM decide in 90 gg (o 60 gg in casi eccezionali)
- Ulteriori organismi di conciliazione

Wireless Forum Spring – Milano, 21 aprile 2005

BAKER & MCKENZIE

Avv. Raffaele Giarda  
Baker & McKenzie Roma StP  
Viale di Villa Massimo, 57  
00161 Roma

Tel: +39 06 440631  
Fax: +39 06 44063306  
[raffaele.giarda@bakernet.com](mailto:raffaele.giarda@bakernet.com)

Grazie!

