

Relazione tecnica
concernente le modalità di realizzazione del WLR

1. Il percorso regolamentare

La delibera n. 33/06/CONS

1. Il 19 gennaio 2006, l'Autorità ha adottato la delibera n. 33/06/CONS con la quale vengono regolamentati i mercati al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa, relativi ai clienti residenziali e alla clientela non residenziale.

2. L'Autorità ha definito, all'art. 2, comma 1, della delibera, "il mercato al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali (mercato n. 1 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE) come la domanda, da parte dell'utenza residenziale, e l'offerta di servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati a prescindere dalla tecnologia sottostante". Un'analoga definizione è data, al comma 3 del medesimo articolo, per il mercato destinato ai clienti non residenziali.

3. L'Autorità ha stabilito che nei mercati individuati non sussistono condizioni di concorrenza effettiva e Telecom Italia S.p.A. detiene un significativo potere di mercato.

4. Analizzati i potenziali problemi concorrenziali connessi alla posizione dominante nei mercati rilevanti e valutata l'efficacia della regolamentazione nei corrispondenti mercati all'ingrosso, l'Autorità ha introdotto misure volte ad incrementare il grado di apertura della rete di accesso di Telecom Italia (oltre a prevedere misure atte a prevenire la fissazione di prezzi eccessivi per i servizi di accesso destinati agli utenti finali). In particolare, l'Autorità, nell'art. 5 della delibera, ha disposto che "Telecom Italia è soggetta all'obbligo in materia di accesso e di uso di determinate risorse di rete, ai sensi dell'art. 49 del Codice, che consiste nell'offerta del servizio WLR e dei servizi accessori...".

5. Peraltro, nel provvedimento adottato, l'Autorità ha imposto a Telecom Italia di fornire agli operatori concorrenti nei mercati dell'accesso il servizio WLR e i servizi accessori a condizioni trasparenti (artt. 6 e 14) e non discriminatorie (artt. 7 e 15). L'art. 9 stabilisce che "i prezzi del servizio WLR sono determinati sulla base della metodologia retail minus [fissato, all'art. 17, nella misura del 12%], a partire dai canoni di abbonamento vigenti per i clienti residenziali e per i clienti non residenziali" mentre "i prezzi dei servizi accessori al servizio WLR sono

ottenuti, nel rispetto del principio della parità di trattamento interna-esterna, dai costi effettivamente sostenuti dall'operatore notificato, sulla base dei costi pertinenti ai servizi erogati e della remunerazione del capitale investito". Inoltre, l'Autorità ha imposto a Telecom Italia l'obbligo di separazione contabile (artt. 8 e 16) e l'obbligo di contabilità dei costi (artt. 9 e 18).

6. Infine, l'Autorità, tenuto conto del carattere innovativo del servizio WLR, ha previsto – all'art. 21 della suddetta delibera – l'istituzione di un tavolo tecnico con gli operatori, con la finalità di chiarire e precisare tutti gli aspetti tecnici, economici e contabili propedeutici all'implementazione del servizio in questione.

La determina n. 11/06/SG

7. Il "Tavolo Tecnico per la fornitura del servizio Wholesale line rental", previsto all'art. 21 della delibera n. 33/06/CONS, é stato istituito con la determina n. 11/06/SG del 14 marzo 2006.

8. Il Tavolo tecnico si è riunito 16 volte. Le imprese che hanno partecipato alle riunioni sono state 15 (Aemcom, Brennercom, BT Albacom, Eutelia, Fastweb, Flynet, Multilink, R.i.t.a., Tag Comunicazioni, Tele2, Telecom Italia, Teleunit, Tiscali, Welcome Italia, Wind). Nel corso dei lavori sono stati acquisiti gli elementi utili all'Autorità per definire gli schemi, da comunicare a Telecom Italia, per la predisposizione dell'Offerta di riferimento per i servizi WLR e della relativa contabilità regolatoria, nonché per specificare le linee guida - economiche, tecniche e contabili - per l'introduzione del servizio WLR in Italia.

9. Nel valutare le modalità di realizzazione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori, sono stati tenuti in massima considerazione gli obiettivi della regolamentazione (fissati nel Codice delle comunicazioni e declinati, per i mercati dell'accesso destinati ai clienti finali, nella delibera n. 33/06/CONS), che di seguito si richiamano.

10. L'Autorità (ai sensi dell'art. 13, comma 4, del Codice) promuove "la concorrenza nella fornitura delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, nonché delle risorse e servizi correlati: a) assicurando che gli utenti, compresi i disabili, ne traggano il massimo beneficio sul piano della scelta, del prezzo e della qualità; b) garantendo che non abbiano luogo distorsioni e restrizioni della concorrenza nel settore delle comunicazioni elettroniche; c) incoraggiando investimenti efficienti e sostenibili in materia di infrastrutture e promuovendo l'innovazione e lo sviluppo di reti e servizi di comunicazione elettronica ...".

11. Peraltro, l'Autorità, nel declinare l'obbligo di fornitura del servizio WLR, ha perseguito degli obiettivi specifici, quali l'obiettivo di assicurare ai consumatori finali una più ampia gamma di operatori tra cui scegliere il fornitore dei servizi di accesso e l'obiettivo di lungo periodo costituito dallo sviluppo della concorrenza

tra operatori infrastrutturati. Pertanto, l’Autorità ha imposto a Telecom Italia l’obbligo di fornitura del WLR solo presso gli stadi di linea attualmente non aperti ai servizi di accesso disaggregato (full unbundling e shared access), contemperando così l’obiettivo di sviluppare una concorrenza tra operatori infrastrutturati con l’obiettivo di non scoraggiare comunque altre forme di competizione, basate sulla concorrenza di prezzo e la rivendita dei servizi.

12. Il servizio WLR, inoltre, dovrebbe consentire all’operatore acquirente, *inter alia*: di offrire servizi di accesso ai propri clienti in modo semplice e in tempi ragionevoli; di fatturare i servizi di accesso e di traffico in modo da assumere il controllo dell’intera filiera produttiva e di stabilizzare, attraverso la bolletta unica, il rapporto contrattuale con il cliente; di disporre delle informazioni necessarie per soddisfare le richieste del cliente finale; di offrire un servizio di accesso standard e le funzionalità opzionali ai propri clienti in modo equivalente al servizio di accesso standard e alle funzionalità opzionali fornite da Telecom Italia ai propri clienti; di utilizzare procedure ragionevoli di ordinazione e di consegna del servizio, nonché regole trasparenti e non discriminatorie per modificare la configurazione della linea e consentire la migrazione dei clienti tra differenti operatori; di realizzare quei servizi che Telecom Italia ha sviluppato in quanto proprietaria di elementi di rete, tecnicamente non replicabili dall’operatore WLR e necessari per sviluppare l’offerta commerciale al cliente finale.

13. In conclusione, il WLR deve consentire all’operatore acquirente di fornire un servizio tale per cui il cliente è messo nelle condizioni di accedere “in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati”; in tal modo, l’operatore competerà con Telecom Italia nei mercati dell’accesso alla rete telefonica pubblica.

Modalità di realizzazione del WLR

14. La presente relazione tecnica analizza e discute gli elementi necessari per definire le modalità di realizzazione del WLR, avendo cura di evidenziare le diverse opzioni alternative per la regolamentazione degli aspetti specifici. Considerati l’impianto regolamentare dettato dalla delibera n. 33/06/CONS e gli obiettivi perseguiti con l’introduzione del WLR e grazie ai lavori del tavolo tecnico in cui le imprese partecipanti hanno fornito molte informazioni utili per la predisposizione dell’Offerta di riferimento del WLR e della relativa contabilità regolatoria, l’Autorità ha esaminato le diverse opzioni al fine di specificare le soluzioni economiche, tecniche e contabili dell’Offerta WLR.

15. L'insieme delle valutazioni contenute nella relazione e delle disposizioni in merito alle "modalità di realizzazione dell'Offerta WLR ai sensi della delibera n. 33/06/CONS" (cfr. allegato B1) ottemperano a quanto previsto dall'art. 21, comma 3, della medesima delibera: "All'esito dei lavori del tavolo tecnico l'Autorità definisce, e comunica a Telecom Italia, gli schemi per la predisposizione dell'Offerta di riferimento per i servizi WLR e della relativa contabilità regolatoria". A far data dalla notifica del presente provvedimento, decorrono i 30 giorni entro i quali Telecom Italia, ai sensi dell'art. 21, comma 4, pubblica l'offerta di riferimento per i servizi WLR. Successivamente, l'Autorità approva con eventuali modifiche l'offerta di riferimento per i servizi WLR.

16. La decisione in merito alle modalità di realizzazione del WLR in Italia costituisce la declinazione dell'obbligo di fornire il servizio WLR imposto in capo a Telecom Italia nella delibera n. 33/06/CONS. Tale decisione incide sulle scelte delle imprese di telecomunicazione, nonché dei consumatori finali dei servizi telefonici in postazione fissa. Pertanto, il presente provvedimento ha un impatto rilevante sui mercati di riferimento e segue il percorso procedurale previsto all'art. 11 del Codice.

17. Inoltre, il presente provvedimento implementa l'analisi dei mercati al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e per clienti non residenziali (mercati n. 1 e n. 2 fra quelli identificati nella raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE).

18. La presente relazione affronta i seguenti temi:

1. l'ambito di applicazione dell'offerta WLR;
2. i soggetti destinatari dell'offerta WLR;
3. le linee oggetto dell'Offerta WLR;
4. le modalità di gestione delle chiamate originate dall'abbonato WLR;
5. i servizi inclusi nell'offerta WLR;
6. le condizioni economiche dell'Offerta WLR;
7. le procedure di provisioning, assurance e relativi SLA;
8. il trattamento delle informazioni nell'ambito dell'Offerta WLR;
9. l'aggiornamento del database unico per la fornitura del servizio elenco abbonati e dei servizi di informazione abbonati;
10. le prestazioni per Autorità giudiziaria;
11. qualità e carte dei servizi di telefonia vocale;
12. il servizio di blocco selettivo di chiamata;
13. l'obbligo di separazione contabile;
14. tempi di introduzione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori;

19. I temi oggetto della presente relazione tecnica sono stati esaminati e discussi nel corso dei lavori del tavolo tecnico, avendo cura di evidenziare le diverse opzioni emerse. Di seguito, viene trattato ciascun tema riportando, per ognuno, il presupposto normativo, le opzioni regolamentari, le posizioni degli operatori, le valutazioni e gli orientamenti dell’Autorità.

2. Ambito di applicazione dell’Offerta WLR

20. L’art. 5, comma 1, della delibera n. 33/06/CONS stabilisce che “...Telecom Italia garantisce la fornitura del WLR presso gli stadi di linea attualmente non aperti ai servizi di accesso disaggregato (*full unbundling – ULL - e shared access - SA*)”.

21. Il Tavolo tecnico, al fine di dare attuazione a quanto disposto dalla delibera, si è soffermato:

- (i) sulla definizione di “stadi di linea ... non aperti ai servizi di accesso disaggregato”, al fine di pervenire ad un’univoca delimitazione territoriale dell’offerta WLR;
- (ii) sulle modalità di gestione del passaggio, a livello wholesale, dal servizio WLR al servizio ULL/SA, nel momento in cui uno stadio di linea è aperto ai servizi di accesso disaggregato: infatti, la disponibilità del servizio WLR in determinate aree potrebbe essere resa variabile in ragione del (presumibile) ampliamento del numero di stadi di linea su cui sarà possibile acquisire i servizi di accesso disaggregato nell’arco temporale di validità dell’obbligo di fornitura del WLR.

Opzioni regolamentari, posizioni degli operatori e valutazioni dell’Autorità

Stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato

22. Gli operatori hanno espresso, schematizzando, tre ipotesi, in merito alla definizione di stadi di linea aperti ai servizi ULL/SA (e di conseguenza, l’estensione territoriale dell’offerta WLR):

- a) la definizione di stadio di linea aperto all’ULL/SA coincide con l’insieme degli stadi di linea su cui Telecom Italia ha realizzato investimenti per la fornitura di servizi di accesso disaggregato. Il numero di siti in questione è pari, a marzo 2006, a 1207 unità.
- b) la definizione deve prevedere l’esistenza di uno o più operatori co-locati e/o un numero dato di utenti che fruiscono dei servizi di accesso in modalità ULL. A marzo 2006, il numero di stadi di linea in cui almeno un operatore ha firmato il verbale di consegna è pari a 935 unità.

c) la definizione di stadio di linea aperto all'ULL/SA deve variare in funzione degli investimenti realizzati da ciascun OLO per acquisire linee in modalità ULL, ovvero il WLR deve essere offerto a tutti gli operatori che non fruiscono di servizi ULL/SA sullo stadio di linea su cui è attestata la linea richiesta in WLR.

23. Le soluzioni proposte dagli operatori sono valutate sulla base della loro coerenza con gli obiettivi della delibera n. 33/06/CONS, e in particolare con l'obiettivo di assicurare ai clienti finali una più ampia gamma di operatori tra cui scegliere il fornitore dei servizi di accesso e con l'obiettivo di lungo periodo costituito dallo sviluppo della concorrenza tra operatori infrastrutturati. Peraltro, si osserva che gli operatori che forniscono ai clienti finali servizi di accesso sulla base di linee acquisite in modalità ULL/SA potrebbero predisporre, a loro volta, offerte WLR destinate agli altri operatori.

24. L'ipotesi a) tutela l'obiettivo di lungo periodo costituito dallo sviluppo della concorrenza tra operatori infrastrutturati in quanto esclude nel prossimo futuro la sovrapposizione tra servizi ULL/SA e WLR. Tuttavia, tale soluzione, considerato che il numero di stadi di linea predisposti da Telecom Italia è superiore al numero di stadi di linea presi in carico dagli operatori alternativi, presenta la seguente criticità: il cliente finale che afferra a quegli stadi di linea predisposti da Telecom Italia alla fornitura di servizi ULL/SA, ma in cui non è stata avviata la commercializzazione di tali servizi da parte degli OLO, non avrebbe modo di acquistare servizi di accesso basati su offerte all'ingrosso di Telecom Italia (né i servizi di WLR, né quelli di ULL). In tal senso, la soluzione a) non assicura che la totalità dei clienti finali disponga di più operatori tra cui scegliere il fornitore di servizi di accesso.

25. L'ipotesi b) tutela gli investimenti realizzati dagli OLO per acquisire all'ingrosso i servizi di accesso disaggregato e assicura la presenza di almeno un operatore concorrente a Telecom Italia in ciascun stadio di linea installato sul territorio nazionale. Tale ipotesi è peraltro coerente con una delle motivazioni addotte a sostegno dell'introduzione dell'obbligo di non accorpate in modo indebito i servizi offerti (art. 20 della delibera n. 33/06/CONS), ovvero la presenza di più operatori di accesso su tutto il territorio nazionale: infatti, tale soluzione assicura che tutti i clienti finali, indipendentemente dalla sede di residenza, possano effettivamente disporre di più operatori tra cui scegliere il fornitore dei servizi di accesso. Tuttavia, in linea teorica, la presa in consegna di un sito da parte di un operatore non assicura automaticamente la fornitura dei servizi di accesso basate su ULL/SA ai clienti attestati su quel sito. Infatti, l'operatore potrebbe non procedere alla commercializzazione dei servizi di accesso, oppure sospenderne la vendita per ragioni economiche e finanziarie (ad

esempio, l'operatore potrebbe cessare le attività). Pertanto, considerata la dinamica del mercato dei servizi di accesso disaggregato, è bene accertare che le imprese che hanno preso in carico un sito continuo ad usufruire di tali servizi, ossia che le imprese siano ancora attive. La previsione di un numero minimo di linee attive (pari a 50) in ULL/SA per la fornitura di servizi di accesso disaggregato assicura l'effettiva offerta del servizio.

26. L'ipotesi c) non appare conforme con quanto stabilito nella delibera, in quanto l'eventuale adozione comporterebbe la fornitura del WLR agli operatori che non usufruiscono dei servizi di ULL/SA su parte degli (e al limite su tutti gli) stadi di linea già presi in consegna da altri operatori. Il servizio WLR risulterebbe in concorrenza con quello dell'ULL/SA e verrebbe meno l'articolazione geografica dell'offerta WLR, introdotta al fine di promuovere la concorrenza tra operatori infrastrutturati.

Rapporto tra WLR e servizi di accesso disaggregato

27. Nell'ambito del Tavolo tecnico sono emerse, schematizzando, due ipotesi alternative in merito alla disponibilità della fornitura del servizio WLR presso uno specifico stadio di linea che diventa aperto ai servizi di accesso disaggregato.

- 1) Gli stadi di linea aperti all'ULL/SA, a prescindere dalla definizione adottata, sono individuati in base alla situazione presente alla data di entrata in vigore della delibera n. 33/06/CONS. Gli stadi di linea non aperti all'ULL/SA a quella data rientrerebbero, per tutto il periodo di vigenza della delibera, nell'ambito di applicazione dell'Offerta WLR (ovverosia, in quell'area Telecom Italia erogherà il servizio WLR all'OLO sia per nuovi clienti che per quelli già acquisiti) anche nel caso in cui vi siano stadi di linea che diventano aperti all'ULL/SA.
- 2) L'attivazione di servizi WLR all'operatore concorrente che intende servire un nuovo cliente finale è interrotta nel momento in cui uno stadio di linea è dichiarato aperto ai servizi ULL/SA. Peraltro, Telecom Italia propone che, su questi siti, le linee già attivate in WLR vengano offerte agli operatori con lo sconto (*minus*) previsto dalla delibera 33/06/CONS che viene progressivamente ridotto, fino al suo annullamento, e, inoltre, prevede un meccanismo automatico per l'apertura dello stadio di linea all'ULL nel caso in cui un operatore attivi in modalità WLR almeno il 3% delle linee attestato nello stadio di linea.

28. L'Autorità, nella formulazione dell'art. 5, comma 1, della delibera n. 33/06/CONS – e in particolare l'avverbio “attualmente” – ha previsto esplicitamente che gli stadi di linea siano individuati alla data di entrata in vigore

della delibera e ha lasciato aperta la regolamentazione del passaggio, a livello wholesale, dai servizi WLR ai servizi ULL.

29. In questa sede risulta opportuno prevedere la definizione del processo di migrazione dai servizi WLR verso quelli ULL/SA, così da assicurare la coerenza temporale della regolamentazione. L'applicazione di un principio statico, ovvero la fotografia dell'esistente alla data di entrata in vigore della delibera, rinvierebbe a un successivo intervento dell'Autorità la regolamentazione del passaggio dal WLR all'ULL delle linee attestata in quegli stadi di linea progressivamente aperti al servizio ULL/SA.

30. La progressiva riduzione del *minus* non appare uno strumento proporzionato all'obiettivo di guidare la sostituzione, a livello wholesale, del servizio WLR con i servizi ULL, in quanto comporterebbe per l'operatore WLR la non replicabilità dei servizi di accesso e non garantirebbe gli investimenti degli operatori per la fornitura del servizio telefonico realizzata tramite il WLR. Quanto all'indicazione di un valore soglia superato il quale l'operatore titolare delle linee in WLR è tenuto ad investire al fine dell'apertura obbligatoria dello stadio di linea all'ULL e con conseguente transizione delle modalità di fornitura del servizio telefonico da WLR a ULL, tale previsione appare eccessiva, in quanto le scelte industriali di un operatore dipenderebbero da quelle di un'impresa concorrente.

31. Visto l'obiettivo di tutelare il consumatore finale e in particolare di garantirgli la continuità del servizio, la soluzione potrebbe prevedere congiuntamente:

- (i) la fornitura, fino alla cessazione del contratto da parte del cliente finale,¹ delle linee già attivate in WLR senza alcuna riduzione del *minus*;
- (ii) l'adozione di uno dei seguenti criteri:
 - 1) interruzione di nuove attivazioni del servizio WLR nel momento in cui lo stadio di linea è dichiarato aperto all'ULL/SA;
 - 2) interruzione di nuove attivazioni del servizio WLR a partire da 12 mesi successivi alla data di apertura dello stadio di linea all'ULL/SA da parte di un operatore;
 - 3) interruzione di nuove attivazioni del servizio WLR ai soli operatori che nello stadio di linea in esame hanno raggiunto un determinato numero di linee in WLR, tale da rendere economicamente sostenibile l'investimento in servizi ULL/SA.

Linee indisponibili all'Offerta ULL

¹ Per cessazione del contratto si intende l'estinzione del rapporto tra operatore WLR e l'abbonato WLR.

32. Un ultimo tema esaminato in relazione all'ambito di applicazione dell'Offerta WLR attiene alle linee che, in quanto utilizzate da più utenti per mezzo dell'uso di multiplatori installati lungo la linea, non possono essere oggetto dell'offerta ULL.

33. Gli operatori alternativi richiedono che siano aperte al servizio WLR tutte le linee installate sul territorio nazionale sulle quali, per cause tecniche, non è possibile fornire i servizi di accesso disaggregato.

34. A tal proposito, la necessità di assicurare la piena complementarità tra ULL e WLR (e in particolare che ciascuna linea installata sul territorio nazionale sia potenzialmente acquisibile dagli operatori alternativi in modalità WLR o in modalità ULL) porta a includere le linee installate sul territorio nazionale sulle quali, per cause tecniche, non sia possibile fornire i servizi di accesso disaggregato.

Orientamenti dell'Autorità

35. L'Autorità, in merito all'ambito di applicazione dell'Offerta WLR, ravvisata la necessità di precisare la definizione di stadio di linea aperto ai servizi di accesso disaggregato e l'opportunità di definire un processo di migrazione dai servizi WLR ai servizi di accesso disaggregato, esprime i seguenti orientamenti.

- a) Uno stadio di linea è dichiarato aperto all'ULL/SA nel momento in cui almeno un operatore ha firmato il verbale di consegna dello stadio di linea ed è attivo un numero minimo (individuato in 50) di linee in *unbundling*. Ai fini della fornitura del servizio di WLR, fa fede la lista di stadi di linea aperti, in base alla suddetta definizione, alla data di entrata in vigore della delibera n. 33/06/CONS.
- b) Il servizio WLR è disponibile altresì su tutte le linee installate sul territorio nazionale sulle quali, per cause tecniche, non sia possibile fornire i servizi di accesso disaggregato alla rete locale, anche se relative a stadi di linea aperti all'ULL/SA.
- c) In relazione alla fornitura del servizio WLR, nel momento in cui un nuovo stadio di linea è aperto per la fornitura di servizi di ULL/SA, la soluzione preferibile, salvo quanto previsto al punto precedente, appare quella che prevede congiuntamente: 1) la fornitura, fino alla cessazione del contratto da parte del cliente finale, delle linee già attivate in WLR, senza alcuna riduzione del minus; 2) l'interruzione di nuove attivazioni del servizio WLR a partire da 12 mesi successivi alla data di comunicazione, da parte di Telecom Italia agli OLO, dell'avvenuta apertura dello stadio di linea all'ULL/SA secondo la definizione di cui sopra. Tale comunicazione avviene con cadenza trimestrale.

1. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito all'ambito di applicazione dell'Offerta WLR?

3. Soggetti destinatari dell'Offerta WLR

36. Il WLR è stato introdotto per promuovere l'ingresso di nuovi operatori nei mercati identificati come rilevanti e in cui non sussistono condizioni di concorrenza effettiva. L'Offerta WLR è quindi destinata ad ampliare il numero di soggetti che intendono operare, sull'intero territorio nazionale, nei mercati al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali definiti all'art. 2 della delibera n. 33/06/CONS. D'altra parte, le imprese che intendono operare nei mercati al dettaglio dell'accesso sono tenute a rispettare alcuni requisiti tecnici e normativi, esaminati nel presente capitolo al fine di determinare i soggetti destinatari dell'Offerta WLR.

Opzioni regolamentari e posizioni degli operatori

37. Un'impresa propone che l'Offerta WLR sia “rivolta agli operatori titolari di licenza individuale in materia di reti e servizi di telecomunicazioni ad uso pubblico per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, preesistenti all'entrata in vigore del Codice delle comunicazioni elettroniche, nonché alle imprese titolari di autorizzazione generale per le reti e servizi di comunicazione elettronica, ai sensi dell'art. 25 del Codice, per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, che abbiano preventivamente sottoscritto e attivato il contratto di interconnessione diretta e il contratto per la fornitura della prestazione di Carrier Preselection (di seguito CPS), di cui alla vigente Offerta di riferimento per i servizi di interconnessione per il traffico commutato di Telecom Italia”.

38. Alcuni operatori precisano che l'Offerta WLR dovrebbe essere accessibile anche agli “operatori che erogano servizi di Carrier Selection / Carrier Preselection ... operando in qualità di Operatore Ospitato su reti di Operatori Ospitanti interconnessi ad altre reti pubbliche (cd. “Code Hosting”)”.

Valutazioni dell'Autorità

39. I soggetti destinatari dell'Offerta WLR sono gli operatori che intendono offrire i servizi di accesso in postazione fissa ai clienti residenziali e/o non residenziali. Gli operatori, in base alla normativa vigente devono essere titolari di una licenza individuale o di un'autorizzazione generale per le reti e servizi di comunicazione elettronica per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico.

40. L'introduzione di condizioni aggiuntive a quella del possesso dell'autorizzazione – ovvero la stipula dei contratti di interconnessione – appare come una conseguenza tecnica per l'implementazione del servizio WLR. Inoltre, non appare necessaria la stipula del contratto di CPS ma bensì la stipula del contratto WLR. Infatti, la fornitura del servizio WLR, benché assimilabile ad un diverso profilo dell'attuale CPS, non ne fa un uso diretto. Infine, è opportuno prevedere che l'offerta WLR sia disponibile anche a quegli operatori che intendono usufruire dei servizi WLR sulla base di un contratto di *code hosting*. È vero che le imprese che forniscono i servizi di traffico al cliente finale attraverso l'acquisizione dei servizi di CS/CPS e di un accordo di *code hosting* risultano meno infrastrutturate rispetto a quelle che hanno un contratto di interconnessione diretta con Telecom Italia, ma la loro esclusione sembra inconferente con la delibera in quanto gli incentivi al passaggio dal WLR all'ULL opererebbero anche per tali operatori.

41. Infatti, il rapporto di *code hosting* rappresenta il livello minimo di infrastrutturazione per un operatore che voglia entrare nel mercato dell'accesso. Successivamente, l'operatore ospitato potrebbe decidere di estendere la propria rete e stipulare nuovi accordi di interconnessione e in ultimo decidere di infrastrutturarsi ulteriormente, fornendo servizi di accesso diretto sulla base di un rapporto wholesale quale l'ULL. La disponibilità del servizio WLR può favorire tale processo: in particolare, l'operatore WLR avrà modo di accelerare il passaggio dal rapporto di *code hosting* a quello di interconnessione diretta, nella misura in cui la bolletta unica facilita l'acquisizione di nuovi clienti da parte dell'operatore WLR e quindi agevola il recupero degli investimenti di rete.

42. Peraltro, si osserva: a) che il contratto di *code hosting* è già utilizzato dagli operatori CPS e quindi la possibilità di entrata di un operatore con tale livello (minimo) di infrastrutturazione è già concessa, seppure limitatamente al servizio di CPS; b) che le procedure per la fornitura del servizio di CPS, profilo b, prevedono che gli operatori siano attestati nel distretto di pertinenza del cliente finale richiedente il servizio.

Orientamenti dell'Autorità

43. L'Autorità, in merito ai soggetti destinatari dell'Offerta WLR, esprime i seguenti orientamenti:

L'offerta WLR è destinata agli operatori titolari di licenza individuale in materia di reti e servizi di telecomunicazioni ad uso pubblico per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, preesistenti all'entrata in vigore del Codice delle comunicazioni elettroniche, nonché alle imprese titolari di autorizzazione generale per le reti e/o servizi di comunicazione elettronica, ai sensi dell'art. 25

del sopra citato Codice, per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, che abbiano preventivamente o contestualmente sottoscritto:

- a) con Telecom Italia il contratto per la fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori e il contratto di interconnessione diretta; oppure
- b) con Telecom Italia il contratto per la fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori e con un altro operatore (interconnesso alla rete di Telecom Italia) un accordo di ospitalità, in base al quale l'operatore ospitante ha stipulato un contratto di *code hosting* con Telecom Italia.

2. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito ai soggetti destinatari dell'Offerta WLR?*

4. Linee oggetto dell'Offerta WLR

44. L'Offerta WLR promuove l'ingresso di nuovi operatori nei mercati al dettaglio dell'accesso, dove i consumatori finali acquistano servizi forniti dalle imprese grazie alla disponibilità di collegamenti fisici tra la sede del cliente e la rete telefonica pubblica. L'individuazione delle linee di accesso che rientrano nell'Offerta WLR è oggetto del presente capitolo.

45. Telecom Italia dovrà innanzitutto fornire le prestazioni di accesso che permettono agli operatori concorrenti di commercializzare ai propri clienti finali i servizi per accedere alle centrali telefoniche fisse di Telecom Italia. Questa funzionalità è indispensabile per l'operatore WLR al fine di fornire sia i servizi di comunicazione vocale sia per disporre di servizi addizionali legati al servizio telefonico.

Opzioni regolamentari e posizioni degli operatori e valutazione dell'Autorità

46. Telecom Italia fornisce i servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica sulla base di un collegamento, usualmente in rame (c.d. doppino telefonico), che collega la sede del cliente finale a uno degli oltre 10.000 stadi di linea installati sul territorio nazionale.

Tipologia delle linee di accesso

47. Le tipologie di accesso in rame disponibili ai clienti finali sono due: POTS e ISDN. Le linee POTS (Plain Old Telephone Service) sono attestate alla rete telefonica pubblica in tecnologia analogica che fornisce al cliente finale un'interfaccia analogica in banda fonica tra 300-3400 Hz. Le linee ISDN (Integrated Services Digital Network) sono attestate alla rete telefonica pubblica in tecnologia numerica e sono caratterizzate da due tipologie di servizio: a) accesso base (Basic Rate Access – BRA) costituito da 2 canali a 64 Kbit/s + 1

canale a 16 Kbit/s per una capacità totale di 144 Kbit/s; b) accesso primario (Primary Rate Access – PRA) costituito da 30 canali a 64 Kbit/s + 1 canale a 64 Kbit/s per una capacità totale di 1984 Kbit/s.

48. Tali linee sono utilizzate per fornire i servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati (quali ad esempio i servizi che consentono al cliente finale di collegarsi anche a Internet nella modalità dial-up e di inviare/ricevere i facsimile, senza alcuna modifica della rete di telecomunicazione commutata). A tal fine, Telecom Italia sfrutta unicamente la banda bassa di frequenze del doppino in rame (POTS o ISDN) e rimane inalterata la possibilità di utilizzazione della banda alta delle frequenze. Tali linee, in particolare le linee ISDN possono essere utilizzate anche per realizzare servizi di trasmissione dati, ad esempio come linee di back-up di collegamenti a banda larga.

49. Inoltre, le linee POTS e ISDN insistono sulla rete locale di accesso in rame di Telecom Italia. La rete consiste di una catena impiantistica definita a partire dalla borchia del cliente fino al permutatore di Telecom Italia e include, *inter alia*, la rete di distribuzione primaria, la rete di distribuzione secondaria e il raccordo di utente (ovvero il raccordo di abbonato, il distributore, la tratta della rete secondaria, l'armadio ripartilinea, la tratta della rete primaria, il permutatore e gli elementi di rete siti nello stadio di linea – ad esempio le cartoline d'utente).

50. Gli operatori intervenuti nel corso dei lavori del tavolo tecnico concordano sull'individuazione, per la fornitura del servizio WLR, delle due tipologie di accesso, POTS e ISDN, nonché nello specificare che il servizio WLR è un'offerta all'ingrosso relativa alla banda bassa di frequenze del doppino in rame (POTS o ISDN) che collega il cliente finale allo stadio di linea di Telecom Italia.

51. L'Autorità condivide tale impostazione in quanto coerente con il perimetro merceologico individuato nell'ambito dell'identificazione dei mercati rilevanti (cfr. il paragrafo 55 dell'Allegato A della delibera n. 33/06/CONS). Pertanto, ritiene congruo che Telecom Italia metta a disposizione le proprie linee POTS e ISDN, appartenenti agli stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale, al fine di fornire il servizio WLR.

Stato della linea

52. La richiesta del servizio WLR da parte di un operatore può riguardare una linea in uso da parte di un cliente (linea attiva) oppure una linea installata ma non utilizzata da un cliente al momento dell'ordine WLR (linea inattiva). In aggiunta ai due casi sopra descritti, l'operatore WLR potrebbe chiedere una linea non ancora installata, almeno su una parte della catena impiantistica prevista tra la sede del cliente finale e il permutatore (linea non installata).

53. Gli operatori condividono la necessità di includere nell'offerta WLR le linee attive, ovvero le linee in uso da parte di un cliente finale. Gli operatori hanno condiviso altresì di escludere le linee da installare, in analogia a quanto previsto nella fornitura dei servizi di accesso disaggregato. Per quanto riguarda le linee non attive, gli operatori concorrenti di Telecom Italia ritengono che esse devono essere incluse nell'offerta, mentre Telecom Italia si è dichiarata disposta in linea di principio a verificare l'effettiva possibilità di definire un processo di *provisioning* specifico.

54. A tal proposito, l'Autorità osserva che il perimetro del mercato comprende sia le linee attive sia le linee non attive. Telecom Italia utilizza le linee non attive per servire un nuovo cliente presso una sede in cui la linea è installata ma non è stato stipulato il contratto di abbonamento. Ne deriva che l'accesso alle linee non attive è indispensabile per garantire uguali condizioni concorrenziali tra Telecom Italia e gli operatori concorrenti. Si ritiene pertanto che l'Offerta WLR debba comprendere sia le linee attive sia le linee non attive e consentirà agli operatori concorrenti di Telecom Italia di proporre una gamma di servizi almeno pari a quella di Telecom Italia.

55. Il caso di attivazione su linee non installate merita un approfondimento. Infatti, tale prestazione, da un lato, conduce all'attivazione di un nuovo impianto in analogia al caso di attivazione di linee non attive, tuttavia, dall'altro lato, può implicare la realizzazione di nuovi investimenti da parte di Telecom Italia. Tali investimenti sono remunerati attraverso la commercializzazione delle linee, in alcuni casi prevedendo dei contributi addizionali in capo al cliente finale. L'inclusione di tali linee nell'Offerta WLR consente la replicabilità delle offerte, praticate da Telecom Italia ai propri clienti finali, di servizi di accesso.

Orientamenti dell'Autorità

56. L'Autorità, in merito alle linee oggetto dell'Offerta WLR, esprime i seguenti orientamenti.

- a) Le tipologie di accesso disponibili al servizio WLR sono le linee POTS e ISDN appartenenti agli stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale di Telecom Italia;
- b) l'Offerta WLR è caratterizzata come un'offerta all'ingrosso relativa alla banda bassa delle frequenze del doppino in rame (POTS o ISDN) che collega il cliente finale allo stadio di linea di Telecom Italia;
- c) l'Offerta WLR è compatibile con un'utilizzazione simultanea da parte di Telecom Italia oppure dell'operatore WLR oppure di un operatore terzo della banda alta delle frequenze dell'accesso WLR, secondo le modalità previste dalla regolamentazione vigente in materia di servizi a banda larga;

- d) l'offerta del servizio WLR comprende i collegamenti in rame in cui la coppia è attiva oppure è da predisporre su risorse di rete di distribuzione disponibili o da realizzare per la fornitura del servizio agli operatori. L'offerta WLR consente il Gruppo con Numerazione Ridotta (GNR).

3. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito alle linee oggetto dell'Offerta WLR?

5. Modalità di gestione delle chiamate originate da abbonati WLR

57. L'Offerta WLR deve, in generale, permettere agli operatori che ne beneficiano di gestire integralmente i bisogni telefonici dei loro clienti. A questo fine, Telecom Italia dovrà fornire le prestazioni di accesso e di interconnessione necessarie alla commercializzazione, da parte dell'operatore WLR, dell'insieme dei servizi vocali all'abbonato WLR. Pertanto, il servizio WLR deve essere declinato in relazione alle modalità di gestione delle chiamate originate dal cliente finale. In particolare, il servizio WLR può essere fornito da Telecom Italia ad un operatore separatamente o congiuntamente al servizio di raccolta delle chiamate effettuate dal cliente (c.d. single billing). Quest'ultima è realizzabile prevedendo che Telecom Italia offra all'operatore WLR il servizio WLR congiuntamente al servizio di raccolta. In questo caso, devono essere specificate quali comunicazioni sono instradate dall'operatore di accesso verso l'operatore WLR e quali comunicazioni sono gestite direttamente dall'operatore d'accesso.

Opzioni regolamentari, posizioni degli operatori e valutazioni dell'Autorità

58. Telecom Italia, nella proposta di "offerta di riferimento per la fornitura del servizio WLR" presentata all'Autorità il 3 marzo u.s. ai sensi dell'art. 21, comma 1, della delibera n. 33/06/CONS, ha previsto la fornitura del servizio WLR congiuntamente al servizio di raccolta delle chiamate effettuate dal cliente. Tale soluzione è stata condivisa da tutti gli operatori intervenuti ai lavori del tavolo tecnico ed è in linea con le modalità di funzionamento del servizio WLR definite negli altri paesi europei.

59. Di conseguenza, l'Autorità considera giustificato e proporzionato imporre a Telecom Italia di consentire, nel quadro del WLR, la pre-selezione dell'operatore WLR da parte dell'abbonato WLR. Questo servizio permette all'Operatore WLR di trasportare sulla propria rete le chiamate effettuate dall'abbonato WLR che desidera fruire dei servizi di traffico commutato offerti dall'Operatore WLR interconnesso, per raggiungere altri abbonati di Telecom Italia ovvero abbonati di un altro Operatore, nazionale o estero. Tuttavia, l'adozione di questa soluzione richiede ulteriori specificazioni.

Comunicazioni gestite dall'operatore WLR

60. Le chiamate effettuate dal cliente che usufruisce di servizi in WLR possono essere instradate a destinazione da Telecom Italia o dall'operatore in WLR. Di conseguenza, il servizio WLR può essere configurato in diversi modi. Il tavolo tecnico si è concentrato sulle seguenti modalità:

- WLR full, dove la totalità delle chiamate originate dal cliente WLR (schematicamente, dirette verso numerazioni geografiche e non geografiche) è instradata all'operatore che ha acquisito la linea in WLR, che ne provvede alla gestione e a instradarle a destinazione;
- WLR light, dove le chiamate originate dal cliente WLR e dirette verso numerazioni geografiche e in decade 3 sono instradate sulla rete dell'operatore WLR secondo le condizioni tecnico-economiche previste per il servizio di CPS (profilo b); le chiamate originate dal cliente WLR e dirette verso numerazioni non geografiche (escluse quelle riservate ai servizi mobili) sono instradate e gestite da Telecom Italia, la quale comunque fattura tale traffico all'operatore WLR, in modo da assicurare la bolletta unica al cliente.

61. Telecom Italia e la quasi totalità degli operatori concorrenti riconoscono che la soluzione WLR full è più efficiente nella gestione delle chiamate originate dall'abbonato WLR (in quanto il traffico originato dal cliente finale sarebbe instradato sempre verso l'operatore WLR) e presenta vantaggi nella gestione di alcuni servizi (in quanto l'operatore WLR avrebbe modo di gestire, autonomamente e senza attivare flussi informativi con Telecom Italia, diversi servizi quali ad esempio il controllo del traffico diretto a numerazioni non geografiche - e quindi il servizio anti-frode - e il blocco del traffico uscente), oltre ad evitare che ci debba essere una fatturazione "a cascata" per le chiamate instradate direttamente da Telecom Italia verso la rete di destinazione. Pertanto, molti operatori sostengono l'introduzione del WLR full. Un solo operatore ha espresso la propria preferenza per la soluzione WLR light.

62. L'Autorità, nel prendere atto che la soluzione WLR full è largamente preferita dagli operatori che hanno partecipato ai lavori del tavolo tecnico, osserva altresì che a sostegno di tale scelta, concorrono motivazioni legate ai tempi e ai costi di implementazione delle diverse opzioni (full e light), nonché l'opportunità di evitare duplicazioni negli investimenti degli operatori.

63. In particolare, la realizzazione dell'ipotesi WLR full e dell'ipotesi WLR light, in cui viene prevista la disabilitazione dei servizi di CS/CPS, richiedono tempi e costi equivalenti, in quanto Telecom Italia deve intervenire sugli oltre 770 autocommutatori che costituiscono la propria rete. Peraltro, l'introduzione della soluzione WLR light incontra difficoltà indipendentemente dalla previsione di

disabilitare i servizi CS/CPS sulle linee in WLR. Infatti, nel caso in cui un cliente non desideri avere un rapporto contrattuale con Telecom Italia, sarebbero comunque necessari sviluppi software sui citati 770 autocommutatori per bloccare l'accesso alla CS di Telecom Italia (codice 1033). Ciò implicherebbe, di fatto, la necessità di prevedere il mantenimento di un rapporto contrattuale tra l'abbonato WLR e Telecom Italia, in contrasto con gli obiettivi perseguiti con l'introduzione del servizio.

64. Peraltro, il tavolo tecnico ha confrontato le due soluzioni in base a quanto disciplinato nel decreto del Ministro delle comunicazioni n. 145/2006 concernente il "regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo", pubblicato il 10 aprile 2006. I partecipanti ai lavori del tavolo tecnico concordano nel ritenere che l'implementazione della soluzione tecnica WLR full agevola, rispetto alla soluzione WLR light, l'adempimento degli obblighi previsti nel decreto ministeriale 145/06; invece, qualora fosse realizzata la soluzione tecnica WLR light, le imprese di telecomunicazioni dovrebbero prevedere importanti e onerosi flussi informativi per adempiere al regolamento sui servizi a sovrapprezzo.

65. Pertanto, l'Autorità, considerato che i costi e i tempi di realizzazione delle soluzioni WLR full e WLR light sono sostanzialmente equivalenti e che la soluzione WLR full è più efficiente nella gestione delle chiamate originate dall'abbonato WLR e presenta vantaggi nella gestione di alcuni servizi, ritiene preferibile la realizzazione della soluzione WLR full.

Comunicazioni dirette a numeri di emergenza e a numerazioni non aperte dal PNN

66. L'Autorità deve specificare in dettaglio quali siano gli archi di numerazione che devono essere instradati verso l'operatore WLR e, in modo particolare, le modalità di instradamento delle chiamate dirette verso i numeri di emergenza e numerazioni che il piano nazionale della numerazione (di seguito PNN) non ha ancora aperto (e.g. le decadi 2, 6 e 9).

67. La maggioranza degli operatori specifica che Telecom Italia dovrebbe instradare verso l'operatore WLR le chiamate dirette a numeri in decade da 0 a 9, nessuna esclusa. Sul punto, Telecom Italia ritiene che dovrebbe instradare verso l'operatore WLR solo le chiamate dirette verso numerazioni attive (ovvero dovrebbe instradare a destinazione le chiamate originate dall'abbonato WLR e dirette verso le numerazioni in decade 2, 6 e 9). Alcuni operatori (Telecom Italia e Eutelia) ritengono che, nella soluzione WLR full, debba essere specificato che tutti gli operatori sono tenuti a garantire l'accessibilità a tutti i numeri del piano nazionale di numerazione agli utenti finali (inclusi i numeri non geografici

attribuiti sul territorio nazionale), mentre gli altri operatori ritengono che tale obbligo non sia previsto dalla vigente regolamentazione.

68. L'Autorità osserva che per quanto concerne l'instradamento del traffico diretto a decadi non assegnate dal PNN, va considerato che qualora Telecom Italia mantenesse la gestione e l'instradamento a destinazione di tali chiamate, si avrebbe la necessità di creare delle informative "neutre" per gli abbonati WLR (ovvero il messaggio registrato non dovrebbe riportare alcun riferimento commerciale); inoltre, qualora in futuro l'Autorità decidesse di aprire nuove decadi, sarebbe necessario sostenere ulteriori costi per la modifica dei software di centrale per consentire l'instradamento verso l'operatore WLR.

69. Relativamente all'instradamento del traffico diretto ai numeri di emergenza, la soluzione in base alla quale Telecom Italia instrada direttamente a destinazione le chiamate fornisce maggiori garanzie all'utenza e, in particolare, una maggiore affidabilità del servizio in quanto è coinvolta una sola rete. Peraltro, l'Autorità osserva che l'esclusione delle chiamate dirette a numerazioni di emergenza risponde, oltre che a ragioni quali l'affidabilità e la sicurezza, alla necessità di assicurare la possibilità di una localizzazione più precisa dell'utente chiamante e quindi in definitiva a tutela della clientela.

Servizi di CS/CPS

70. L'Autorità deve valutare se, nel momento in cui il consumatore finale è servito da un operatore che acquista nel mercato all'ingrosso il servizio WLR, debba essergli consentita la possibilità di selezionare di volta in volta (carrier selection) un diverso operatore per acquistare i servizi di traffico oppure la possibilità di pre-selezionare (carrier preselection) in modalità permanente un diverso operatore per acquistare i servizi di traffico.

71. Telecom Italia ritiene che debba essere consentita, in analogia a quanto oggi previsto per i proprio clienti, mentre gli operatori concorrenti ritengono che debba essere possibile negarla, in analogia a quanto accade ai clienti in modalità ULL, in quanto il rapporto commerciale è con un operatore che non ha l'obbligo di offrire a terzi servizi di CS/CPS.

72. La disponibilità dei servizi di CS per i clienti serviti con una linea acquisita dall'OLO in modalità WLR ha implicazioni economiche e regolamentari. Dal punto di vista economico, il blocco del servizio di CS costituisce una garanzia per l'operatore WLR, che si assicura il controllo dell'intero traffico generato dal cliente.² L'indisponibilità dei servizi di CS/CPS sulle linee WLR è peraltro

² In realtà, in quest'ottica, la necessità di tale misura andrebbe valutata congiuntamente alle modalità di pricing adottate dall'operatore. Infatti, se l'operatore offrisse un *bundle* di servizi (ad esempio, accesso e chiamate locali e nazionali illimitate per un unico prezzo) in analogia a quanto avviene per i clienti in

coerente con l'obiettivo di assicurare la c.d. bolletta unica al cliente finale. D'altra parte, se i servizi di accesso indiretto fossero abilitati sulla linea in WLR, ciò comporterebbe che il cliente finale avrebbe la possibilità di acquistare i servizi di traffico telefonico da operatori diversi da quello di accesso, con ridotti costi di transazione e *switching cost*.³ Peraltro, appare comunque utile lasciare l'opportunità all'operatore WLR di offrire alla propria clientela di usufruire di un servizio di CS.

73. Dal punto di vista regolamentare, l'articolo 69, commi 1 e 2, del Codice disciplina le modalità di imposizione dell'obbligo di selezione e preselezione del vettore. Pertanto, va tenuto in massima considerazione, per ragioni di coerenza normativa, il vigente quadro regolamentare in materia. Telecom Italia è obbligata a fornire i servizi di CPS e di CS esclusivamente ai propri abbonati in quanto operatore che detiene un significativo potere di mercato nella fornitura di collegamenti alla rete telefonica pubblica in postazione fissa e relativa utilizzazione; tale obbligo non grava sugli operatori che acquisiscono la linea in modalità WLR i cui clienti non sono più abbonati di Telecom Italia.

74. Per quanto riguarda la necessità di garantire l'accessibilità di tutti i numeri del piano nazionale di numerazione agli utenti finali (inclusi i numeri non geografici attribuiti sul territorio nazionale), si osserva che la delibera n. 11/06/CIR, art. 3, comma 2 sancisce che "l'autorizzazione generale per la fornitura di "servizi telefonici accessibili al pubblico" ... è assoggettata al rispetto delle condizioni elencate nella parte A dell'allegato n.1 del Codice", in cui al punto 4, è previsto che l'operatore deve "garantire l'accessibilità dei numeri del piano nazionale di numerazione per l'utente finale ...".

Valorizzazione dei servizi di raccolta delle comunicazioni

75. L'introduzione del servizio WLR definito come l'insieme dei servizi di accesso e dei servizi di raccolta delle chiamate richiede che vengano specificate le condizioni economiche relative all'instradamento del traffico verso l'operatore WLR.

76. Attualmente Telecom Italia è tenuta a definire annualmente – e pubblicare nell'offerta di riferimento per i servizi di interconnessione – le condizioni economiche di interconnessione relative al servizio di raccolta per le comunicazioni in *carrier selection* e in *carrier pre-selection*. Tali valori sono

ULL, il cliente finale potrebbe avere convenienza a utilizzare il servizio di CS solo per le chiamate internazionali (avendo già pagato l'intero traffico locale e nazionale).

³ Inoltre, in un sistema in cui il WLR costituisce un passo intermedio verso l'ULL, la disponibilità dei servizi di CS/CPS per gli abbonati WLR costituisce, *ceteris paribus*, un disincentivo all'acquisto di servizi di accesso forniti dagli operatori sulla base di un contratto ULL: infatti, il cliente finale perderebbe l'opportunità di (pre)selezionare un altro operatore per effettuare comunicazioni.

articolati in funzione (i) del punto di origine della comunicazione (ovvero da abbonati di Telecom Italia o da apparati di telefonia pubblica) e (ii) del punto di interconnessione in cui l'Operatore interconnesso prende in consegna la comunicazione (ovvero a livello di SGU, di SGU distrettuale, di SGT e di doppio SGT). Tali valori vengono applicati per le seguenti tipologie di comunicazioni: traffico interdistrettuale geografico; traffico verso indicativi per servizi di comunicazioni mobili e satellitari; traffico per l'accesso ai servizi interni di rete forniti dall'Operatore interconnesso; traffico internazionale; traffico distrettuale. Dal momento che le funzioni di rete svolte da Telecom Italia per la fornitura del "servizio di raccolta in *carrier selection easy access*" e in "*carrier selection equal access* modalità di preselezione (*carrier preselection*)" sono analoghe a quelle svolte nell'ambito del servizio WLR, si ritiene congruo prevedere che il servizio di raccolta delle chiamate originate da abbonati WLR venga valorizzato, da Telecom Italia all'operatore WLR, secondo "le condizioni economiche di interconnessione per la raccolta delle comunicazioni in *carrier selection* da abbonati Telecom Italia" (per l'anno corrente pubblicate nella tabella 5 dell'OIR 2006).

77. Peraltro, "le condizioni economiche di interconnessione per la raccolta delle comunicazioni in *carrier selection* da abbonati Telecom Italia" possono essere utilizzate anche per la valorizzazione di quelle tipologie di chiamate che sono instradate da Telecom Italia verso la rete dell'operatore WLR e che non rientrano nei servizi di raccolta in modalità CS/CPS, vale a dire le chiamate dirette verso numerazioni non geografiche. Infatti, la raccolta delle chiamate verso qualsiasi numerazione, geografica o non geografica, implica per Telecom Italia lo svolgimento delle medesime funzioni. L'unica differenziazione nel trattamento delle chiamate operata da Telecom Italia è relativa alla identificazione e gestione delle chiamate d'emergenza, tutte le altre chiamate devono essere consegnate all'operatore WLR senza alcuna ulteriore analisi.

78. In conclusione, i servizi di raccolta delle chiamate forniti da Telecom Italia all'operatore WLR al fine di servire il proprio abbonato WLR possono essere valorizzati secondo le "condizioni economiche di interconnessione" vigenti, al momento della fornitura del servizio di raccolta, "per la raccolta delle comunicazioni in *carrier selection* da abbonati Telecom Italia".

Orientamenti dell'Autorità

79. L'Autorità, in merito alle modalità di gestione delle chiamate originate da abbonati WLR, esprime i seguenti orientamenti:

- a) Telecom Italia deve predisporre ai sensi della delibera 33/06/CONS un'Offerta WLR in cui tutto il traffico originato dal cliente finale e diretto a numeri di qualsiasi decade da 0 a 9 - con esclusione delle sole chiamate

dirette alle numerazioni di emergenza - è instradato a terminazione tramite l'operatore WLR. Tutte le chiamate, escluse quelle dirette a numeri di emergenza, vengono consegnate da Telecom Italia all'operatore WLR senza alcuna ulteriore analisi.

- b) L'Offerta WLR di Telecom Italia prevedrà la disabilitazione della fornitura dei servizi di CS/CPS sulla linea oggetto della transazione, nonché le procedure atte all'interruzione del rapporto contrattuale tra Telecom Italia e il cliente finale che acquisisce i servizi di accesso attraverso l'operatore WLR. L'operatore WLR ha la facoltà di offrire alla propria clientela il servizio di CS/CPS sulle linee acquisite in WLR.
- c) I servizi di raccolta delle chiamate forniti da Telecom Italia all'operatore WLR al fine di servire il proprio abbonato WLR sono valorizzati secondo le "condizioni economiche di interconnessione" vigenti, al momento della fornitura del servizio, "per la raccolta delle comunicazioni in carrier selection da abbonati Telecom Italia", indistintamente dalla tipologia di numerazione. Le chiamate instradate verso l'operatore WLR e non andate a buon fine (tra cui quelle dirette a numerazioni non esistenti a cui è associata opportuna fonia dall'operatore WLR) nonché le chiamate dirette ai numeri di emergenza (gestite e instradate direttamente da Telecom Italia) non sono valorizzate, nel rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna.
- d) Gli operatori sono tenuti, in quanto soggetti autorizzati per la fornitura di servizi telefonici accessibili al pubblico e ai sensi della delibera n. 11/06/CIR, a garantire al cliente la raggiungibilità di tutte le numerazioni del piano nazionale e la fruizione di tutti i servizi forniti su NNG, qualunque sia il titolare della numerazione.

4. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito alle modalità di gestione delle chiamate originate da abbonati WLR?

6. Servizi inclusi nell'offerta WLR

80. La commercializzazione effettiva di un'offerta di servizi telefonici sui mercati al dettaglio richiede che il fornitore eroghi numerosi servizi e disponga di elementi aggiuntivi complementari per la gestione dell'abbonato.

81. La delibera n. 33/06/CONS prevede, all'art. 1, comma 1, le seguenti categorie di servizi inerenti al sistema WLR:

lett. d) "Wholesale Line Rental" (di seguito WLR), il servizio di rivendita del canone all'ingrosso;

lett. e) “servizi accessori” al WLR, i servizi connessi alla commercializzazione dello stesso.

82. Telecom Italia è soggetta all’obbligo di offrire, ai sensi dell’art. 5, comma 1, della delibera, il servizio WLR e i servizi accessori al WLR.

83. Al fine di individuare puntualmente il perimetro dell’Offerta WLR, è necessario determinare l’insieme delle prestazioni che rientrano nel sistema WLR (oggetto del presente capitolo) e successivamente indicare le prestazioni che compongono i due sottoinsiemi, ovvero il servizio Wholesale Line Rental e i servizi accessori al WLR (oggetto del prossimo capitolo).

Opzioni regolamentari, posizioni degli operatori e valutazioni dell’Autorità

84. Nell’ambito dei lavori del tavolo tecnico sono stati esaminati i criteri che possono essere utilizzati per individuare puntualmente le prestazioni incluse nel sistema WLR. I criteri a disposizione per individuare le singole prestazioni incluse nel sistema WLR sono diversi.

85. Un primo criterio è dato dalla diverse modalità di *pricing* che permettono di distinguere le prestazioni erogate da Telecom Italia in due categorie: servizi compresi nel noleggio mensile della linea (ovvero i servizi che sono corrisposti da Telecom Italia al cliente finale dietro il pagamento del canone); servizi che sono valorizzati a consumo e/o con una quota fissa.

86. Un secondo criterio è dato dalla possibilità di replicare tecnicamente le prestazioni da parte dell’operatore acquirente, anche considerato che (i) il WLR è uno strumento offerto all’operatore acquirente per competere con Telecom Italia nei mercati dell’accesso alla rete telefonica pubblica e (ii) uno degli obiettivi perseguiti con l’introduzione del servizio WLR è quello di rendere effettiva la concorrenza nel mercato e realizzare un level playing field (ovvero pari opportunità di partenza), mettendo gli operatori concorrenti nelle condizioni di realizzare quei servizi che Telecom Italia ha sviluppato in quanto proprietaria di elementi di rete, tecnicamente non replicabili.

87. Un altro criterio di valutazione può essere dato dall’individuazione delle soluzioni che minimizzano le problematiche gestionali del servizio WLR e in tal senso favoriscono il controllo completo e pieno da parte dell’operatore WLR delle attività di gestione e instradamento delle chiamate.

88. Gli operatori intervenuti nel corso dei lavori del tavolo tecnico hanno sottolineato che altre informazioni utili per la definizione del sistema WLR sono date dall’analisi dei servizi disponibili ai clienti che hanno sottoscritto il contratto di CPS e ai clienti che hanno sottoscritto un contratto di accesso diretto con gli operatori concorrenti (sulla base di una linea acquisita dall’operatore in modalità ULL).

89. L'Autorità, considerati gli obiettivi perseguiti con l'introduzione del servizio WLR (cfr. capitolo 1), ritiene che i criteri più rilevanti che determinano l'inclusione dei servizi nell'Offerta WLR siano i seguenti: a) l'inclusione del servizio nel canone di abbonamento corrisposto dal cliente finale a Telecom Italia; b) la non replicabilità tecnica o economica del servizio da parte dell'operatore WLR. L'offerta WLR di Telecom Italia includerà pertanto i servizi inclusi nel canone di abbonamento e i servizi tecnicamente o economicamente non replicabili dall'operatore WLR. L'intento è quello di individuare le soluzioni tecniche che minimizzano gli oneri di gestione del traffico da parte di Telecom Italia, coerentemente con la scelta di promuovere l'autonomia gestionale degli operatori WLR.

90. Sulla base dei suddetti criteri, l'Autorità ha individuato i servizi che dovrebbero essere inclusi nel sistema WLR, indicati nell'allegato B2. Nel determinare tale lista, l'Autorità ha osservato che alcune prestazioni presentano delle specificità che rendono necessarie alcune considerazioni aggiuntive. In particolare, è utile soffermarsi sulle seguenti prestazioni.

Subentro, ovvero il cambio di intestatario del contratto WLR col medesimo operatore WLR senza variazione tipologia contratto.

91. Un operatore ritiene che tale servizio non rientri nell'Offerta WLR in quanto è un servizio replicabile dall'operatore WLR, che è quindi in grado di fornirlo al cliente finale.

92. Telecom Italia ritiene necessario ricevere dall'operatore WLR le informazioni relative al subentro su linea WLR di un cliente dell'OLO in WLR, in quanto necessarie al fine di erogare alcune prestazioni quale ad esempio i servizi di emergenza (dove, in assenza di informazioni anagrafiche aggiornate sull'intestatario della linea WLR, non sarebbe in grado di assolvere eventuali richieste dei centri di emergenza relative alla anagrafica della linea WLR chiamante).

93. L'Autorità, stante le specificità del servizio WLR e in particolare il fatto che la linea del cliente WLR rimane attestata sulla rete di Telecom Italia, ritiene opportuno che Telecom Italia riceva le informazioni relative al cliente che utilizza la linea. Pertanto, l'operatore WLR dovrà comunicare tempestivamente tali informazioni. Tuttavia, tali informazioni hanno natura strumentale per l'erogazione di ulteriori servizi e quindi non si ravvisa la necessità di prevedere tale prestazione nell'ambito servizi valorizzati nell'Offerta WLR, ma solo lo scambio delle pertinenti informazioni.

Cambio tipologia di accesso (da ISDN a POTS o viceversa)

94. Telecom Italia osserva che il servizio di cambio tipologia di accesso implica operazioni amministrative, operazioni relative all'attivazione/disattivazione dell'accesso ISDN in centrale e operazioni relative all'installazione o rimozione della borchia NT1 a casa del cliente. Mentre le prime due tipologie di operazioni sono necessariamente svolte da Telecom Italia, la terza tipologia di operazioni può essere svolta, secondo Telecom Italia, anche dall'operatore WLR.

95. Gli operatori concorrenti di Telecom Italia hanno espresso perplessità in merito all'effettiva replicabilità dell'installazione o rimozione della borchia NT1 a casa del cliente. Comunque, tutti gli operatori concorrenti di Telecom Italia concordano nell'utilizzare gli apparati di Telecom Italia e quindi nel prevedere che il cambio tipologia di accesso sia interamente espletato da Telecom Italia.

96. L'Autorità osserva che il servizio di cambio tipologia di accesso offerto da Telecom Italia ai propri clienti finali è costituito dall'insieme delle prestazioni amministrative e tecniche, e quindi ritiene congruo includere tale servizio nell'offerta WLR, senza individuare prestazioni diverse.

Ultima Chiamata (400): Comunicazione dell'ultima chiamata ricevuta che non ha avuto risposta, call completion (opzione 2) informazioni sul numero chiamante (opzione 3) Ultime 5 chiamate (405): Comunicazione delle ultime 5 chiamate ricevute che non hanno avuto risposta

97. Tale servizio è tecnicamente non replicabile in quanto attiene alla sfera della terminazione delle chiamate. Nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico è stata formulata una specifica modalità di fornitura del servizio, la cui realizzazione richiede la necessità di prevedere fonie neutre, sviluppi di rete e l'invio da Telecom Italia all'OLO dei cartellini relativi all'uso del servizio da parte dell'utente WLR.

98. Tuttavia, considerate le difficoltà operative di implementazione del servizio e che la sua erogazione implicherebbe l'attivazione di flussi informativi ad hoc tra Telecom Italia e l'operatore WLR, l'Autorità ritiene che nella prima formulazione di WLR, oggetto del presente provvedimento, non siano compresi i due servizi in questione. Tale orientamento è coerente con l'obiettivo di individuare le soluzioni tecniche che minimizzano gli oneri di gestione del traffico da parte degli operatori.

CCBS-5, ovvero il servizio di richiamata su occupato; Invio messaggio su occupato, ovvero il servizio che consente di registrare e inviare un messaggio al numero che si trova occupato (è una segreteria telefonica su occupato).

99. Telecom Italia ritiene che la fornitura di tali servizi richieda la predisposizione di apposite specifiche tecniche, di un accordo a livello di

interconnessione, nonché di gestire gli impatti derivanti dall'introduzione di annunci personalizzati.

100. Un operatore riconosce che tali servizi non sono immediatamente commercializzabili da parte di Telecom Italia agli operatori WLR in quanto sussistono dei problemi tecnici sull'utenza che utilizza numeri portati. Tuttavia, tale operatore ritiene che andrebbe prevista la non discriminazione nell'erogazione di questi servizi tra utenza WLR e utenti di accesso diretto, qualora si risolvessero i problemi presenti sull'utenza in Number Portability. Pertanto tali servizi non andrebbero esclusi dal WLR, ma indicati come servizi che potrebbero essere disponibili nel momento in cui saranno risolte tutte le problematiche tecniche sottostanti. Telecom Italia concorda con la posizione di Wind, purché sia specificato che la negoziazione deve avvenire su base di reciprocità.

101. I lavori del tavolo tecnico non hanno portato a considerazioni conclusive sulla possibilità o l'impossibilità tecnica e/o economica di gestire tali servizi da parte dell'operatore WLR, in modo comparabile a quello offerto da Telecom Italia. Di conseguenza, l'Autorità ritiene non proporzionato includere, a questo stadio, le prestazioni di richiamata su occupato e di Invio messaggio su occupato nell'Offerta WLR.

"Segreteria centralizzata Memotel/InMemoria voice mail", ovvero il sistema di Voice Mail integrato in rete con la possibilità di avere un tono di invito differenziato in presenza di messaggi.

102. La realizzazione tecnica di tale servizio incontra le seguenti difficoltà: nella consegna del messaggio in segreteria da parte del cliente che vuole chiamare l'abbonato WLR, che potrebbe essere superata con l'implementazione del servizio di call forwarding; nella notifica all'abbonato WLR della presenza di messaggi in segreteria. Inoltre, andrebbero previste le modalità di interconnessione per consentire al cliente finale l'interrogazione della casella vocale.

103. Un operatore rileva che la realizzazione tecnica di tale servizio potrebbe essere implementata in cooperazione tra l'operatore di accesso e l'operatore WLR. Telecom Italia ritiene che la realizzazione di tali prestazioni richiederebbe rilevanti sviluppi tecnici sulla rete per l'instradamento dalla rete di TI alla rete dell'Operatore WLR del messaggio in casella vocale oltre a richiedere di gestire i prevedibili impatti con annunci personalizzati per TI.

104. I lavori del tavolo tecnico non hanno portato a considerazioni conclusive sulla possibilità o l'impossibilità tecnica e/o economica di gestire tale servizio da parte dell'operatore WLR, in modo comparabile a quello offerto da Telecom

Italia. Di conseguenza, l'Autorità ritiene non proporzionato includere, a questo stadio, la prestazione di segreteria telefonica nell'Offerta WLR.

SMS/MMS, Possibilità di inviare SMS/MMS da terminale di telefonia fissa

105. Telecom Italia ritiene che l'eventuale inclusione di tali servizi andrebbe ben oltre il perimetro dei mercati rilevanti individuati nella delibera n. 33/06/CONS e per i quali è stata prevista l'introduzione del WLR come strumento in grado di promuovere la concorrenza. Infatti, i servizi SMS-MMS da fisso sono erogati al cliente finale in virtù dell'utilizzo di particolari apparati, ovvero attraverso terminali la cui commercializzazione è deregolamentata da lungo tempo.

106. Un operatore concorda con Telecom Italia nel considerare replicabile - da parte dell'operatore WLR - la commercializzazione dei terminali necessari alla fornitura del servizio MMS-SMS. In tal senso, il servizio è erogabile dall'operatore WLR. Tuttavia, ai fini del funzionamento del servizio è necessario che TI configuri nei propri sistemi i centri servizi degli operatori concorrenti al fine della corretta gestione degli SMS ricevuti.

107. I lavori del tavolo tecnico non hanno portato a considerazioni conclusive sulla possibilità o l'impossibilità tecnica e/o economica di gestire tale servizio da parte dell'operatore WLR, in modo comparabile a quello offerto da Telecom Italia. Di conseguenza, l'Autorità ritiene non proporzionato includere, a questo stadio, tale prestazione nell'Offerta WLR

Disattivazione del WLR

108. Telecom Italia dovrà eseguire alcune prestazioni specifiche anche nel momento in cui viene richiesta dall'operatore WLR la disattivazione del servizio erogato al proprio cliente finale. Tali attività tuttavia sono già comprese in quelle di attivazione del WLR per altro operatore e pertanto la prestazione di disattivazione linea WLR finalizzata alla cessazione del WLR e rientro in TI del cliente e di disattivazione linea WLR finalizzata al passaggio della linea WLR da OLO1 a OLO2 non sono valorizzate nell'Offerta WLR. Tale previsione è del resto analoga a quella prevista nella fornitura dei servizi di accesso disaggregato. Infatti, al punto 5 del considerato E nella delibera n. 2/03/CIR, viene specificato che "Il "contributo di disattivazione" è applicabile solo nel caso in cui la linea disattivata che ritorna nella disponibilità di Telecom Italia non sia oggetto di un'attivazione di servizi da parte dell'operatore stesso o di altro operatore (incluso Telecom Italia)".

109. Peraltro, l'Autorità osserva che alcune prestazioni sono erogate al cliente finale di Telecom Italia esclusivamente dietro la corresponsione del pagamento del canone di abbonamento mensile. Ad esempio, il cliente finale ha la facoltà di

richiedere l'attivazione/disattivazione di alcuni servizi (*inter alia*, il "blocco identificativo del chiamante in modalità permanente" oppure il "call forwarding") e di trasformare il proprio abbonamento dalla categoria residenziale a quella affari e viceversa. Pertanto, Telecom Italia interagirà a titolo gratuito con l'operatore WLR al fine di consentire l'attivazione di tali servizi ai clienti finali serviti con un accesso acquisito in modalità WLR.

Bonus di traffico

110. Le condizioni di abbonamento praticate da Telecom Italia ai propri clienti finali prevedono che "I titolari di contratti di abbonamento di categoria "A", "B", "B agevolato", "C" e "ISDN" usufruiscono di un "bonus di traffico" che prevede fino ad un'ora di telefonate locali gratis incluse in ogni Conto Telecom. I clienti residenziali inoltre hanno fino a 30 minuti di traffico interurbano gratuito. L'ammontare del bonus dipende dal tempo totale di conversazione e dal profilo di consumo del cliente; il calcolo viene effettuato bimestralmente considerando il prezzo medio delle chiamate".

111. L'Autorità osserva che il cliente acquista tale prestazione, indipendentemente dalle modalità utilizzate da Telecom Italia nei documenti di contabilità regolatoria per registrare e valorizzare i costi sottostanti, attraverso il canone di abbonamento. Infatti, la corresponsione mensile di €12,14+IVA abilita il cliente a ricevere sia i servizi di accesso sia i 60 minuti di traffico locale e i 30 di traffico nazionale. Peraltro, si osserva che tali minuti di traffico sono disponibili anche all'abbonato di Telecom Italia che ha aderito a un'offerta di preselezione di un operatore alternativo basata sul servizio CPS.

112. Inoltre, ove tale prestazione non venisse considerata nell'ambito dei servizi inclusi nel canone di abbonamento, verrebbe alterato il prezzo relativo dei servizi di accesso erogati da Telecom Italia e dagli operatori WLR, rendendo economicamente non replicabile l'offerta dei servizi di accesso praticata da Telecom Italia ai propri clienti finali.

113. L'Autorità ritiene pertanto che tra i servizi inclusi nel WLR rientrino fino ad un'ora di telefonate locali e, per i clienti residenziali, anche fino a 30 minuti di traffico interurbano. Peraltro ai fini di ridurre i costi di implementazione del servizio WLR, l'Autorità ritiene opportuno prevedere che i minuti di traffico inclusi nel WLR siano pari a massimo 90 minuti nei contratti residenziali e a 60 minuti nei contratti non residenziali, indipendentemente dalla destinazione delle chiamate.

Orientamento dell'Autorità

114. L'Autorità, in merito ai servizi da includere nell'Offerta WLR, esprime il seguente orientamento:

il sistema WLR comprende, come minimo, le prestazioni riportate nella tabella 1 (allegato B2).

5. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito ai servizi da includere nell'Offerta WLR?

7. Condizioni economiche dell'Offerta WLR

115. La delibera n. 33/06/CONS stabilisce, all'art. 9, che Telecom Italia è soggetta all'obbligo di controllo dei prezzi e di contabilità dei costi. In particolare:

1. Telecom Italia è soggetta, nella fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori, all'obbligo in materia di controllo dei prezzi e di contabilità dei costi ai sensi dell'art. 50 del Codice.
2. I prezzi del servizio WLR sono determinati sulla base della metodologia *retail minus*, a partire dai canoni di abbonamento vigenti per i clienti residenziali e per i clienti non residenziali.
3. I prezzi dei servizi accessori al servizio WLR sono ottenuti, nel rispetto del principio della parità di trattamento interna-esterna, dai costi effettivamente sostenuti dall'operatore notificato, sulla base dei costi pertinenti ai servizi erogati e della remunerazione del capitale investito.

Opzioni regolamentari, posizioni degli operatori e valutazione dell'Autorità

116. L'articolazione in servizio WLR e servizi accessori al WLR delle prestazioni incluse nell'Offerta WLR può derivare da diversi criteri. L'Autorità si è concentrata sulle seguenti opzioni.

117. Opzione 1. I servizi inclusi nell'Offerta WLR, riportati nella tabella 1, attengono alle seguenti categorie: 1) Servizi che consentono all'operatore WLR di entrare nella disponibilità della linea che sono erogati da Telecom Italia *una tantum*, all'inizio o nel corso del rapporto commerciale; 2) Servizi erogati da Telecom Italia continuativamente e la cui remunerazione è inclusa nel canone di abbonamento; 3) Servizi erogati da Telecom Italia continuativamente e remunerati da canoni specifici diversi dal canone di abbonamento.

118. Ne deriva che la definizione di servizio WLR e dei servizi accessori al WLR potrebbe prevedere che i servizi accessori, ovvero i servizi connessi alla commercializzazione del WLR, siano identificati in quelli erogati *una tantum* (la

prima categoria), mentre il servizio WLR sarebbe composto dalle prestazioni erogate in modo ricorrente (quelli appartenenti alla seconda e alla terza categoria).

119. Opzione 2. I servizi oggetto dell'Offerta WLR si dividono in prestazioni destinate unicamente all'operatore WLR, nell'ambito del processo di acquisizione della linea in modalità WLR, e prestazioni che sono offerte da Telecom Italia sia agli operatori WLR sia ai propri abbonati. In altre parole, alcune prestazioni, le prime, attengono unicamente al rapporto wholesale e non vedono la formazione di un prezzo retail.

120. Sulla base di questa classificazione, i servizi accessori al WLR possono essere identificati come quelli attinenti esclusivamente ai rapporti tra imprese di telecomunicazioni, che devono scambiare informazioni e elementi tecnici al fine di commercializzare i servizi di accesso al cliente finale. Il servizio WLR viene composto da tutti le prestazioni erogate ai clienti finali.

121. Le imprese intervenute nel corso dei lavori del tavolo tecnico hanno espresso posizioni diverse tra loro e non sempre coincidenti con le opzioni individuate, che rappresentano gli estremi.

122. L'Autorità osserva che le due opzioni si distinguono in quanto la prima individua un numero maggiore di servizi valorizzati con la metodologia *cost-plus* mentre la seconda individua un numero maggiore di servizi valorizzati con la metodologia *retail minus*. Nella scelta, è utile richiamare le motivazioni che hanno portato all'adozione dell'art. 9 della delibera n. 33/06/CONS.

123. In particolare, l'Autorità, nell'allegato A alla delibera n. 33/06/CONS, ha esaminato le diverse metodologie di prezzo che possono essere adottate per determinare i prezzi del sistema WLR, concentrandosi su quella *cost based* e sul metodo *retail minus*. Nel testo sottoposto a consultazione pubblica è stata manifestata una preferenza per il metodo *retail minus* (cfr. par. 212) “per la relativa semplicità di gestione e per una maggiore trasparenza, rispetto alle regole basate sui costi. Inoltre, il metodo *retail minus*, come rilevato dall'autorità di regolamentazione irlandese (Comreg), rappresenta “*a pragmatic means of introducing WLR to the market while accepting uncertainty concerning underlying costs*”.”

124. A seguito della consultazione pubblica, l'Autorità ha confermato (cfr. par 219) “la proposta di adottare la metodologia *retail minus* per la determinazione dei prezzi del servizio di rivendita del canone all'ingrosso (WLR), in quanto tale metodologia costituisce il modo più efficace e relativamente semplice di introdurre ex-novo il WLR nel mercato. L'Autorità ha considerato la possibilità di adottare una metodologia del tipo *cost-plus*, ma, come riconosciuto da molti

operatori, tale metodologia richiederebbe una quantità di informazioni relativamente maggiore rispetto al retail minus, la cui acquisizione potrebbe ritardare, anche di molti mesi, la commercializzazione del servizio”.

125. Proprio in virtù di quanto espresso dall’Autorità nella delibera n. 33/06/CONS, vieppiù confermato alla luce dei lavori del tavolo tecnico in cui è emersa la necessità di includere oltre 40 diverse prestazioni nell’Offerta WLR, l’Autorità ritiene che la soluzione più efficace e tempestiva nella declinazione delle definizioni di servizio WLR e dei relativi servizi accessori, e nella conseguente determinazione del valore economico delle prestazioni, sia rappresentato dall’opzione 2, ovvero la soluzione basata sul ricorso più ampio alla metodologia *retail minus*.

126. Nell’ambito delle prestazioni che sono offerte da Telecom Italia sia agli operatori WLR sia ai propri abbonati, il prezzo retail delle prestazioni è assunto come valore iniziale su cui viene applicato lo sconto (pari al 12%) riconosciuto all’operatore WLR. In altre parole, tali prestazioni in alcuni casi sono incluse nel canone di abbonamento ai servizi di accesso, in altri casi sono valorizzate con prezzi e in generale canoni di abbonamento specifici. Pertanto, il prezzo sarà determinato “a partire dai canoni di abbonamento vigenti, per i clienti residenziali e per i clienti non residenziali”, di ciascun singolo servizio. Le prestazioni oggetto di offerte congiunte (ad esempio, il call forwarding, il call conference e il call waiting) sono proposte nell’Offerta WLR sia in forma congiunta sia in forma disaggregata.

Orientamento dell’Autorità

127. L’Autorità, in merito ai servizi alle condizioni economiche dei servizi inclusi nell’Offerta WLR, esprime i seguenti orientamenti:

- a) il servizio WLR è composto dalle prestazioni incluse nel canone di abbonamento retail di Telecom Italia (contraddistinte dal numero 1 nella tabella riportata all’allegato B2) e dalle prestazioni commercializzate da Telecom Italia ai propri clienti con canoni specifici (contraddistinte dal numero 2 nella tabella riportata all’allegato B2). Tali servizi sono offerti, nell’ambito del WLR, secondo la metodologia retail minus in cui i prezzi assunti come valore iniziale (su cui viene applicato lo sconto del 12% riconosciuto all’operatore WLR) sono i canoni vigenti, rispettivamente, per i servizi di telefonia e i canoni di abbonamento specifici per i servizi ulteriori.
- b) i servizi accessori al WLR sono costituiti dalle prestazioni destinate unicamente all’operatore WLR e che non trovano un corrispondente servizio a livello retail (contraddistinte dal numero 3 nella tabella 1

riportata all'allegato B2). Il prezzo di tali servizi è determinato in conformità a quanto previsto nell'art. 9, comma 3, della delibera n. 33/06/CONS.

6. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito alle condizioni economiche dei servizi inclusi nell'Offerta WLR?*

8. Procedure di provisioning, assurance e relativi SLA

128. L'Autorità ha stabilito che Telecom Italia, ai sensi dell'art. 6 della delibera n. 33/06/CONS, è soggetta all'obbligo di trasparenza, in base al quale l'impresa notificata è tenuta alla pubblicazione di un'Offerta di Riferimento a validità annuale contenente, *inter alia*, dettagliate e disaggregate condizioni tecnico-economiche e modalità di fornitura garantite da adeguate penali, nonché il dettaglio dei processi e dei tempi di provisioning e assurance per ciascun elemento del WLR e dei servizi accessori.

129. Inoltre, l'art. 7 della delibera n. 33/06/CONS impone a Telecom Italia l'obbligo di non discriminazione nella fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori. Telecom Italia applica, per la fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori, condizioni di natura economica e tecnica equivalenti in circostanze equivalenti nei confronti di operatori che offrono servizi equivalenti e fornisce a questi ultimi servizi ed informazioni alle stesse condizioni di quelle che fornisce alle proprie divisioni commerciali, alle società ad essa collegate o da essa controllate.

130. Le linee guida per l'implementazione dell'obbligo di trasparenza e di non discriminazione sono tracciate negli articoli 15 e 16 della delibera n. 33/06/CONS.

131. Al fine di garantire che Telecom Italia fornisca agli operatori, nell'ambito del WLR, in modo trasparente e non discriminatorio i mezzi necessari alla fornitura dei servizi di accesso al cliente finale che l'impresa notificata utilizza anche per servire i propri clienti finali, risulta necessario esaminare in dettaglio le procedure per l'attivazione e disattivazione del servizio WLR e, in generale, le procedure di provisioning, assurance e i relativi SLA. La puntuale definizione del processo WLR e quindi dei rapporti tra operatori garantirà agli operatori procedure certe nell'ambito delle negoziazioni.

Opzioni regolamentari, posizioni degli operatori e valutazioni dell'Autorità

132. I partecipanti ai lavori del tavolo tecnico hanno condiviso l'opportunità di costruire le procedure di provisioning, assurance e i relativi SLA dell'Offerta

WLR a partire da quelle in vigore per la fornitura del servizio di CPS. Tale approccio presenta il vantaggio di utilizzare un sistema di norme consolidato e sperimentato nel tempo.

133. L'Autorità ritiene proporzionato stabilire che Telecom Italia segua nella fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori, per quanto possibile, le procedure di provisioning e assurance previste nella fornitura dei servizi di CPS. Ciò in virtù delle analogie riscontrate tra i due servizi. Pertanto, Telecom Italia, nell'offerta WLR, dovrà specificare le modalità di fornitura di ciascun servizio incluso nell'Offerta WLR e riportati nell'allegato B2, secondo le indicazioni contenute nella delibera n. 33/06/CONS e nel presente provvedimento.

134. Tuttavia, l'esame delle specificità legate al servizio WLR ha condotto all'individuazione dei seguenti punti critici, per cui è necessario un approfondimento: procedura per la fornitura del servizio WLR su linee non attive; modalità di formulazione degli ordinativi; grado di dettaglio delle causali di rifiuto che Telecom Italia può opporre all'OLO che chiede il servizio WLR; capacità massima di evasione degli ordini; previsione di clausole contrattuali relative alla durata minima dei contratti di fornitura (c.d. contratti a scadere).

Ordini WLR su linee non attive

135. In merito alla procedura per la fornitura del servizio WLR su linee non attive sono emerse, nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico, le seguenti opzioni:

1. Telecom Italia propone che l'attivazione del servizio WLR su linee non attive avvenga secondo una procedura a due fasi, dove nella prima l'operatore WLR si rivolge ai normali canali retail (187 oppure 191) per istruire la richiesta di attivazione della linea e acquisire il numero identificativo della richiesta (codice o direttamente il numero di telefono), mentre nella seconda fase l'operatore WLR avanza l'usuale richiesta di attivazione del WLR alla direzione Wholesale comunicando anche il numero identificativo della richiesta precedentemente ottenuto.
2. Gli operatori concorrenti di Telecom Italia richiedono che sia prevista un'interfaccia unica, individuata nella divisione Wholesale di Telecom Italia, e considerano la proposta di Telecom Italia palesemente in contrasto con quanto disposto dalla delibera n. 33/06/CONS, in particolare laddove è previsto che il personale incaricato della gestione dei servizi all'ingrosso sia diverso dal personale delle divisioni commerciali e nella misura in cui non assicura l'effettiva parità di trattamento interna-esterna.

136. L'Autorità sottolinea che l'operatore WLR deve beneficiare di procedure semplici e ragionevoli per l'acquisizione dei servizi di WLR e ribadisce che il

personale di Telecom Italia incaricato della gestione dei servizi all'ingrosso sia diverso dal personale delle divisioni commerciali e che le divisioni preposte alla fornitura dei servizi all'ingrosso trattino le richieste di attivazione, ripristino e disattivazione del servizio WLR e dei servizi accessori da parte degli operatori alternativi in modo equivalente rispetto alle analoghe richieste di servizi avanzate dalle proprie divisioni commerciali. Risulta pertanto proporzionato prevedere che Telecom Italia indichi una procedura centralizzata, con un referente unico, per l'evasione dell'ordine di attivazione WLR su linea non attiva, al limite realizzando un sistema di accesso diretto da parte degli operatori WLR ai sistemi utilizzati dalle Divisioni retail di Telecom Italia, con la presenza degli opportuni sistemi di sicurezza.

Modalità degli ordini

137. La fornitura dei servizi di CPS è erogata da Telecom Italia sulla base di tre tipologie di ordinativi: standard, non standard e complesso. Analoga previsione può essere adottata nell'ambito WLR. A tal proposito:

1. Un operatore sottolinea che, nelle procedure di attivazione della CPS, gli ordini attinenti ai clienti multilinea e/o multisede sono considerati come standard/non standard secondo le definizioni di cui alla delibera n. 18/01/CIR, mentre gli ordinativi complessi, come sostenuto anche da altri operatori, attengono a quelli per i quali si richiede la sincronizzazione delle attivazioni. Le tre tipologie di ordini, come del resto previsto dalla delibera, devono essere evase in tempi certi.
2. Telecom Italia si è mostrata disponibile nel replicare le modalità di attivazione dei servizi CPS per clienti multilinea e/o multisede e, ove possibile, di riproporle per le attivazioni dei servizi WLR. Con riferimento agli ordini complessi, e in particolare al tema di sincronizzazione, Telecom Italia reputa difficile prevedere, almeno in alcuni casi, un tempo massimo per l'evasione degli ordini complessi, in quanto chiede se sia necessario prevedere un flusso informativo tra operatori al fine di garantire al cliente finale la fruizione di specifici servizi quale ad esempio la disabilitazione delle chiamate verso numerazioni non geografiche.

L'Autorità osserva che gli ordini complessi possono attenersi a due categorie differenti di prestazioni: da un lato, quella in cui è richiesta la sincronizzazione delle attivazioni del WLR; dall'altro quella in cui è richiesta oltre alla sincronizzazione anche ulteriori attività quali ad esempio la trasformazione della tipologia della linea. Pertanto, a differenza delle modalità di provisioning previste per il servizio CPS, è opportuno prevedere tempi di evasione degli ordini complessi differenziati.

138. Inoltre, il modulo d'ordine dell'operatore WLR, come nel caso della CPS, dovrà contenere obbligatoriamente alcune informazioni. Le imprese condividono l'opportunità di prevedere nel modulo d'ordinativo WLR i campi previsti per la CPS; tuttavia, hanno registrato posizioni differenti sull'effettiva necessità di inserire, a differenza del servizio CPS, nell'ordine il Codice Fiscale (CF) o la P.IVA del cliente:

1. Telecom Italia, che inizialmente ha chiesto che l'identificativo fiscale del cliente fosse tassativamente indicato nel modulo d'ordine, ha successivamente proposto - osservando che il CF / P.IVA del cliente è già contenuto nel tracciato record in suo possesso al momento dell'acquisizione dell'ordine di WLR - che a fronte dell'invio di un ordinativo di WLR venga sempre associata da TI la caratterizzazione del cliente in termini di CF / P.IVA presente nei propri database e quindi fornire all'Operatore l'attivazione del WLR con la tipologia di contratto (residenziale o business) già in essere sulla linea precedentemente attiva con TI.
2. Un operatore propone di utilizzare quanto dichiarato dall'operatore WLR ai fini della valorizzazione (residenziale o business) della linea ceduta in modalità WLR. Telecom Italia avrebbe poi la facoltà di verificare la coerenza della richiesta avanzata dall'operatore WLR con quanto richiesto precedentemente dal cliente e, eventualmente, richiedere la documentazione all'operatore WLR.

139. A tal proposito, l'Autorità osserva che, nell'attivazione del servizio WLR deve essere tenuta in massima considerazione la richiesta del cliente finale, a cui va garantito il rispetto della volontà espressa all'atto di sottoscrizione del contratto per i servizi di accesso. Allo stesso tempo, la procedura per l'ordine di attivazione del WLR deve consentire l'individuazione certa della natura (residenziale o non residenziale) del cliente finale che richiede il servizio. Tali esigenze sono garantite attraverso la fornitura, ai soli fini della valorizzazione del servizio WLR, dell'identificativo fiscale. Tale informazione non rientra tra quelle che l'operatore WLR deve obbligatoriamente fornire a Telecom Italia e quindi l'erronea compilazione non sarebbe causa di rifiuto per la fornitura del servizio.

Peraltro, sempre in relazione alle procedure di ordinativo e vista la sovrapposizione dei temi in materia di procedure e modalità di attivazione del servizio WLR con quanto discusso nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico per le procedure di migrazione dei clienti in unbundling, gli operatori hanno richiesto che l'Autorità disciplini la materia in modo organico e sistematico. A tal proposito, l'Autorità, considerato che l'art. 15, comma 6, prevede le procedure per la gestione del passaggio di un cliente finale da un fornitore ad un altro e che è stato istituito uno specifico Tavolo tecnico per l'implementazione delle

procedure di migrazione dei clienti in unbundling, ritiene opportuno prevedere che l'applicazione delle procedure riguardanti le migrazioni dei clienti in WLR, di cui all'art. 15, comma 6, della delibera n. 33/06/CONS, siano regolate con apposito provvedimento dell'Autorità. Il presente provvedimento verterà sulle modalità di attivazione/disattivazione del servizio WLR tra Telecom Italia e l'operatore WLR.

Causali di rifiuto

140. In merito al tema delle causali di rifiuto che Telecom Italia può opporre all'operatore WLR che chiede il servizio WLR, gli operatori concorrenti di Telecom Italia hanno richiesto che vengano indicate in modo puntuale le causali di rifiuto e tali da indicare una adeguata giustificazione dello scarto al cliente; Telecom Italia dovrebbe declinare in maniera esaustiva le singole causali di rifiuto afferenti alle macroclassi individuate nella proposta di offerta del servizio WLR, senza prevedere causali di rifiuto generiche o l'introduzione di nuove una volta reso definitivo l'elenco sopra richiesto. Telecom Italia condivide l'impostazione e ha presentato una lista dettagliata di ragioni di rifiuto, individuando quattro macroclassi: rifiuti formali, contrattuali, commerciali e tecnici.

141. L'Autorità, pertanto, ritiene congruo prevedere che Telecom Italia indichi in maniera esaustiva le causali che possono portare al rigetto dell'ordine.

Capacità massima di evasione degli ordini

142. La capacità massima di evasione degli ordini da parte di Telecom Italia può essere stabilita su base operatore (come proposto da Telecom Italia e precisamente 2.000 ordini giornalieri per operatore) oppure su base giornaliera (come avviene per il servizio CPS e precisamente 20.000 ordini al giorno ripartiti tra gli operatori secondo criteri predefiniti).

143. In particolare, alcuni operatori hanno dichiarato la propria preferenza per il modello su base giornaliera con 20.000 ordini/giorno ripartiti tra gli operatori e con waiting list del 100%; altri operatori hanno dichiarato la propria preferenza per il modello tarato su singolo operatore.

144. La capacità massima di evasione degli ordini, e la sua corretta determinazione, è cruciale per assicurare che lo strumento WLR promuova, in modo efficace e tempestivo, la concorrenza nei mercati dell'accesso. Gli operatori che hanno manifestato interesse a utilizzare tale strumento sono diversi e hanno diversa dimensione. Pertanto, si ritiene che la previsione di una capacità giornaliera su base operatore implicherebbe una penalizzazione delle imprese più grandi. In tal senso, sembra preferibile la soluzione su base giornaliera (come

avviene per il servizio CPS e precisamente 20.000 ordini al giorno ripartiti tra gli operatori secondo criteri predefiniti).

Contratti a scadere

145. Nel corso dei lavori del tavolo tecnico, i partecipanti hanno esaminato la possibilità di prevedere clausole contrattuali relative alla durata minima dei contratti di fornitura (c.d. contratti a scadere). Un operatore ritiene che possa essere prevista una durata minima dei contratti, in analogia a quanto previsto nella commercializzazione della linea al cliente finale, mentre tutti gli altri operatori sono contrari a tale previsione in quanto Telecom Italia verrebbe remunerata più volte per il medesimo servizio ovvero in tutti i casi in cui la linea disattivata è oggetto di nuova attivazione per fornire servizi al cliente finale da parte di un altro operatore (incluso Telecom Italia).

146. L'Autorità osserva che Telecom Italia, a livello *retail*, ha facoltà di imporre qualunque clausola contrattuale nel proprio rapporto con il cliente finale, nel rispetto delle norme vigenti. L'imposizione di contratti a scadere, a livello Wholesale, deve essere valutata sulla base dei conseguenti effetti economici. In tal senso, in primo luogo, si osserva che l'infrastruttura di accesso sarebbe remunerata più volte nel momento in cui il cliente finale recede dal contratto con l'operatore WLR e attiva un nuovo contratto per i servizi di accesso telefonici con Telecom Italia o con operatore WLR alternativo. In secondo luogo, tale imposizione a livello Wholesale implicherebbe una restrizione della libertà per l'operatore WLR nella definizione del proprio contratto commerciale, inducendo quest'ultimo a riproporre al cliente finale la stessa clausola al fine di autotutelarsi. Peraltro, le considerazioni qui svolte sono analoghe a quanto previsto nell'ambito della fornitura dei servizi di accesso disaggregato alla rete locale: "In caso di disattivazione i canoni a scadere della linea non sono applicabili in quanto se la linea è oggetto di nuova attivazione saranno corrisposti a Telecom Italia dall'operatore prescelto dal cliente (o dal cliente stesso) mentre nel caso di linea non più attivata viene già corrisposto il contributo di disattivazione" (punto 5 del considerato E nella delibera n. 2/03/CIR, ribadito all'art. 16, comma 4, delibera n 4/06/CONS).

Orientamenti dell'Autorità

147. L'Autorità, in merito alle procedure di provisioning, assurance e relativi SLA dei servizi WLR e dei servizi accessori, ravvisata l'opportunità di costruire tali processi a partire da quelle in vigore per la fornitura del servizio di CPS, esprime i seguenti orientamenti:

- a) Telecom Italia, nell'offerta WLR, specifichi le modalità di fornitura di ciascun servizio incluso nell'Offerta WLR e riportati nell'allegato B2,

secondo le indicazioni contenute nella delibera n. 33/06/CONS e nel presente provvedimento;

- b) Telecom Italia indichi una procedura centralizzata, con un referente unico, per l'evasione dell'ordine di attivazione WLR su linea non attiva;
- c) le informazioni obbligatorie che devono essere contenute nel modulo d'ordine rispecchiano quelle previste per l'acquisizione dei servizi di CPS; il campo C.F. / P.IVA è comunicato ai soli fini della valorizzazione della tipologia di canone (residenziale o non residenziale);
- d) Telecom Italia indichi nell'Offerta di riferimento WLR, in maniera esaustiva, le causali che possono portare al rigetto dell'ordine;
- e) l'Offerta di riferimento WLR prevede che la capacità massima di evasione degli ordini sia pari a 20.000 ordini al giorno, ripartiti tra gli operatori secondo criteri predefiniti;
- f) la durata del contratto di fornitura del servizio WLR relativo al singolo cliente è determinata sulla base della durata del contratto tra l'operatore alternativo e tale cliente.

7. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito alle procedure di provisioning, assurance e relativi SLA del servizio WLR e dei relativi servizi accessori?

9. Trattamento delle informazioni nell'ambito dell'Offerta WLR

148. Nel corso dei lavori del tavolo tecnico è emersa la necessità di approfondire l'analisi del trattamento delle informazioni raccolte da Telecom Italia nell'ambito dell'Offerta WLR.

149. In linea generale, Telecom Italia non può utilizzare le informazioni ottenute nel quadro di una negoziazione oppure di un accordo di interconnessione o di accesso, se non ai fini esplicitamente previsti. In particolare, queste informazioni non possono essere comunicate ad altre divisioni, alle società ad essa collegate o da essa controllate, per le quali la loro disponibilità potrebbe costituire un vantaggio concorrenziale.

150. Nel quadro dell'Offerta WLR è tuttavia necessario che alcune informazioni siano trasmesse alla divisione commerciale di Telecom Italia o a operatori terzi o all'operatore WLR che acquisisce il cliente.

Opzioni regolamentari e posizioni degli operatori e valutazioni dell'Autorità

151. In primo luogo, nel momento in cui un abbonato di Telecom Italia sceglie di sottoscrivere un'offerta di servizi telefonici di un operatore concorrente che utilizza tecnicamente il servizio WLR, l'attivazione della linea in modalità WLR al cliente finale incide sui servizi commerciali di Telecom Italia, in quanto implica la cancellazione del cliente dai propri database. La divisione commerciale di Telecom Italia deve essere dunque tenuta al corrente della nuova situazione, al fine di potere cessare la fatturazione dei servizi di accesso al cliente finale. In questo caso, ed esclusivamente in questo caso, la divisione che gestisce il WLR in Telecom Italia deve essere autorizzata a comunicare l'interruzione del rapporto con il cliente alla divisione commerciale.

152. In secondo luogo, nel momento in cui la fornitura del servizio WLR conduce Telecom Italia a interrompere l'erogazione di un servizio all'ingrosso ad un operatore terzo a causa di un'incompatibilità (il caso più semplice è quello in cui Telecom Italia riceve dall'operatore A la richiesta di attivazione del servizio WLR da parte di un cliente che al momento fruisce dei servizi WLR dell'operatore B), la divisione che gestisce il WLR per Telecom Italia notificherà all'operatore *donating* la cessazione della fornitura.

153. In terzo luogo, al fine di realizzare scelte commerciali pertinenti e efficienti, l'operatore WLR deve avere accesso ad alcune informazioni preliminari. L'accesso a tali informazioni è propedeutico alla commercializzazione del servizio WLR e garantisce la corretta fornitura dei diversi servizi di accesso proposti da Telecom Italia nell'ambito del servizio WLR. In particolare, gli operatori WLR sono interessati a conoscere la lista degli stadi di linea non aperti al servizio di accesso disaggregato. Le imprese necessitano altresì di informazioni sullo stato della linea (ad esempio se la linea non è installata o è inattiva), nonché sulle caratteristiche tecniche delle linee oggetto dell'offerta WLR. Inoltre, gli operatori WLR devono essere nelle condizioni di conoscere l'effettiva disponibilità delle prestazioni incluse nel WLR sulle centrali su cui è attestato il cliente finale. Infatti, alcuni dei servizi inclusi nell'Offerta WLR potrebbero non essere disponibili per ragioni tecniche in alcune aree.

154. Gli operatori devono inoltre, nel momento in cui acquistano gruppi di linee, essere nelle condizioni di identificare il numero di linee sul quale viene effettuato l'ordine WLR. In effetti, nel momento in cui un cliente ha attivo un abbonamento con Telecom Italia per un gruppo di linee, non sempre è in grado di comunicare con precisione i numeri attivi e i numeri non attivi. Di conseguenza, nel caso di trasferimento di un gruppo di linee da un contratto Telecom Italia a un

contratto con un operatore WLR, quest'ultimo potrà difficilmente recuperare tali informazioni dal suo futuro cliente.

155. A tal proposito, un operatore ha sottolineato la criticità del tema e rileva che, nell'ambito degli impegni presentati da Telecom Italia in AGCM nel corso del procedimento A351, è previsto, *inter alia*, che Telecom Italia rediga e consegni al cliente un Prospetto Informativo Profilo Utente, che "...riporterà in dettaglio l'andamento dei consumi effettivi, da parte del cliente stesso, di tutti i servizi offerti da TI, gli eventuali scostamenti dai profili oggetti di contratto in passato e le modalità tecniche di offerta impiegate da TI per la predisposizione dei servizi proposti, disaggregando le condizioni economiche di offerta per servizio...".

156. D'altro canto, Telecom Italia osserva che potrà attivare in WLR solo le linee che verranno comunicate dall'OLO ed ovviamente non cesserà quelle che non verranno comunicate, quindi non sarà arrecato alcun disservizio per il cliente. Per quel che riguarda poi il Prospetto Informativo Profilo Utente è necessario chiarire che il documento riguarda i consumi del cliente finale e non la consistenza delle linee. Peraltro, sottolinea il rischio che l'operatore WLR richieda a TI Retail informazioni (tipiche di un progetto di consulenza) poi utilizzate per ricevere da TI Wholesale le medesime linee da attivare in WLR. Infine, Telecom Italia ritiene di non avere alcun mandato, né potrà mai averlo, a richiedere al cliente le proprie linee per comunicarle all'OLO.

157. Alla luce delle posizioni espresse dagli operatori, si ritiene congruo prevedere che Telecom Italia fornisca le informazioni preliminari necessarie alla fornitura delle linee in modalità WLR, purché il cliente finale abbia manifestato inequivocabilmente la volontà di acquisire i servizi di accesso dall'operatore WLR. Pertanto, l'accesso alle informazioni preliminari necessarie all'operatore WLR per l'acquisto in modalità WLR è subordinato all'impegno formale, del cliente finale, ad acquisire dal medesimo operatore i servizi di accesso e di cessare i servizi con l'operatore pre-esistente

158. L'Autorità ritiene che l'introduzione di un obbligo di fornire informazioni preliminari all'operatore WLR e agli operatori terzi, nonché la regolamentazione dei rapporti tra l'unità di Telecom Italia che fornisce il WLR e la divisione commerciale, risulta proporzionato agli obiettivi del Codice delle comunicazioni elettroniche previsti all'art. 13, comma 4 lett. a) e b), e perseguiti dall'Autorità nella delibera n. 33/06/CONS. Peraltro, la fornitura di tali informazioni da parte di Telecom Italia non richiede onerosi investimenti iniziali e particolari rischi, in quanto le informazioni sono già disponibili all'operatore.

159. Pertanto, l’Autorità ritiene congruo imporre a Telecom Italia, l’obbligo, ai sensi dell’art. 49 del Codice, di dare accesso alle informazioni propedeutiche alla commercializzazione dei servizi WLR.

Orientamenti dell’Autorità

160. L’Autorità, in merito al trattamento delle informazioni acquisite nell’ambito dell’Offerta WLR, esprime il seguente orientamento:

- Telecom Italia è tenuta (i) a rispondere alle domande formulate dagli operatori WLR concernenti le informazioni preliminari alla commercializzazione dei servizi di accesso ai clienti finali sulla base dell’Offerta WLR, (ii) a informare della cessazione della fornitura l’operatore terzo interessato, nonché è autorizzata (iii) a comunicare l’interruzione del rapporto con il cliente alla divisione commerciale.

8. *Si condivide l’orientamento dell’Autorità espresso in merito al trattamento delle informazioni nell’ambito dell’erogazione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori?*

10. Aggiornamento del DBU per la fornitura del servizio elenchi abbonati e dei servizi di informazione abbonati

161. L’operatore WLR, all’atto di stipulare il contratto per la fornitura dei servizi di accesso con il cliente finale, acquisisce le relative informazioni anagrafiche. Tali informazioni sono rilevanti per la fornitura del servizio elenchi abbonati e dei servizi di informazione abbonati, disciplinati dalla delibera n. 36/02/CONS e dalla delibera n. 180/02/CONS, recanti “Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l’offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale”.

162. In base alle suddette delibere, gli operatori titolari di licenze per servizi di telecomunicazioni ai quali risultino assegnate risorse di numerazione effettivamente utilizzate sono responsabili dell’esattezza, della veridicità, integrità, conformità alle manifestazioni di volontà degli interessati ed aggiornamento dei dati trasmessi. Tuttavia, nel caso di portabilità del numero, l’Autorità ha previsto che l’operatore *recipient*, ancorché non titolare del numero, provveda ad aggiornare il DBU e a comunicare all’abbonato l’inserimento nella sua base dati relativa agli elenchi abbonati al fine di verificare o modificare le informazioni che l’abbonato intende inserire ovvero per permettere allo stesso di poter negare l’autorizzazione ad apparire nella base-dati stessa. L’operatore

donor provvede alla cancellazione dell'utente "portato" dalla propria base dati relativa agli elenchi abbonati.

163. Tale regolamentazione non prevede pertanto le specifiche caratteristiche del WLR. In particolare, il cliente finale, che acquisisce i servizi di accesso dall'operatore WLR, mantiene la numerazione associata alla linea telefonica su cui viene richiesta la prestazione WLR. Tale numerazione, continua ad essere gestita dall'operatore che la gestiva prima della richiesta della prestazione WLR; in altre parole, la prestazione di WLR non comporta la portabilità del numero. D'altro canto, il cliente finale stipula il contratto di fornitura del servizio di accesso con l'operatore WLR e manifesta la volontà di cessare il contratto di abbonamento al servizio telefonico con Telecom Italia (ove esistente), sebbene permangano in capo a quest'ultima determinati oneri, tra cui quello di terminare le chiamate dirette al cliente. Pertanto, l'erogazione del servizio WLR implica la distinzione tra l'operatore gestore della numerazione e l'operatore titolare del rapporto commerciale con il cliente finale.

Opzioni regolamentari e posizioni degli operatori

164. I partecipanti ai lavori del tavolo tecnico hanno individuato due modalità per garantire l'aggiornamento del data-base unico al cliente finale che utilizza i servizi WLR:

1. affidamento delle prestazioni all'operatore titolare della numerazione;
2. affidamento delle prestazioni all'operatore titolare della rapporto commerciale con il cliente finale.

165. A parere della totalità dei partecipanti ai lavori del tavolo tecnico, la soluzione più appropriata è la n. 2, in quanto ciascun operatore WLR deve essere il titolare del trattamento dei dati dei propri clienti e garantire che le informazioni siano state raccolte in conformità alla normativa vigente e a quanto previsto nel Protocollo d'Intesa firmato dagli operatori il 29 aprile 2005.

166. Peraltro, secondo gli operatori, l'adozione di un diverso criterio di affidamento delle prestazioni in esame sarebbe da escludere per ragione tecniche, per assicurare la dovuta protezione dei dati personali e la corretta individuazione di eventuali responsabilità degli operatori nel caso di erronea compilazione del data-base. Infatti, il trattamento dei dati personali da parte dell'operatore titolare della numerazione comporterebbe la necessità di radicali modifiche alla gestione operativa del DBU sia nello scambio di informazioni tra gli operatori, sia nella gestione degli errori e degli scarti segnalati dai soggetti terzi (GSI) che utilizzano le informazioni contenute nel DBU.

Valutazioni dell'Autorità

167. Nel momento in cui un cliente beneficia di un'offerta di servizi di accesso di un operatore concorrente di Telecom Italia che acquista la linea nell'ambito dell'Offerta WLR, l'operatore WLR assume un rapporto esclusivo con il cliente finale. Pertanto, appare ragionevole affidare all'operatore WLR la responsabilità di aggiornare l'elenco telefonico generale per gli abbonati WLR. Tale previsione è conforme con l'art. 1, comma 1, della delibera 180/02/CONS in cui è previsto che "Gli operatori di telecomunicazioni, secondo quanto disposto dall'art. 2, comma 1 della delibera n. 36/02/CONS, sono considerati gli esclusivi titolari del trattamento di dati personali conferiti dai rispettivi abbonati e rispondono della loro qualità e conformità a qualsiasi manifestazione di volontà degli interessati. Gli accordi quadro di cui all'art. 2, commi 2 e 3, della delibera n. 36/02/CONS devono prevedere le modalità tecniche tali per cui l'intervento sui dati sia riservato esclusivamente all'operatore con cui il soggetto titolare dei dati stessi ha sottoscritto un contratto...".

168. Al fine di affidare il trattamento dei dati personali e le prestazioni di aggiornamento del DBU all'operatore titolare della rapporto commerciale con il cliente finale risulta necessario porre in essere due tipologie di azioni volte a (i) integrare le delibere nn. 36/02/CONS e 180/02/CONS in modo da contemplare il servizio WLR e (ii) modificare conseguentemente il Protocollo d'intesa siglato dagli operatori.

169. In linea generale, la novazione regolamentare può seguire lo schema già previsto per la portabilità del numero. In particolare, nel caso della portabilità, è espressamente previsto che il *recipient* provvede a comunicare all'abbonato l'inserimento dei suoi dati nella sua base dati, mentre il donator è tenuto alla cancellazione dell'utente portato dalla propria base dati relativa agli elenchi telefonici.

170. Per quanto riguarda le modifiche al Protocollo d'intesa siglato dagli operatori, esse incideranno, ad esempio, sulla struttura del tracciato record. In generale, tali modifiche incideranno sulle procedure di aggiornamento delle base dati e pertanto risulta opportuno demandare agli operatori la definizione delle modalità operative. Del resto, il Protocollo d'intesa attualmente sottoscritto dagli operatori, prevede all'art. 20, comma 1, che tutti i provvedimenti normativi/regolatori riguardanti l'oggetto dell'accordo siano recepiti all'interno dello stesso e ratificati dai firmatari, previa analisi delle modalità attuative.

171. Infine, considerato che il servizio WLR è destinato anche a operatori WLR "ospitati" su rete di altro operatore (cd. Operatore "ospitante"), si ritiene che le obbligazioni relative alla alimentazione della base dati unica (DBU) siano in capo all'Operatore WLR "ospitato". Tale previsione è necessaria in virtù del

principio generale in base al quale il titolare del trattamento dei dati del cliente è l'operatore che stipula il contratto relativo all'accesso al servizio telefonico col cliente finale (in questo caso, appunto, l'Operatore WLR "ospitato"). In tale caso, quindi, l'Operatore "ospitato" deve essere tenuto ad aderire al Protocollo d'intesa per l'inserimento dei dati nel DBU. Simile obbligo di adesione al Protocollo d'intesa, peraltro, è già in capo a soggetti titolari di autorizzazione per la fornitura di servizi telefonici pubblici (PATS) e di risorse di numerazione geografiche che erogano servizi di accesso sulla base di un contratto di ospitalità (cd. "number hosting") su rete di altro operatore e non sulla base di un accordo di interconnessione (in questo caso inversa) con Telecom Italia.

Orientamenti dell'Autorità

172. L'Autorità, in merito alle modalità di aggiornamento del DBU per la fornitura di elenchi abbonati e dei servizi di informazione abbonati, esprime l'orientamento:

- a) di integrare, seguendo un approccio analogo al caso della portabilità delle numerazioni, le delibere nn. 36/02/CONS e 180/02/CONS. In particolare, si propone di integrare:
 - i. l'art. 1 della delibera 36/02/CONS, dopo il comma 4: "In caso di servizio WLR, l'operatore WLR provvede a comunicare all'abbonato l'inserimento nella sua base dati relativa agli elenchi abbonati al fine di verificare o modificare le informazioni che l'abbonato intende inserire ovvero per permettere allo stesso di poter negare l'autorizzazione ad apparire nella base-dati stessa. L'operatore *donating* provvede alla cancellazione dell'utente dalla propria base dati relativa agli elenchi abbonati";
 - ii. l'art. 1 della delibera 180/02/CONS, dopo il comma 2: "In caso di servizio WLR, l'operatore WLR è l'esclusivo titolare del trattamento dei dati personali conferiti dai propri abbonati WLR, ai sensi del precedente comma 1 ed opera nel rispetto di quanto stabilito dal presente provvedimento";
 - iii. l'art. 2 della delibera 180/02/CONS, dopo il comma 2: "Nel caso di servizio WLR, l'operatore WLR provvede a fornire, all'atto della sottoscrizione del contratto, l'informativa di cui al precedente comma 1 ai propri abbonati WLR".
- b) di disporre che, entro il 30 giugno 2007, gli operatori licenziatari/autorizzati di rete fissa che offrono servizi telefonici accessibili al pubblico recepiscano nel Protocollo di intesa che stabilisce le modalità operative di gestione del

DBU le nuove disposizioni previste per l'aggiornamento del DBU nel caso di servizio WLR.

- c) di imporre l'obbligo di aggiornamento del DBU e di adesione al Protocollo di intesa all'operatore ospitato, nel caso di acquisizione del servizio WLR sulla base di un accordo di ospitalità su rete di altro operatore (c.d. operatore "ospitante").

9. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in merito alle modalità di aggiornamento del DBU per la fornitura del servizio elenchi abbonati e dei servizi di informazione abbonati nell'ambito dell'Offerta WLR?

11. Prestazioni per Autorità giudiziaria

173. L'art. 55, comma 7, del Codice delle comunicazioni elettroniche stabilisce che "Ogni impresa è tenuta a rendere disponibili, anche per via telematica, al centro di elaborazione dati del Ministero dell'interno gli elenchi di tutti i propri abbonati e di tutti gli acquirenti del traffico prepagato della telefonia mobile, che sono identificati al momento dell'attivazione del servizio. L'autorità giudiziaria ha facoltà di accedere per fini di giustizia ai predetti elenchi in possesso del centro di elaborazione dati del Ministero dell'interno".

174. Più in generale, l'art. 3 (principi generali) del Codice, nel garantire, al comma 1, "i diritti inderogabili di libertà delle persone nell'uso dei mezzi di comunicazione elettronica, nonché il diritto di iniziativa economica ed il suo esercizio in regime di concorrenza, nel settore delle comunicazioni elettroniche" prevede, al comma 3, che "Sono fatte salve le limitazioni derivanti da esigenze della difesa e della sicurezza dello Stato, della protezione civile, della salute pubblica e della tutela dell'ambiente e della riservatezza e protezione dei dati personali, poste da specifiche disposizioni di legge o da disposizioni regolamentari di attuazione".

175. In particolare, le disposizioni normative disciplinano puntualmente le prestazioni che le imprese di telecomunicazioni devono fornire per l'Autorità giudiziaria e le relative modalità di fornitura. Tali prestazioni per l'Autorità giudiziaria attengono ai seguenti servizi: Anagrafica del cliente; Tabulati integrali del traffico storico (entrante, uscente, entrambi); Tabulati del traffico contabilizzato; Intercettazione delle comunicazioni; Localizzazione dell'utenza; Identificazione della linea chiamante; Sospensione o limitazione dei servizi agli utenti; Altre prestazioni".

176. In base alla normativa in vigore, l'Autorità giudiziaria domanda l'erogazione delle suddette prestazioni a tutti gli operatori, specificando la linea su cui è richiesto l'accertamento. Ciascun operatore è tenuto a fornire tutte le informazioni a propria disposizione e a erogare le prestazioni che è tecnicamente in grado di espletare attraverso la propria rete. In tal senso, l'introduzione del servizio WLR non implica modifiche alle procedure attualmente utilizzate dall'Autorità giudiziaria per acquisire le prestazioni richieste.

177. Tuttavia, il processo di collaborazione con l'Autorità Giudiziaria presuppone che essa possa individuare immediatamente l'operatore che fornisce il servizio di accesso al cliente, in modo da poter interfacciarsi direttamente verso l'operatore in grado di fornire la prestazione. Proprio a tal fine, considerato che l'operatore di telecomunicazioni ha una responsabilità penale in relazione all'osservazione delle richieste provenienti dall'Autorità giudiziaria, visti i principi in materia di privacy e la necessità di garantire la riservatezza dell'attività di indagine, potrebbe risultare opportuno modificare il database, in fase di realizzazione, del Ministero dell'interno.

Orientamenti dell'Autorità

178. Pertanto, l'Autorità, osservato che la gestione delle prestazioni per l'Autorità giudiziaria non ricade tra le proprie competenze, ritiene opportuno informare il Ministero dell'interno-Dipartimento della pubblica sicurezza dell'introduzione del servizio WLR. Il Ministero valuterà l'opportunità di modificare la struttura del database gestito dal centro elaborazioni dati e di ulteriori interventi in materia.

10. Si condivide l'orientamento dell'Autorità espresso in relazione alle modalità di erogazione delle prestazioni per l'Autorità giudiziaria nell'ambito dell'Offerta WLR?

12. Qualità e carte dei servizi di telefonia vocale

179. La delibera n. 254/04/CSP, recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 17 dicembre 2004, n. 295, prevede all'art. 3, comma 1, *inter alia*, che: "Le imprese fornitrici di servizi di telefonia vocale fissa, ai fini di quanto disposto dall'articolo 72 del Codice: a) utilizzano gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale, nonché le relative definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati negli allegati da 1 a 12, che formano parte integrante e sostanziale della presente direttiva, con

le precisazioni ivi contenute ... d) inviano all’Autorità, insieme con il primo resoconto semestrale, le informazioni riguardo alle prestazioni di base offerte con il servizio di telefonia vocale fissa agli utenti finali secondo il modello di cui all’allegato 13, che forma parte integrante e sostanziale della presente direttiva, e successivamente inviano i relativi aggiornamenti;”. In particolare, gli allegati da 1 a 12, distinguono gli obblighi di applicazione degli indicatori in funzione della tipologia di fornitura del servizio, cioè se diretto⁴ o indiretto.

180. Pertanto, considerate le caratteristiche del WLR che, da un lato, rientra tra i servizi indiretti, in quanto fornito all’utente tramite la rete di impresa diversa da quella che fornisce il servizio telefonico stesso, e dall’altro lato è assimilabile a un servizio diretto, in quanto l’operatore offre servizi di accesso e traffico, l’Autorità ha specificato, per ciascun indicatore previsto dalla delibera n. 254/06/CONS, gli obblighi in capo all’operatore WLR.

Orientamenti dell’Autorità

181. L’Autorità, in merito al tema “Qualità e carte dei servizi di telefonia vocale”, esprime i seguenti orientamenti:

- a) Per quanto concerne il “tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale”, considerato che l’offerta del servizio WLR può prevedere la fornitura dell’allacciamento iniziale, nell’allegato 1, relativamente alla voce “servizi a cui si applica” si ritiene opportuno aggiungere “servizio WLR” e per quanto concerne la voce “rapporti”: “c) allacciamenti per fornire il servizio utilizzando il WLR”.
- b) Per quanto concerne il “tasso di malfunzionamento per linea di accesso”, relativamente alla voce “servizi a cui si applica”, si propone di modificare la definizione di servizio indiretto in: “servizio indiretto: servizio fornito all’utente con modalità WLR, carrier selection o carrier preselection cioè tramite la rete di impresa diversa da quella che fornisce il servizio stesso”.
- c) Per quanto concerne il “tempo di riparazione dei malfunzionamenti”, relativamente alla voce “servizi a cui si applica”, si propone di applicare la seguente modifica “Servizi diretti e servizi indiretti in modalità CPS o WLR”. Inoltre, relativamente alla voce “rapporti” si propone di aggiungere: “d) servizi indiretti in WLR”.
- d) Per quanto concerne la “percentuale di chiamate a vuoto”, il “tempo di instaurazione della chiamata”, i “tempi di risposta dei servizi tramite operatore”, i “tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

⁴ Servizio fornito all’utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio o tramite un doppino d’utente disaggregato (ULL)

dell'operatore" e i "tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi", considerato che il servizio WLR rientra tra i servizi indiretti, non sono necessarie integrazioni o modifiche degli allegati da 4 a 8.

- e) Per quanto concerne l'allegato 12, si propone di modificare (i) il titolo in "tempo di fornitura della carrier pre selection e del WLR", (ii) la definizione dell'indicatore in: "il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS o WLR è realmente disponibile per l'uso da parte del cliente", (iii) la voce "servizi a cui si applica" in: "Servizi indiretti in CPS e WLR". Infine, relativamente alla voce "rapporti", si propone che essi siano "separati per CPS e WLR".
- f) Per quanto concerne la tabella 13, si propone di aggiungere una riga prima di "Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL" con la seguente dizione "Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto tramite WLR".

11. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità espressi in relazione al tema "Qualità e carte dei servizi di telefonia vocale"?

13. Blocco selettivo di chiamata

182. La delibera n. 78/02/CONS, recante "Norme di attuazione dell'articolo 28 del D.P.R. 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 4 maggio 2002, n. 103, prevede:

- all'art. 2, comma 1, che: "Gli organismi di telecomunicazioni che forniscono servizi telefonici pubblici mediante accesso diretto alle reti telefoniche pubbliche fisse offrono agli abbonati, a richiesta, almeno l'opzione del blocco selettivo di chiamata che consente, nella modalità controllata dall'utente, di bloccare i tipi di chiamate e di numerazioni riportati nell'allegato al presente provvedimento di cui forma parte integrante".
- all'art. 3, comma 1, che: "Gli organismi di telecomunicazioni che forniscono il servizio telefonico con accesso indiretto alle reti telefoniche pubbliche fisse in modalità "easy access" (carrier selection) o "equal access" (carrier pre-selection) informano gli abbonati, in forma scritta, chiara e comprensibile, riguardo alla disponibilità della prestazione del blocco selettivo di chiamata nonché, in tal caso, ai contenuti di dettaglio e alle modalità per aderire alla propria offerta e attivarla.

183. La differente previsione regolamentare deriva dal fatto che, qualora un abbonato abbia stipulato contratti di "carrier selection" o "carrier preselection" con operatori che forniscono quindi accesso indiretto alle reti telefoniche pubbliche fisse, è possibile per utilizzatori della linea d'abbonato, aggirare, in particolare per le chiamate internazionali, l'eventuale blocco selettivo di chiamata stipulato ed attivato dall'abbonato con l'operatore di accesso diretto, attraverso la selezione dei codici di "easy access" o di "equal access". Tuttavia, sulla base delle modalità di realizzazione del servizio WLR individuate, gli utilizzatori della linea dell'abbonato WLR non avranno modo di aggirare il blocco selettivo di chiamata; l'operatore WLR sarà il fornitore unico dei servizi telefonici vocali al cliente finale.

184. Pertanto, considerato che con l'offerta WLR tutto il traffico, ad eccezione delle chiamate di emergenza, sono gestite dall'operatore WLR e conseguentemente che l'operatore WLR è in grado di gestire il traffico uscente similmente a quanto operato dai operatori che forniscono servizi telefonici pubblici mediante accesso diretto, si ritiene che, in tema di blocco selettivo delle chiamate, l'operatore WLR abbia gli stessi obblighi posti in capo agli operatori che forniscono servizi telefonici pubblici mediante accesso diretto.

Orientamenti dell'Autorità

185. L'Autorità esprime l'orientamento di imporre in capo all'operatore WLR l'obbligo di offrire agli abbonati, a richiesta, almeno l'opzione del blocco selettivo di chiamata che consente, nella modalità controllata dall'utente, di bloccare i tipi di chiamate e di numerazioni riportati nell'allegato alla delibera 78/02/CONS".

12. Si condivide l'orientamento dell'Autorità espresso in merito alle modalità di erogazione del servizio di blocco selettivo di chiamata?

14. Obbligo di separazione contabile

186. Nella delibera n. 33/06/CONS, l'Autorità ha fornito le prime indicazioni per la predisposizione degli schemi di contabilità regolatoria, in particolare negli articoli 8 (Obbligo di separazione contabile), 10 (Obbligo di controllo dei prezzi e di contabilità dei costi) comma 5, 16 (Linee guida per l'implementazione dell'obbligo di separazione contabile) e 18 (Linee guida per l'implementazione degli obblighi in materia di contabilità dei costi).

187. Allo stesso tempo, l'Autorità ha rinviato all'esito dei lavori del tavolo tecnico l'individuazione delle voci di dettaglio che devono alimentare il conto

economico, il rendiconto del capitale e il formato di dettaglio specifici per la fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori, previsti all'art. 8 della delibera. Ciò in virtù del fatto che un'appropriata declinazione dell'obbligo di separazione contabile non può che seguire la declinazione delle modalità tecniche di realizzazione del WLR, specificate proprio nel corso dei lavori del tavolo tecnico.

188. L'Autorità pertanto intende in questa sede specificare la struttura dei documenti contabili che Telecom Italia è tenuta a redigere in relazione alla fornitura del WLR. L'obiettivo è stabilire i meccanismi di contabilizzazione e di recupero dei costi concernenti la fornitura del WLR. Si sottolinea peraltro che – data l'ampiezza del tema e le interdipendenze con altri servizi che non sono oggetto dei lavori del tavolo tecnico e che non rientrano nell'ambito dei mercati rilevanti definiti dalla delibera n. 33/06/CONS – le presenti linee guida potrebbero richiedere un processo di armonizzazione con quanto stabilito in altri provvedimenti dell'Autorità, al fine di definire un quadro organico e sistematico in materia di contabilità regolatoria.

Contabilità dei costi

189. In via preliminare, l'Autorità ha individuato (cfr. par. 222 dell'Allegato A alla delibera n. 33/06/CONS) le seguenti categorie di costi associati all'introduzione del WLR: a) i costi fissi legati alla costruzione dei database e degli altri strumenti necessari per gestire gli ordini provenienti dagli operatori alternativi (set-up del servizio); b) i costi fissi legati alla costruzione del rapporto bilaterale con il singolo operatore alternativo (set-up del rapporto commerciale); c) i costi una tantum per il trasferimento della linea; d) i costi ricorrenti legati alla gestione e all'amministrazione del singolo cliente ed alla fornitura della linea (inclusi i servizi accessori) su base mensile”.

190. Nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico, l'Autorità ha esaminato, in collaborazione con le imprese che hanno partecipato ai lavori, le voci di costo sostenute da Telecom Italia nell'ambito della fornitura WLR, seguendo lo schema sopra menzionato.

191. Con riferimento ai costi di set-up del servizio, Telecom Italia sosterrà dei costi per rendere i propri impianti conformi alle “specifiche tecniche per la fornitura del servizio WLR”, intervenendo sugli oltre 770 autocommutatori che compongono la propria rete. Gli sviluppi di rete necessari per l'implementazione dell'Offerta WLR richiederanno due categorie di costi: 1. i costi degli investimenti ovvero i costi in conto capitale (CAPEX); 2. i costi operativi (OPEX) per il collaudo e la messa in esercizio nella rete Telecom Italia dell'Offerta WLR realizzata dai fornitori. In sintesi, ai fini di una corretta contabilizzazione dei costi legati alla realizzazione del WLR, assumono rilievo le

seguenti voci: i costi di set-up della prestazione WLR – CAPEX; i costi di set-up della prestazione WLR – OPEX. L’Autorità, nelle forme e nei tempi ritenuti opportuni, verificherà la congruità dei costi contabilizzati.

192. In secondo luogo, il tavolo tecnico si è soffermato sui costi legati al set-up del rapporto commerciale tra Telecom Italia e l’operatore WLR. In linea teorica, tali costi sono legati alla costruzione del rapporto bilaterale con il singolo operatore alternativo: questi costi derivano dalla decisione di un operatore di accedere all’Offerta WLR e si configurano come costi *una tantum*. Considerato che, da un lato, gli operatori WLR presumibilmente coincideranno con gli operatori CPS e dunque avere già avviato un rapporto commerciale (e quindi avere messo in funzione un canale comunicativo) con Telecom Italia e, dall’altro lato, che le piattaforme di interfaccia predisposte da Telecom Italia con gli operatori concorrenti sono comuni agli altri servizi wholesale erogati da Telecom Italia, i costi di set-up del rapporto commerciale sono molto contenuti. Peraltro, come osservato da Telecom Italia, tali costi sono sostenuti direttamente dall’operatore nel momento in cui rende interoperabili i propri sistemi con il sistema informativo messo a disposizione da TI Wholesale (Pitagora) per la gestione delle richieste dei servizi intermedi wholesale. Ne deriva che non è necessario prevedere che i documenti di contabilità regolatoria predisposti da Telecom Italia evidenzino tale voci di costo.

193. Successivamente sono stati esaminati i costi *una tantum* sostenuti da Telecom Italia per il trasferimento della linea. Tali costi dipenderanno da due ordini di attività: quelle direttamente legate all’evasione dell’ordine di attivazione del WLR sulla linea richiesta (attività di front-end per ricezione degli ordinativi e la lavorazione in automatico e/o manuale e attività di network delivery per l’attivazione di rete del servizio WLR su linea non attiva), che generano costi di gestione dell’ordine; quelle preliminari all’evasione degli ordini di attivazione (quali l’*upgrade* dei sistemi *wholesale* e *retail*) per la realizzazione e il mantenimento di un’interfaccia con gli operatori WLR. In sintesi, l’Autorità individua le seguenti voci di costo relative ai *una tantum* sostenuti da Telecom Italia per il trasferimento della linea: i costi di gestione dell’ordine – Capex; i costi di gestione dell’ordine – Opex.

194. La quarta categoria di costo individuata dall’Autorità nell’allegato A alla delibera n. 33/06/CONS attiene ai costi “ricorrenti legati alla gestione e all’amministrazione del singolo cliente ed alla fornitura della linea (inclusi i servizi accessori) su base mensile”.

195. Innanzitutto, il sistema di contabilizzazione dei costi dovrà fornire evidenza, per ciascuna prestazione erogata nel servizio WLR, così da assicurare la disaggregazione delle informazioni. Inoltre, l’Autorità osserva che i costi di

utilizzazione della rete locale sono legati allo sfruttamento del collegamento in rame dalla sede dell'utente alla centrale di Telecom Italia, sia delle linee destinate unicamente all'erogazione del servizio telefonico, sia delle linee impiegate simultaneamente per l'erogazione dell'accesso ai servizi telefonici e dei servizi di accesso a banda larga. Ai costi relativi alla rete metallica si aggiungono i costi di trasmissione legati ai servizi di accesso, ad esempio, i costi della cartolina d'utente. Sia i costi del collegamento in rame sia i costi di trasmissione legati all'accesso comprendono costi in conto capitale (CAPEX) e costi operativi (OPEX).

196. Inoltre, sempre nell'ambito della quarta categoria di costo, Telecom Italia sosterrà dei costi gestionali per assicurare nel tempo la corretta fornitura del linea WLR ceduta. Telecom Italia predisporrà un'interfaccia per gli operatori WLR, che si baserà prevalentemente sui sistemi esistenti opportunamente aggiornati, che assicura l'erogazione delle prestazioni incluse nel servizio WLR e la fornitura delle informazioni necessarie all'operatore WLR per fornire i servizi di accesso al cliente finale. Tra esse rientrano quelle per la fatturazione del servizio, per la gestione dell'abbonato (configurazione della linea e quindi gli elementi essenziali in caso di intervento volto a modificare i parametri o i servizi) e per la fornitura del servizio assistenza. Anche in questo caso, Telecom Italia avrà costi in conto capitale e costi operativi. In sintesi, è possibile individuare due categorie di costi: i costi di gestione della linea – Capex; i costi di gestione della linea WLR - Opex.

197. In sintesi, l'Autorità individua le seguenti voci di costo relative ai “costi ricorrenti legati alla gestione e all'amministrazione del singolo cliente ed alla fornitura della linea (inclusi i servizi accessori) su base mensile”: costo del collegamento in rame – Capex; costo del collegamento in rame – Opex; costi di trasmissione legati all'accesso – Capex; costi di trasmissione legati all'accesso – Opex; i costi di gestione della linea WLR – Capex; i costi di gestione della linea WLR - Opex. Peraltro, Telecom Italia sosterrà, e quindi evidenzierà, tali costi in funzione della tipologia di accesso oggetto della fornitura: accesso su linee analogiche POTS, accesso su linee ISDN, distinte in accesso base e accesso primario. Le voci attinenti i costi in conto capitale (Capex) e i costi operativi (Opex) saranno riportate, rispettivamente, nel rendiconto del capitale e nel conto economico del WLR.

198. Telecom Italia, al momento di redigere il documento di contabilità regolatoria, potrebbe individuare alcuni costi relativi al WLR che non rientrano nella voci menzionate. In tal caso, Telecom Italia introdurrà una nuova voce di costo, motivandone la necessità e illustrandone il contenuto.

Recupero dei costi

199. Telecom Italia, come visto nei paragrafi precedenti, sostiene, al fine di commercializzare il WLR, dei costi che rientrano nelle seguenti categorie: a) set-up del servizio; b) trasferimento della linea; c) costi ricorrenti su base mensile. I costi attinenti il trasferimento della linea sono recuperati attraverso la prestazione di “attivazione del servizio WLR” e i costi ricorrenti sono remunerati dalle somme che l’operatore WLR corrisponde a Telecom Italia per l’erogazione di ciascun servizio, che sono determinate, sulla base della metodologia *retail minus*, a partire dai canoni di abbonamento vigenti per i clienti residenziali e per i clienti non residenziali. Rimane dunque da prevedere le modalità di recupero dei costi sostenuti da Telecom Italia per il set-up del servizio WLR.

200. A tal proposito, risulta necessario, in primis, determinare il costo complessivo. Tale valore sarà quantificato con precisione da Telecom Italia. Telecom Italia terrà costantemente aggiornata l’Autorità circa gli sviluppi del progetto di realizzazione del WLR e documenterà gli impegni finanziari inerenti la realizzazione del WLR. L’Autorità si riserva di valutare la congruità dei costi dichiarati da Telecom Italia nelle forme ritenute più appropriate.

201. In secondo luogo, l’Autorità deve decidere le modalità attraverso cui Telecom Italia potrà recuperare i suddetti costi. Tali modalità sono numerose, dal pagamento immediato dell’investimento da parte degli operatori interessati al servizio alla previsione di un *surcharge* minutorio sui servizi di raccolta forniti da Telecom Italia agli abbonati WLR. L’Autorità ritiene tuttavia che la modalità più appropriata sia rappresentata dall’introduzione di un contributo ad hoc che gli operatori WLR devono pagare al momento dell’attivazione del WLR su singola linea. In tal modo, viene garantito che i costi ricadano sugli operatori in misura proporzionale al grado di utilizzo del servizio e allo stesso tempo che non ricadano sui clienti finali. Telecom Italia proporrà tale onere tenendo conto del numero di linee che stima di attivare in un congruo periodo di tempo e dell’orizzonte temporale di ammortamento di cespiti analoghi. L’Autorità si riserva di valutare la congruità delle stime fornite e del valore proposto.

Orientamenti dell’Autorità

202. Fermo restando che ai sensi dell’art. 16, comma 4, “gli obblighi di separazione contabile previsti dalla delibera n. 152/02/CONS restano in vigore” e che, ai sensi dell’art. 10, comma 5, “Telecom Italia riporta nella contabilità regolatoria i rendiconti del capitale impiegato e i conti economici separati per ciascun servizio di accesso residenziale e non residenziale”, nonché le altre disposizioni contenute nella delibera n. 33/06/CONS in materia, e osservato che gli schemi di contabilità regolatoria saranno oggetto di approvazione con apposito provvedimento, Telecom Italia contabilizza i costi inerenti al servizio

WLR e ai servizi accessori disaggregandoli per singola prestazione e rendicontandoli nell'aggregato accesso. Gli elementi di dettaglio riportati nel rendiconto del capitale e nel conto economico sono almeno i seguenti:

- a) costi di set-up del servizio WLR;
- b) costi di gestione dell'ordine;
- c) costi del collegamento in rame;
- d) costi di trasmissione legati all'accesso;
- e) costi di gestione della linea WLR.

203. I costi di set-up del servizio WLR sostenuti da Telecom Italia, una volta valutata la congruità del valore, sono recuperati attraverso l'applicazione di un contributo supplementare alla prestazione "attivazione del WLR"; Telecom Italia proporrà la metodologia per la determinazione del processo, che sarà valutata dall'Autorità in sede di approvazione dell'Offerta di riferimento per il servizio WLR.

13. Si condivide l'orientamento dell'Autorità espresso in merito alle modalità di applicazione dell'obbligo di separazione contabile e di recupero dei costi sostenuti da Telecom Italia per la realizzazione dell'offerta WLR?

15. Tempi di introduzione dell'Offerta WLR e reportistica all'Autorità

204. L'Autorità, a seguito dell'analisi dei mercati nazionali al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e per clienti non residenziali, ha riscontrato che non sussistono condizioni di concorrenza effettiva e ha identificato Telecom Italia S.p.A. quale operatore che detiene un significativo potere di mercato nei mercati nazionali al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali. Analizzati i potenziali problemi concorrenziali connessi alla posizione dominante nei mercati rilevanti, l'Autorità ha introdotto misure volte ad incrementare il grado di apertura della rete di accesso di Telecom Italia (oltre a prevedere misure atte a prevenire la fissazione di prezzi eccessivi per i servizi di accesso destinati agli utenti finali). In particolare, l'Autorità, nell'art. 5 della delibera, ha disposto che "Telecom Italia è soggetta all'obbligo in materia di accesso e di uso di determinate risorse di rete, ai sensi dell'art. 49 del Codice, che consiste nell'offerta del servizio WLR e dei servizi accessori...".

205. Tale strumento è stato introdotto per promuovere ulteriormente la concorrenza nei mercati dell'accesso in postazione fissa e pertanto è necessario che sia disponibile al più presto agli operatori alternativi interessati, compatibilmente con i tempi tecnici necessari alla sua realizzazione. In particolare, la realizzazione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori richiede che Telecom Italia intervenga sugli oltre 770 autocommutatori che costituiscono la propria rete.

206. Telecom Italia ha comunicato che, sulla base dei preventivi formulati dai propri fornitori, è lecito stimare in 15-18 mesi il tempo necessario per la consegna del prodotto finito e pronto per la commercializzazione. Telecom Italia si è altresì impegnata, una volta definite nel dettaglio le specifiche tecniche della soluzione WLR full, ad operarsi in ogni modo per ridurre i tempi di realizzazione del servizio. Gli operatori concorrenti di Telecom Italia hanno sottolineato che i tempi stimati appaiono eccessivi dal momento che la soluzione WLR full implica interventi concentrati a livello di routers e hanno chiesto all'Autorità di verificare la congruità dei tempi e dei costi dichiarati da Telecom Italia.

207. L'Autorità nota che la realizzazione del prodotto WLR negli altri paesi europei dove esso è disponibile ha richiesto un periodo di tempo variabile a seconda delle modalità tecniche prescelte. Tale periodo varia da pochi mesi fino a due anni.

208. Tutto ciò considerato, l'Autorità ritiene congruo fissare in 12 mesi, dal giorno in cui il presente provvedimento è notificato a Telecom Italia, il tempo a disposizione di Telecom Italia per la commercializzazione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori.

209. Infine, l'Autorità, proprio in virtù dell'obiettivo perseguito con l'introduzione del WLR, ovvero promuovere la concorrenza sui mercati dell'accesso in postazione fissa, ritiene necessario acquisire elementi per valutare l'evoluzione della regolamentazione. Pertanto, al fine di misurare gli effetti dell'Offerta WLR nei mercati dell'accesso, intende imporre a Telecom Italia l'obbligo di trasmettere periodicamente i dati relativi alle attivazioni e disattivazioni del servizio WLR, disaggregati per operatore. Questa misura è proporzionata ai bisogni dell'Autorità relativi a valutare il funzionamento e lo sviluppo dell'Offerta WLR.

Orientamenti dell'Autorità

210. L'Autorità esprime l'orientamento di imporre a Telecom Italia la commercializzazione dell'Offerta WLR entro 12 mesi dal giorno in cui il presente provvedimento è notificato a Telecom Italia, nonché l'opportunità di

prevedere la trasmissione periodica dei dati relativi alle attivazioni e disattivazioni del servizio WLR, disaggregati per operatore.

14. Si condivide l'orientamento dell'Autorità espresso in merito ai tempi di realizzazione dell'Offerta WLR e alle modalità di reportistica?