



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

**Questionario rivolto agli operatori
sui costi di dismissione e trasferimento dell'utenza**

Per eventuali chiarimenti riguardanti la compilazione del questionario è possibile contattare la dott.ssa Sara Del Monte (tel. 081/7507612).

Si prega di indicare di seguito i referenti della Vostra società a cui poter chiedere eventuali ulteriori informazioni e/o chiarimenti.

Informazioni anagrafiche

Ragione o denominazione sociale:	
Indirizzo:	
Referente:	Tel.
	E-mail
Referente:	Tel.
	E-mail
Referente:	Tel.
	E-mail

Introduzione

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nell'ambito della propria attività di vigilanza svolta ai sensi delle Linee guida acquisisce annualmente informazioni circa i costi sostenuti dagli operatori per le attività di dismissione e trasferimento dell'utenza, così come disposto al punto 37 delle citate Linee guida, in base al quale *"Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica"*.

Il presente questionario si rivolge agli operatori identificati al paragrafo 6, dell'Alegato C.

Tutte le caselle relative ai servizi offerti devono essere compilate o deve essere fornita una adeguata motivazione per la mancata compilazione, da inserire nell'area COMMENTI in calce alla pagina.

Gli operatori sono tenuti ad esplicitare analiticamente la composizione di ciascuna voce di costo utilizzando, laddove opportuno, gli appropriati *driver* di costo.

Si chiede di trasmettere il questionario debitamente compilato, senza alterarne la struttura, entro il 30 giugno di ciascuna anno, con riferimento all'anno contabile precedente, alla casella di posta PEC dell'Autorità (agcom@cert.agcom.it) e alla dott.ssa Sara Del Monte (s.delmonte@agcom.it).

Al fine di agevolare la compilazione del questionario, al foglio "Definizioni" si riporta una descrizione sintetica delle informazioni richieste.

Ci si riserva di richiedere ulteriori chiarimenti e informazioni in base all'andamento dell'attività di vigilanza.

I poteri sanzionatori e di vigilanza sull'attuazione delle presenti disposizioni sono attribuiti all'Autorità dall'articolo 1, comma 4, del decreto legge 31 gennaio 2017, n. 7, come modificato e integrato dalla legge n. 124/17.

Definizioni

Le voci di costo devono essere fornite separatamente per le attività di **dismissione** (Tabelle 1a e 1b) e per quelle di **trasferimento** (Tabelle 2a e 2b) dell'utenza, con un ulteriore livello di dettaglio per i contratti relativi alla **clientela consumer** (Tabelle 1a e 2a) e per quelli mirati alla **clientela business** (Tabelle 1b e 2b).

Per ogni tabella, si richiede di compilare la colonna corrispondente alla **tecnologia** utilizzata per fornire il servizio offerto su rete fissa, rete mobile o rete televisiva.

Specificare, laddove opportuno, il **cost driver** utilizzato per attribuire il costo di una specifica attività a un dato servizio (ad esempio ore-uomo, ore-macchina, numero di interventi, numero di transazioni svolte, etc.) distinguendo, se del caso, per tecnologia utilizzata.

Le voci di costo riportate - debitamente pesate per tener conto del numero di dismissioni o trasferimenti effettuati nell'anno di riferimento - dovranno già includere l'eventuale componente relativa ai **capex/opex** attribuibile a quell'attività.

Si richiede inoltre di fornire una spiegazione sintetica delle singole voci di costo componenti le categorie indicate (costi commerciali, amministrativi e tecnici).

Costi ESTERNI	Laddove applicabile, la categoria costi esterni riguarda i costi sostenuti per la disattivazione dei servizi precedentemente acquistati da altri operatori al fine di fornire il servizio <i>retail</i> all'utente finale.	
	Costi wholesale	Indicare il contributo per la disattivazione dei servizi all'ingrosso acquistati da altro operatore al fine di procedere con la dismissione dell'utenza <i>retail</i> , riportando il nome dell'operatore <i>wholesale</i> . Specificare nei COMMENTI l'operatore wholesale cui si riferiscono le voci di costo indicate.
Costi INTERNI	I costi interni sono i costi generati dalle attività svolte internamente all'azienda per dismettere o trasferire l'utenza e sono dati dalla somma dei costi commerciali, amministrativi e tecnici sostenuti per la dismissione o il trasferimento. Non rientrano nelle attività attribuibili alla dismissione e al trasferimento dell'utenza, quelle relative al recupero dei crediti e alla gestione dei reclami.	
	Costi commerciali	Tra i costi commerciali rientrano quelli relativi alle attività di acquisizione della richiesta (in caso di dismissione dell'utenza) e di emissione dell'ordinativo (in caso di dismissione e trasferimento dell'utenza). Acquisizione della richiesta di dismissione: rientrano in tale categoria gli eventuali costi di gestione documentale, ossia i costi relativi alla lettura e alla tipizzazione del documento, nonché alla scannerizzazione e all'archiviazione dei documenti cartacei. Emissione dell'ordinativo: rientrano in tale categoria gli eventuali costi attribuibili all'ordine di disdetta, ossia i costi relativi alla gestione di richieste incomplete o eccezioni, alle verifiche sulla situazione del cliente, al contatto cliente (solo in caso di dismissione), all'emissione ordinativo.
	Costi tecnici	I costi tecnici includono i costi delle attività di deprovisioning tecnico necessarie per la gestione tecnica della dismissione o del trasferimento dell'utenza. In particolare, rientrano in tale categoria gli eventuali costi relativi al ritiro dell'antenna o degli apparati, alle verifiche del processo automatico e alle lavorazioni manuali, all'interfaccia con l'operatore <i>wholesale</i> , alle attività legate alla <i>number portability</i> .
	Costi amministrativi	I costi amministrativi riguardano principalmente la gestione della chiusura della richiesta . In particolare, rientrano in tale categoria gli eventuali costi relativi alla chiusura del contratto , ossia alla verifica dello stato del cliente – eventuale morosità, dati di recapito dell'ultima fattura – e alla chiusura del contratto con l'emissione dell'ultima fattura.

Tabella 1a - Costi per singola dismissione - clientela consumer

[illegible]

Tabella 1b - Costi per singola dismissione - clientela *business*

Commenti

Tabella 2b - Costi per singolo trasferimento - clientela consumer

		Rete fissa												Rete mobile			Altro					
		XDSL			Voce			FTTC			FTTH			FWA			-----			----		
		Cost driver	Quantità per singolo trasferimento	Costo per singolo trasferimento [€]	Cost driver	Quantità per singolo trasferimento	Costo per singolo trasferimento [€]	Cost driver	Quantità per singolo trasferimento	Costo per singolo trasferimento [€]	Cost driver	Quantità per singolo trasferimento	Costo per singolo trasferimento [€]	Cost driver	Quantità per singolo trasferimento	Costo per singolo trasferimento [€]	Cost driver	Quantità per singolo trasferimento	Costo per singolo trasferimento [€]	Cost driver	Quantità per singolo trasferimento	Costo per singolo trasferimento [€]
Costi INTERNI	Costi commerciali			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00
	voce di costo 1																					
	voce di costo 2																					
	voce di costo 3																					
	...																					
	...																					
	Costi tecnici			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00
	voce di costo 1																					
	voce di costo 2																					
	voce di costo 3																					
	...																					
	...																					
	Costi amministrativi			0			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00
	voce di costo 1																					
	voce di costo 2																					
	voce di costo 3																					
	...																					
	...																					

Tabella 2b - Costi per singolo trasferimento - clientela business

		Rete fissa												Rete mobile			Altro					
		XDSL			Voce			FTTC			FTTH			FWA			-----			----		
		Cost driver	Quantità per singolo trasferimento	Costo per singolo trasferimento [€]	Cost driver	Quantità per singolo trasferimento	Costo per singolo trasferimento [€]	Cost driver	Quantità per singolo trasferimento	Costo per singolo trasferimento [€]	Cost driver	Quantità per singolo trasferimento	Costo per singolo trasferimento [€]	Cost driver	Quantità per singolo trasferimento	Costo per singolo trasferimento [€]	Cost driver	Quantità per singolo trasferimento	Costo per singolo trasferimento [€]	Cost driver	Quantità per singolo trasferimento	Costo per singolo trasferimento [€]
Costi INTERNI	Costi commerciali			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00
	voce di costo 1																					
	voce di costo 2																					
	voce di costo 3																					
	...																					
	...																					
	Costi tecnici			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00
	voce di costo 1																					
	voce di costo 2																					
	voce di costo 3																					
	...																					
	...																					
	Costi amministrativi			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00			0,00
	voce di costo 1																					
	voce di costo 2																					
	voce di costo 3																					
	...																					
	...																					

Commenti