

**Allegato A alla delibera n. 284/20/CIR**

**SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA N.  
193/19/CIR**

Il presente allegato riporta la sintesi dei contributi degli operatori (OAO e TIM) intervenuti alla consultazione pubblica nazionale di cui alla delibera n. 193/19/CIR.

**INDICE**

<b>I. LE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER I SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO E DI CO-LOCAZIONE PER GLI ANNI 2019 E 2020.....</b>	<b>2</b>
<b>II. LE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER I SERVIZI WLR PER GLI ANNI 2019 E 2020 .....</b>	<b>29</b>
<b>III. LE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER I SERVIZI DI ACCESSO ALLE INFRASTRUTTURE NGAN, PER IL SERVIZIO DI ACCESSO <i>END TO END</i> E PER I SERVIZI DI <i>BACKHAUL</i> PER GLI ANNI 2019 E 2020.....</b>	<b>30</b>

## I. LE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER I SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO E DI CO-LOCAZIONE PER GLI ANNI 2019 E 2020

### *Le considerazioni degli OAO*

#### *Premessa*

D.1. Gli OAO evidenziano che i documenti pubblicati da TIM relativi alle OR 2019-2020 con l'indicazione delle differenze rispetto alle OR 2018, pur costituendo un primo elemento utile all'analisi delle proposte di TIM, non costituiscono ancora il pieno adempimento a quanto previsto all'art. 9, comma 9, della delibera n. 348/19/CONS. Manca infatti l'indicazione - sottolineano gli OAO - in un documento separato delle motivazioni, punto per punto, che hanno spinto TIM a proporre le modifiche delle OR, o riformulazioni di parti di esse, rispetto all'ultima versione approvata dall'Autorità. Solo in presenza di tali motivazioni - continuano gli OAO - il mercato verrà effettivamente e pienamente messo nella condizione di fornire commenti e indicazioni complete. Tale secondo documento avrebbe, inoltre, la funzione di restringere il numero di modifiche introdotte da TIM, evitando modifiche strumentali e/o opportunistiche e limitando le proposte a quelle strettamente necessarie ed effettivamente motivate. In via generale, gli OAO ritengono che qualsivoglia integrazione o modifica introdotta da TIM nelle proprie OR non evidenziata a tempo debito agli Uffici con le relative motivazioni, e dunque non espressamente trattata o analizzata nel relativo procedimento di approvazione, non dovrebbe essere ritenuta approvata.

#### *Contributi una tantum di attivazione, disattivazione e migrazione dei servizi SLU e ULL, e i contributi da questi dipendenti*

D.2. Gli OAO, nel condividere gli orientamenti dell'Autorità di cui al punto 34 del documento in consultazione circa i contributi *una tantum* di attivazione ULL e SLU su linea non attiva, rappresentano quanto segue:

- Valorizzazione del "punto": gli OAO non concordano con l'adeguamento fatto da TIM, nell'ambito della formulazione dei prezzi validi per gli anni 2019 e 2020, circa il fattore di valorizzazione del punto per la componente MOI, aumentato da 0,271 a 0,278, sulla base, a quanto rappresentato dalla stessa TIM, dei nuovi contratti con le imprese *System* stipulati ai sensi della delibera n. 321/17/CONS. Al riguardo gli OAO, nel ritenere che lo scopo della disaggregazione è anche promuovere una struttura di costo efficiente, evidenziano che sarebbe paradossale che dall'attuazione della disaggregazione, ovvero di una misura pro-competitiva che è stata introdotta dall'Autorità per rafforzare le garanzie di non discriminazione e migliorare la qualità dei servizi *wholesale* forniti da TIM, possa scaturire un incremento dei prezzi per gli OAO. Si richiama, inoltre, che, differentemente da quanto previsto dall'art. 25, comma 2, della delibera n. 348/19/CONS, TIM non ha sottoposto agli OAO le nuove offerte economiche formulate dalle imprese *System ai fini di una eventuale*

*rinegoziazione* (che risultano, pertanto, non correttamente negoziate). Si ritiene, pertanto, che il valore di 0,271 €/punto desunto dai precedenti contratti (2016-2018) debba essere applicato, anche tenuto conto dell'identico perimetro di attività, anche per gli anni 2019-2020. Alcuni OAO ritengono, altresì, in ottica di efficienza, che il valore del punto di 0,271 debba essere applicato al 100% delle attività svolte (sia MOS che MOI).

- Costo di gestione dell'ordine: gli OAO ritengono che il costo di gestione ordine (4,49 €) debba essere sensibilmente efficientato per gli anni 2019-2020. Al riguardo, alcuni OAO osservano che dei sistemi sottostanti al costo di gestione ordine, così come illustrati da TIM nell'ambito delle attività istruttorie relative ai precedenti procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento, ci sono:
  - alcuni sistemi (vedasi *CRM Wholesale* completamente sostituito dal sistema NOW nel corso del 2018) che non sono più utilizzati ed ormai completamente ammortizzati;
  - lo stesso sistema NOW (e i suoi sistemi connessi) non dovrebbero essere remunerati dal mercato in quanto adottati da TIM dopo l'accoglimento di una proposta di impegni (allegato C alla delibera n. 652/16/CONS). Non sarebbe infatti corretto - evidenziano gli OAO - addossare all'intero mercato l'onere di sistemi informativi che TIM ha rinnovato in esito all'accoglimento da parte dell'Autorità degli impegni finalizzati ad evitare alla stessa una sanzione per violazioni della disciplina regolatoria;
  - alcuni sistemi (ben 12) che non erano stati considerati negli anni precedenti (vedasi delibera n. 653/16/CONS);
  - alcuni sistemi (CRM BUSINESS FISSO, CRMRCRM) che si riferiscono presumibilmente ad attività riferibili esclusivamente a TIM *retail*;
  - altri sistemi (in particolare Delfi, MTPN-NEW e FMSFRAUD) che appaiono completamente ammortizzati dall'analisi dei dati sulle quote di ammortamento e sui fondi di ammortamento presentati da TIM<sup>1</sup>.
- Mark-up del 10% sul costo di gestione ordine: gli OAO ritengono che il *mark-up* del 10% sul costo di gestione ordine, proposto da TIM per tener conto degli oneri connessi all'implementazione delle misure sulla disaggregazione, sia ingiustificato sia rispetto al valore percentuale proposto, sia rispetto alla tempistica di applicazione. In particolare, per

---

<sup>1</sup> Ci si riferisce, in particolare, al sistema FMSFRAUD, relativamente al quale risulta allocata una quota di ammortamento nonostante il valore lordo dell'investimento sia uguale al fondo di ammortamento, mentre nei casi dei sistemi Delfi e MTPN-NEW è allocata una quota di ammortamento superiore rispetto al valore netto residuo.

quanto riguarda la percentuale, gli OAO evidenziano che il *mark up* proposto da TIM comporterebbe un rilevante aggravio economico, circa 20 milioni di euro<sup>2</sup>, che non è giustificato rispetto alle attività che dovrebbe remunerare (peraltro - sottolineano gli OAO - attività di gestione e coordinamento che la stessa TIM già svolgeva nella gestione delle imprese *System* in un contesto non disaggregato). Per quanto invece riguarda le tempistiche di applicazione, si evidenzia, che la soluzione definitiva della disaggregazione per i servizi ULL/SLU non è ancora stata implementata e, presumibilmente, sarà introdotta a partire dal secondo semestre del 2020, pertanto nessun impatto sui contributi UT dovrebbe essere considerato per gli anni 2019-2020. A tale ultimo riguardo si sottolinea, altresì, che la soluzione provvisoria di disaggregazione per i servizi ULL/SLU attualmente adottata prevede il solo inoltro da parte di TIM all'impresa *System* dell'ordinativo di lavoro (o del *Trouble Ticket*), per cui non vi sono particolari ulteriori attività aggiuntive da parte di TIM rispetto ad un contesto non disaggregato.

- Attività di presa appuntamento: gli OAO, nel richiamare che con delibera n. 321/17/CONS l'Autorità ha consentito agli OAO di "disaggregare" anche le attività di presa appuntamento, richiedono di rendere opzionale, per l'anno 2020 (dall'entrata in vigore della cosiddetta fase 2), nell'ambito del contributo UT su LNA ULL e SLU, la componente di costo relativa alla presa appuntamento (valorizzata nell'ambito del modello *bottom-up* dell'Autorità, di cui alla delibera n. 653/16/CONS, considerando una media di 3 minuti per la *policy* di contatto). In tal modo, qualora l'OAO decida di far svolgere l'attività di presa appuntamento ad un'impresa *System*, o ad un soggetto terzo o internalizzando le attività, il corrispettivo economico (2,17 € considerando il costo della manodopera per l'anno 2020 e 3 minuti di attività) rimarrà nelle disponibilità dell'OAO.

#### ***I restanti contributi una tantum per i servizi di accesso disaggregato***

D.3. Alcuni OAO, nel richiamare che la delibera n. 348/19/CONS prevede che i contributi *una tantum* – diversi da quelli oggetto di disaggregazione ai sensi della delibera n. 321/17/CONS – sono determinati per gli anni 2019-2020 applicando annualmente un tasso di efficientamento del 2% a partire dai corrispondenti valori approvati per l'anno 2017 e confermati nel 2018 e che il costo della manodopera per gli anni 2019 e 2020 è ridotto su base annuale mediante l'applicazione di un tasso di efficientamento dell'1%, ritengono che tali previsioni debbano essere interpretate prevedendo l'applicazione di un efficientamento, pari al 2%, per tutte le tempistiche utilizzate per la stima del costo del contributo UT e, in aggiunta ad esso, un efficientamento pari all'1% del costo della manodopera.

D.4. Con particolare riferimento ai contributi UT per IAV in *provisioning (on-field e on-call)* per i vari servizi di accesso *wholesale*

---

<sup>2</sup> Ottenuto considerando che il 10% di 4,49 € corrisponde a 0,45 €, che moltiplicato per il numero di ordinativi all'anno (circa 10 milioni) e per 4 anni di ammortamento, porta al presunto valore di investimento (20 milioni di euro).

(ULL/SLU/WLR/VULA/BITSTREAM) gli OAO rimandano a quanto rappresentato in relazione ai costi di gestione ordine.

D.5. Mentre, per quanto riguarda i contributi UT per IAV in *assurance (on-field e on-call)* per i vari servizi di accesso *wholesale* (ULL/SLU/WLR/VULA/BITSTREAM) gli OAO rappresentano quanto segue.

- Per gli IAV in *assurance on-call* si ritiene che gli stessi debbano essere allineati al costo di gestione ordine, così come previsto per il *provisioning*.
- Per gli IAV in *assurance on-field*, gli OAO ritengono che, analogamente al caso degli IAV in *provisioning on-field*, si debba far riferimento a quanto previsto dai contratti TIM con le imprese *System*. Al riguardo, richiamando quanto già rappresentato nell'ambito della delibera n. 100/19/CIR (punto D.38), gli OAO ribadiscono che i contratti tra TIM e le imprese *System* per le attività di *assurance* delle linee TIM *retail* e quelle OAO su servizi attivi (*bitstream* e VULA) prevedono un contributo *flat* (canone) che remunera anche le uscite *on-field* di *assurance* eventualmente chiuse con causale OAO. Tali uscite "a vuoto", secondo gli OAO, corrispondono per TIM ad un esborso economico pari a circa 0,05 €/mese/linea<sup>3</sup>. Alla luce di quanto sopra, gli OAO richiedono di prevedere, per gli anni 2019 e 2020, un costo di intervento a vuoto di *assurance on-field* non superiore a 7 €.

D.6. In relazione alle procedure per la gestione degli IAV alcuni OAO, nel richiamare che il processo di cui alla delibera n. 100/19/CIR è stato approvato dall'Autorità senza un reale confronto con il mercato, evidenziano che TIM, nell'ambito delle offerte di riferimento 2019-2020, ha introdotto alcune modifiche unilaterali e peggiorative rispetto alla procedura approvata, quali:

- Introduzione IAV per "richieste di supporto";

---

<sup>3</sup> L'OAO evidenzia, in particolare, che nei contratti relativi al 2019 per i servizi attivi (*bitstream* rame e NGA, VULA), TIM riconosce alle Imprese *System* un canone *flat* pari a circa 1,04 €/mese/linea per le attività di manutenzione impulsiva e intervento a casa cliente. Tale valore, evidenzia l'OAO, copre principalmente due attività:

- 0,80 €/mese/linea per la manutenzione impulsiva *on-field* della rete di accesso in rame;
- 0,24 €/mese/linea per le attività di *assurance* in sede cliente; nel caso di clientela TIM Retail l'attività include la manutenzione a casa cliente e l'eventuale sostituzione del CPE TIM; nel caso di clienti *wholesale* l'uscita a vuoto nel caso in cui il TT sia stato aperto verso TIM nonostante la problematica fosse in sede cliente (in carico all'OAO).

Pertanto, il costo *flat* - all'interno del canone complessivo riconosciuto da TIM alle Imprese *System* - relativo all'eventuale uscita a vuoto dell'Impresa *System* per un guasto in sede cliente per linee *wholesale* (non TIM Retail) risulta essere una frazione della seconda voce di costo. Ipotizzando - in modo conservativo - che tale percentuale sia al più il 20% del costo, si stima che il costo degli IAV di *assurance* per TIM possa essere al più pari a 0,05 €/mese/cliente.

- Eliminazione della previsione che esclude esplicitamente la fatturazione degli IAV per degrading/disservizi di tipo “Auto-Eliminati”<sup>4</sup>;
- Introduzione di nuove casistiche per le quali, secondo TIM, è legittimo fatturare contributi per IAV<sup>5</sup>.

Sul tema, tali OAO ritengono necessario correggere le storture della procedura attuale e riportare la definizione della procedura per IAV al Tavolo Tecnico appositamente istituito dall’Autorità.

D.7. Un OAO evidenzia che la procedura per la gestione degli interventi a vuoto, approvata dall’Autorità con delibera n. 100/19/CIR, peraltro pubblicata il 2 agosto 2019, e quindi, in un periodo in cui le aziende osservano un periodo di chiusura e/o operano a ranghi ridotti, ha richiesto un certo tempo di implementazione e di adeguamento dei processi e sistemi interni. Si rileva, pertanto, che il disposto di cui alla delibera n. 100/19/CIR, ove è indicato che *“in caso di contenziosi sul tema IAV, elemento dirimente sarà la verifica del rispetto, da parte di TIM e dell’OAO, della procedura prevista in OR a far data dalla pubblicazione del presente provvedimento”*, non possa non tenere conto di un necessario tempo di adeguamento per gli operatori che si ritiene, in linea a quanto già previsto dall’Autorità in altre occasioni che hanno riguardato l’adeguamento di sistemi o procedure, di almeno 90 giorni. Si richiede, pertanto, che il suddetto disposto sia applicabile decorsi almeno 90 giorni dalla pubblicazione della delibera n. 100/19/CIR (e quindi dal 2 novembre 2019) per gli operatori che, alla data di pubblicazione della suddetta delibera, ancora non avevano implementato la procedura in questione.

#### ***SLA e penali***

D.8. Alcuni OAO richiamano che con delibere n. 34/18/CIR (ULL 2017) e n. 87/18/CIR (BS/VULA 2017), come poi confermato con la nuova analisi di mercato, l’Autorità ha introdotto uno specifico SLA e penale in campo a Telecom Italia per i *guasti in post provisioning* da intendersi *come guasti, con causa TI, aperti dall’OAO entro 7 giorni solari dalla data di espletamento*. Pertanto, secondo gli OAO, alla luce di quanto previsto dall’Autorità, TIM dovrebbe applicare la penale in oggetto a tutti i

---

<sup>4</sup> Tale previsione era presente in OR 2018 (vedasi ultimo bullet point paragrafo 6.2.2 Manuale Procedure Bitstream 2018 *“i TT relativi a degrading/disservizi classificati da Telecom Italia come Auto- Eliminati non concorreranno in nessun caso agli IAV”*).

<sup>5</sup> Si segnala, in particolare, una nuova casistica per la quale secondo TIM è legittimo fatturare contributi per IAV. In particolare, TIM prevede in OR 2019-2020 che *“con la Nuova Catena di Delivery (descritta al Cap. 3), l’OAO ha la possibilità di annullare l’ordinativo anche prima dell’avvio della Policy di Contatto. I codici di NR che si generano in questi casi (codice Z09 “chiuso per annullamento da OAO”), saranno valorizzati secondo gli importi dello IAV di provisioning on call/da remoto (anche in assenza di sospensioni) in quanto Telecom Italia ha gestito a vuoto l’ordine”*. Tale previsione, secondo gli OAO, è particolarmente grave in quanto permetterebbe a TIM di fatturare un contributo IAV – tra l’altro non solo in modalità on-call ma anche on-field - per una casistica in cui non vi è alcuna attività da parte di TIM (infatti l’annullamento da parte dell’OAO interverrebbe addirittura prima della presa appuntamento, per cui in tale fase l’ordinativo è stato semplicemente acquisito dai sistemi TIM e ha superato la parte di verifiche formali svolte automaticamente).

malfunzionamenti, con causa TIM, che avvengono nei 7 gg solari successivi all’attivazione della linea, senza alcuna distinzione tra Disservizio, Degrado o Richiesta Supporto. Ciò nonostante, gli OAO lamentano che TIM applica il suddetto SLA/penale solo ai *Trouble Ticket* (TT) della tipologia *Richiesta di supporto* inviati dall’OAO entro i 7 giorni solari dall’espletamento<sup>6</sup>. Gli OAO richiedono, altresì, l’estensione del periodo di *post provisioning* dagli attuali 7 giorni solari a 15 giorni solari, in quanto in specifici periodi dell’anno (in particolar modo durante la stagione estiva in cui le attività di verifica possono protrarsi per più giorni) gli attuali 7 giorni non sono sufficienti per la verifica del corretto funzionamento della linea di accesso con il cliente finale.

- D.9. Sempre con riferimento al *post provisioning*, un OAO evidenzia che TIM prevede l’applicazione del suddetto SLA/penale per i *trouble ticket* della tipologia “richiesta di supporto” aperti dall’OAO entro i 7 giorni successivi alla data di espletamento e chiusi con “*causa Telecom Italia*” e classificate come “*errato provisioning*”, ovvero sia una specifica classificazione non prevista nell’analisi di mercato e che non si verifica mai. L’OAO rappresenta, infatti, che praticamente nessuno dei TT di *post provisioning* chiusi da TIM da novembre 2019 a gennaio 2020 con causa Telecom Italia presenta anche la classificazione “*errato provisioning*”. Si richiede, pertanto, che in linea a quanto previsto nella tabella 9a dell’Annesso 3 del Documento V della delibera n. 348/19/CONS, TIM applichi tale SLA/penale per tutti i TT chiusi con “*causa TI*” indipendentemente dalla relativa classificazione (peraltro stabilita arbitrariamente da TIM).
- D.10. Un OAO segnala l’eliminazione unilaterale da parte di TIM dello SLA relativo al tempo di ripristino per *errato Provisioning* (vedasi figura che segue) presente nelle precedenti offerte di riferimento.

Tabella 8: Tempi di ripristino *errato provisioning*

Ripristino <i>errato provisioning</i>	
Segnalazione: Lun. – Ven. (escluso festivi) dalle 08:00 alle 16:00	4 ore solari
Segnalazione: Lun. – Ven. (escluso festivi) dalle 00:00 alle 07:59 e dalle 16:01 alle 23:59; Sab. – Dom. e festivi	8 ore solari

Tale eliminazione da parte di TIM - sottolinea l’OAO - era avvenuta già nelle OR 2018 e l’Autorità con delibera n. 100/19/CIR aveva puntualmente chiarito che le modifiche unilateralmente proposte da TIM non sono approvate. Si chiede, pertanto, che tale SLA venga ripristinato in tutte le OR 2019-2020.

- D.11. Gli OAO lamentano, nonostante le chiare indicazioni fornite dall’Autorità con delibera n. 100/19/CIR, che TIM abbia reintrodotta nell’ambito delle offerte di riferimento (ULL/SLU, WLR, VULA, *bitstream* rame e NGA) per gli anni 2019 e 2020 l’allegato concernente le “*regole per il conteggio dei tempi di ritardo*”. Al riguardo, si chiede che tale allegato, nonché tutte le specificazioni e i dettagli

<sup>6</sup> Come previsto già da molti anni in OR, il TT per richiesta di supporto è previsto quando la linea non è stata mai funzionante oppure per richieste specialistiche.

interpretativi unilateralmente introdotti da TIM rispetto a quanto previsto dalla delibera n. 348/19/CONS, vengono stralciati dalle offerte di riferimento.

***Contributi una tantum dei servizi di co-locazione***

D.12. Per quanto riguarda i contributi *una tantum* per *raccordi passivi in fibra ottica*, alcuni OAO, nel richiamare quanto già rappresentato nell'ambito della delibera n. 100/19/CIR, ribadiscono la necessità di rivedere la modalità di calcolo del costo per l'attestazione di ogni singola fibra. Al riguardo, gli OAO ribadiscono che il costo di attestazione unitario per fibra (198,74 € in sala fisica e 99,37 € per sala virtuale come da OR per il 2019) contiene sia una quota relativa all'attestazione vera e propria della fibra (che è corretto che cresca proporzionalmente al numero di richieste) sia una quota relativa all'uscita del tecnico (che è invece correlata alla richiesta di ampliamento, indipendentemente dal numero di fibre ottiche richieste). Alla luce di quanto sopra, gli OAO propongono una riformulazione dei contributi per *raccordi passivi in fibra ottica* secondo quanto riportato nella tabella che segue, ove è indicato, a scopo esemplificativo, la valorizzazione proposta dagli OAO per gli anni 2019-2020 posta a confronto con le valutazioni di TIM per l'anno 2019.

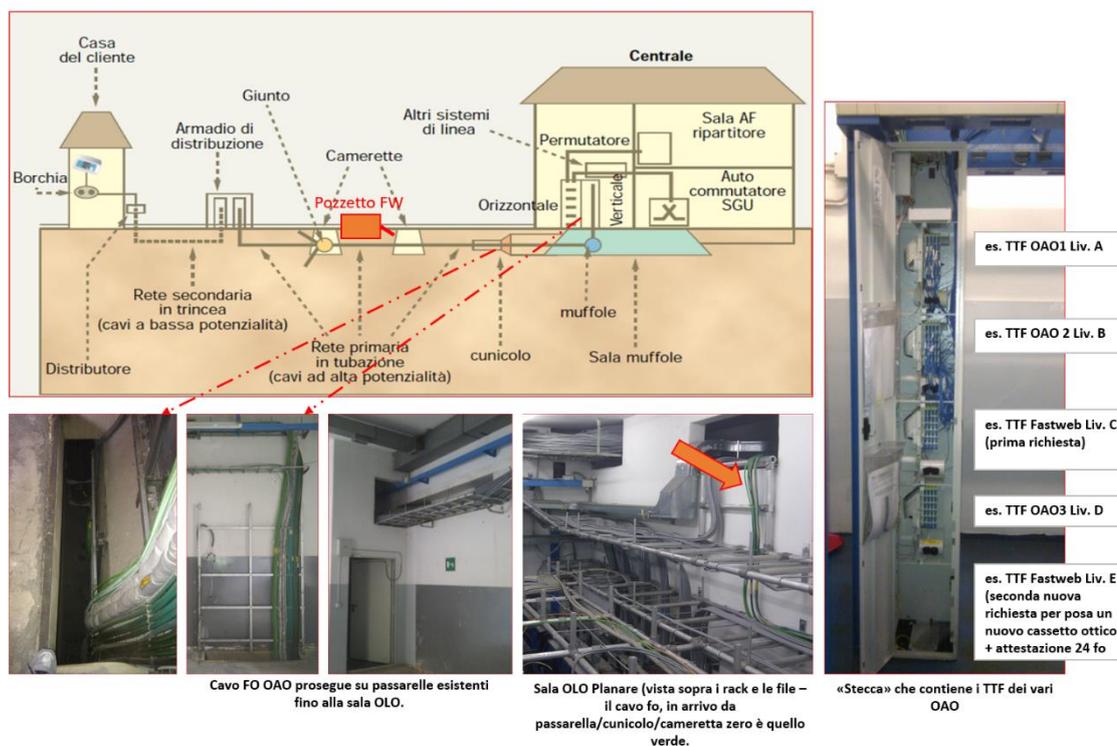
Pertanto se, per esempio, un OAO ordinasse l'attivazione di tre nuove fibre su un raccordo già attivo in sala fisica, il *pricing* proposto da TIM prevederebbe un contributo pari a  $3 \times 198,74 = 596,22$  € (tale prezzo include anche tre uscite del tecnico, due delle quali evidentemente non devono essere remunerate). Invece, in accordo alla proposta degli OAO, per la richiesta contestuale di tre fibre in sala fisica sarebbero dovuti  $3 \times 20,04$  € + 130,13 €, pari a 190,25 €.

Richieste di attestazione fo	Quantità	Proposta OAO 2019-2020		Proposta TIM 2019
		Unitario	Costo complessivo (€)	
Attestazioni + collaudo singola fo (SALA FISICA)	Singola fo	$2 \times 8,52$ €/fo <sup>(*)</sup> + 3 €/fo	<b>20,04 €</b>	198,74 €
Attestazioni + collaudo singola fo (SALA VIRTUALE)	Singola fo	$8,52$ €/fo <sup>(*)</sup> + 3 €/fo	<b>11,52 €</b>	99,37 €
Contributo aggiuntivo per ogni richiesta di ampliamento per uscita del tecnico (indipendente dal numero di fo richieste)	Per singola richiesta	130,13 € <sup>(*)</sup>	<b>130,13 €</b>	Incluso nei contributi per attivazione singola fo

(\*) Capitolato System

D.13. Per quanto specificatamente riguarda i contributi *una tantum* per *accesso da cameretta "zero"*, alcuni OAO ne richiedono una sensibile riduzione. A tal riguardo (vedasi figura che segue) gli OAO rappresentano quanto segue:

- **“Scavo”**: tale voce non è necessaria in quanto il pozzetto TIM (denominato “cameretta”) è già in essere e non ha bisogno di alcun lavoro di realizzazione (a quanto noto agli OAO non esistono centrali aperte all’ULL dove tale pozzetto non sia presente);
- **“Fornitura in opera pozzetto 125x80”**: tale elemento - che presumibilmente è il pozzetto TIM in centrale - non è necessario in quanto anch’esso già presente (anche in tal caso, a quanto noto agli OAO, non esistono centrali aperte all’ULL dove tale pozzetto non sia presente);
- **“TTF”**: dai contratti *System* si rileva un costo del sub-telaio pari a 533 € (inclusivo dell’uscita del tecnico). La struttura, ove tale sub-telaio viene collocato (“stecca”), è già installata, nel caso - sottolineano gli OAO - si ritenga di includere anche il costo di tale struttura (circa 700 €) esso deve essere diviso per il numero di OAO che la utilizzano (pari a 5).



Alla luce di quanto sopra, gli OAO propongono una riformulazione dei contributi per *accesso da cameretta “zero”* (con e senza TTF) secondo quanto riportato nella tabella che segue, ove è indicato, a scopo esemplificativo, la valorizzazione proposta dagli OAO per gli anni 2019-2020 posta a confronto con le valutazioni di TIM per l’anno 2020.



Accesso da cameretta "0" senza TTF	Proposta 2020 (€)	TIM	Proposta OAO 2019-2020		
			Quantità	Costo unitario	Costo complessivo (€)
Posa raccordo	75		46,2 mt	1,23 €/mt <sup>(*)</sup>	56,83
Attestazione f.o. + collaudo f.o.	404,11 <sup>(**)</sup>		24 fo	8,52 €/fo <sup>(*)</sup> +3 €/fo	276,48
Uscita tecnico			-	-	130,13 <sup>(*)</sup>
Scavo	1245		-	-	0
Fornitura in opera pozzetto 125x80	782,47		-	-	0
Costo manodopera	89,49		-	-	0
mark-up commerciale (5,4%)	140,19		-	-	0
<b>Totale (€)</b>	<b>2736,26</b>				<b>463,44</b>

(\*) Capitolato System

(\*\*) Gli OAO assimilano le attività di "Fornitura in opera infrastruttura" identificate da TIM come attività di attestazione e collaudo fo + uscita del tecnico

Accesso da cameretta "0" con TTF	Proposta 2020 (€)	TIM	Proposta OAO 2020		
			Quantità	Costo unitario	Costo complessivo (€)
Posa raccordo	75		46,2 mt	1,23 €/mt <sup>(*)</sup>	56,83
Attestazione f.o. + collaudo f.o.	404,11 <sup>(**)</sup>		24 fo	8,52 €/fo <sup>(*)</sup> +3 €/fo	276,48
Uscita tecnico			-	-	130,13 <sup>(*)</sup>
1 TTF + collaudo TTF	1221		-	533 € (TTF+ uscita tecnico) + 5,32 €/fo	660,68
Scavo	1245		-	-	0
Fornitura in opera pozzetto 125x80	782,47		-	-	0
Costo manodopera	89,89		-	-	0
mark-up commerciale (5,4%)	206,14		-	-	0
<b>Totale (€)</b>	<b>4023,61</b>				<b>1124,12</b>

(\*) Capitolato System

(\*\*) Gli OAO assimilano le attività di "Fornitura in opera infrastruttura" identificate da TIM come attività di attestazione e collaudo fo + uscita del tecnico

### ***Ulteriori condizioni tecniche dell'offerta di collocazione***

#### ***Legame tra dismissione moduli N3 e strisce al permutatore***

- D.14. Gli OAO, nel richiamare quanto già segnalato all'Autorità, ribadiscono che la seguente previsione *“a fronte di ogni recesso / rinuncia / disattivazione / dismissione di un modulo di collocazione, l'Operatore dovrà liberare un numero di coppie ULL affinché, su ciascun modulo dell'Operatore restante attivo, il numero di coppie ULL non superi il limite massimo di 960 coppie”*, è stata arbitrariamente inserita da TIM a partire dall'OR 2018, senza alcun confronto con il mercato e senza alcuna esplicita approvazione da parte dell'Autorità.
- D.15. Ciò detto, gli OAO ribadiscono che tale vincolo è particolarmente oneroso e privo di giustificazione oggettiva o fondamento tecnico e regolamentare. Infatti, sottolineano gli OAO, il vincolo di legare la richiesta di cessazione del modulo N3 alla contestuale dismissione di coppie al permutatore da parte dell'OAO – che si renderebbe necessaria al fine di rispettare il vincolo sul numero massimo di coppie introdotto da TIM per la dismissione dei moduli N3 – non ha un nesso causale e ha la conseguenza paradossale che in caso di cessazione del modulo N3 da parte dell'operatore, TIM continui a fatturare all'operatore costi di collocazione in realtà non sostenuti. Inoltre, la richiesta di contestuale dismissione di coppie al permutatore comporta un significativo ed inutile lavoro di riorganizzazione delle linee per l'OAO, con impatto importante sui costi, sui tempi e sulla continuità di servizio verso i clienti finali. Tale attività, inoltre, non appare nemmeno necessaria in quanto con la progressiva riduzione delle linee ULL (a causa della migrazione verso servizi SLU o VULA), non si pone alcun problema di scarsità di risorse al permutatore.
- D.16. Gli OAO fanno, altresì, presente che in fase di attivazione la richiesta di coppie al permutatore avviene in maniera indipendente dai moduli di co-collocazione. In particolare, le coppie al permutatore sono richieste a *step* successivi in funzione del proprio fabbisogno. Può, quindi, capitare che in fase di dismissione di un modulo N3 una determinata striscia possa avere sia coppie attestate ad un modulo, che ad esempio è oggetto di dismissione, sia coppie che sono attestate invece a moduli che restano ancora attivi. Pertanto, soprattutto in questi ultimi casi, liberare una striscia al sol fine di poter rispettare il vincolo delle 960 coppie per modulo, comporterebbe un oneroso ed inutile onere gestionale ed economico. Alcuni OAO fanno, altresì, presente che il vincolo di 960 coppie per modulo N3 risulta ampiamente inadeguato rispetto alla capacità degli apparati di accesso attualmente utilizzati dagli OAO (attualmente in un modulo N3 possono essere installati un numero di apparati che consentono di gestire circa 2.000 coppie).
- D.17. Alla luce di quanto sopra, gli OAO richiedono di eliminare il suddetto vincolo dall'offerta di riferimento, ciò anche al fine di evitare che TIM (cosa che ad oggi sta succedendo) possa continuare ad addebitare i canoni di co-collocazione (spazi, alimentazione e condizionamento) anche dopo che l'OAO abbia dismesso i propri moduli, solo per il fatto – lamentano gli OAO - che il vincolo di 960 coppie per modulo (a seguito di suddetta dismissione) non sarebbe più rispettato o, quantomeno, secondo alcuni OAO, aumentare tale limite a 2.000 coppie che

sarebbe maggiormente allineato alle capacità gestibili dagli attuali apparati installabili in un modulo N3. Si richiede, altresì, come già sottolineato nell'ambito dei passati procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento, un efficientamento dei contributi *una tantum* di disattivazione modulo N3.

***Criticità nella sostituzione delle batterie/stazioni di energia/impianti di condizionamento obsoleti nelle centrali aperte all'unbundling***

D.18. Alcuni OAO evidenziano che, qualora venga rilevata da TIM l'obsolescenza di batterie/stazioni di energia/impianti di condizionamento nelle centrali ULL, deve essere cura di TIM informare gli OAO della criticità e proporre l'eventuale ripristino (prevedendo un processo ben delineato) secondo una delle seguenti modalità:

- Sostituzione della componente infrastrutturale (cd. modalità "dedicata" ai soli moduli degli OAO): in tal caso, rispetto al preventivo di spesa, TIM deve specificare le voci che compongono il costo complessivo, evidenziando il materiale incluso e le attività di manodopera, al fine di consentire agli OAO di poter verificare la congruità dell'importo presentato. TIM dovrà altresì fornire, sempre ai fini di una verifica, il numero complessivo dei moduli presenti, con l'indicazione del relativo operatore, sui quali la stessa ritiene di suddividere il costo dell'intervento.
- Utilizzo delle infrastrutture di TIM con adeguamento delle condizioni economiche relative al canone ricorrente annuale (passaggio da "Fornitura con stazione di energia e batterie degli Operatori" a "Fornitura con impianti di Telecom Italia") (c.d. modalità "condivisa"): in tal caso si ritiene che non debba essere previsto alcun costo aggiuntivo per gli OAO rispetto ai costi ("costi impianti e specifici OLO"), che secondo un OAO andrebbero altresì efficientati, già inclusi nell'adeguamento del canone ricorrente previsto in OR.

***Criticità nelle richieste di TIM di spostamento della sala OLO in centrali aperte all'unbundling***

D.19. Alcuni OAO segnalano che, nel corso degli ultimi mesi, TIM ha inviato alcune richieste di spostamento della sala OLO in centrali aperte al servizio ULL. A tal riguardo, si evidenzia che lo spostamento della sala OLO è normata nel contratto bilaterale tra gli OAO e TIM ed è prevista solo nel caso in cui:

- La centrale di TIM in questione sia ospitata in locazione in uno stabile non di proprietà di TIM;
- Il contratto di locazione TIM sia scaduto e TIM sia del tutto impossibilitata – per motivi indipendenti dalla propria volontà – al rinnovo di tale contratto.

Dal momento che il costo di tale spostamento è a carico degli OAO, si ritiene che TIM debba fornire in fase di richieste di spostamento evidenze sufficienti ed esaustive a dimostrare la sussistenza delle condizioni sopra riportate e, in

particolare, l'impossibilità effettiva per TIM di rinnovo del precedente contratto di locazione.

### ***FWA e decommissioning***

- D.20. Gli OAO segnalano, a fronte degli articoli 50-51 della delibera n. 348/19/CONS, l'attuale assenza di un'offerta regolamentata per il servizio *wholesale* FWA legato alle aree oggetto di *decommissioning*. Al riguardo, si richiede di avviare altresì il relativo tavolo tecnico. Si ritiene, in particolare, che finché non sarà disponibile un'offerta regolamentata approvata dall'Autorità per il FWA, le centrali per le quali la copertura al 100% NGA della corrispondente area di centrale accorpante preveda l'utilizzo dell'FWA non potranno essere oggetto di annuncio.
- D.21. Gli OAO segnalano altresì, che TIM non ha inserito nell'ambito delle Offerte di Riferimento dei servizi di accesso all'ingrosso su rete in fibra, *i processi e le procedure operative per la migrazione dei clienti dando evidenza delle misure finalizzate a limitare disservizi o impatti negativi sugli utilizzatori*. La mancanza di tali informazioni - sottolineano gli OAO - rappresenta una rilevante criticità per gli operatori, in vista della attuazione dell'esteso Piano di *Decommissioning* di TIM, che devono avere la possibilità, in anticipo rispetto all'attuazione del Piano, di analizzare e fornire proprie osservazioni in merito alle condizioni tecniche ed economiche proposte da TIM per attuare il Piano stesso e gestire la migrazione dei propri clienti dai servizi in rame ai servizi NGA in modo efficiente ed efficace.
- D.22. Alcuni OAO segnalano che da alcuni anni è in corso un processo di *switch-off off-line* non strutturato (cioè indipendente dal cosiddetto piano di *switch off* regolamentato) che deriva dalla chiusura da parte di TIM di numerose centrali che vengono smantellate per problematiche di varia natura (tra cui appaiono quantitativamente rilevanti il mancato rinnovo dei contratti di locazione di TIM e lo sfratto). In tali casi, gli OAO sono costretti a provvedere alla migrazione o, in subordine, disporre la cessazione delle linee attive, senza peraltro poter usufruire delle condizioni agevolate della fattispecie applicabile nel caso di *switch-off* "regolamentato" (*decommissioning*) previsto nella delibera n. 348/19/CONS. Considerato che a partire dal 2018 il fenomeno è sensibilmente cresciuto e ormai ogni anno si registrano diverse decine di casi, e che nell'ultimo periodo sono state coinvolte alcune centrali il cui *decommissioning* è anche previsto nei piani prospettici comunicati da TIM, si chiede di imporre a TIM l'adozione delle condizioni regolamentate, sia procedurali (quali ad esempio i tempi di preavviso, garanzie su eventuali rimodulazioni delle date di spegnimento, etc.) che economiche (condizioni agevolate), anche per la gestione di queste casistiche che in ogni caso vanno debitamente comprovate, o, in altri termini, che TIM non gestisca la dismissione di centrali al di fuori dei piani di *switch-off*. Sul tema, si richiede un'attenta vigilanza da parte dell'Autorità.

### ***Le considerazioni di TIM***

- D.23. ***Costi di gestione ordine***. Nel corso delle attività istruttorie TIM ha fornito, su richiesta dell'Autorità, un aggiornamento delle evidenze contabili sottostanti ai costi di gestione ordine.

In dettaglio, TIM ha provveduto ad aggiornare:

- per ciascun sistema coinvolto nella catena di *provisioning*, il valore degli *asset* a seguito dei nuovi investimenti realizzati negli anni 2018 e 2019 e dei relativi ammortamenti conseguiti per gli investimenti effettuati nel corso degli anni precedenti;
- le quantità degli accessi *retail* e *wholesale* che concorrono al calcolo del costo di gestione ordine.

I valori ottenuti, come meglio descritto nel seguito, per gli anni 2019 e 2020, basati rispettivamente sui dati del 2018 e 2019, sono pari a 6,29 € per il 2019 e 5,96 € per il 2020.

Ciò premesso, e con particolare riferimento alle osservazioni degli OAO di cui al precedente punto D.2 circa i sistemi che concorrono al costo gestione ordine, TIM evidenzia quanto segue:

- Per il sistema CRM Wholesale, contrariamente a quanto affermato da alcuni OAO circa il fatto che “*ci sono alcuni sistemi (vedasi CRM Wholesale completamente sostituito dal sistema NOW nel corso del 2018) che non sono più utilizzati ed ormai completamente ammortizzati*”, TIM rappresenta che per il CRM Wholesale per gli anni 2018 e 2019 sono ancora presenti delle rate di ammortamento. L’investimento è rimasto invariato in quanto nel tempo è stato sostituito con NOW.
- Per quanto riguarda il sistema NOW esso è stato progettato per far fronte, insieme ad altre misure, al disposto dell’art. 64 (Condizioni attuative degli obblighi di non discriminazione) della delibera n. 623/15/CONS e non fa parte degli impegni riportati nell’allegato C della delibera n. 652/16/CONS che riguardano:
  - Backlog;
  - Number Portability;
  - Procedure con focal point;
  - Gestione delle notifiche.
- Nel calcolo del costo di gestione ordine TIM ha inserito i seguenti 14 sistemi non presenti nel calcolo di gestione ordine di cui alla delibera n. 653/16/CONS:
  1. DTU
  2. FAS
  3. GPRI
  4. JPUB
  5. MTPN-NEW
  6. NOW

7. OPERA
8. ORESTE
9. PATROCLO
10. POST PROCESSING
11. SISTINA
12. SMS-WS
13. TIBCO – IM
14. WEB ON ISP

In particolare, i sistemi NOW e DTU sono entrati in campo in data successiva rispetto alla rilevazione effettuata ai fini della delibera n. 653/16/CONS. I restanti 12 dei 14 sistemi, che fanno parte della catena di *provisioning*, erano sistemi già in esercizio alla data dell'istruttoria della delibera n. 653/16/CONS, ma in quella sede, TIM aveva presentato solo una *proxy* del calcolo prendendo in considerazione un di cui dei sistemi interessati ai fini del calcolo, solo per fornire una prima valutazione.

Nello specifico:

1. DTU è il sistema di *delivery* tecnico unico per la gestione dei processi di Service Delivery dei servizi Fonia/Dati regolamentati.
2. FAS è il sistema che consente al tecnico on field di ricevere la Work Request (c.d. WR) per la relativa lavorazione e di comunicare l'esito della lavorazione effettuata.
3. GPRI è il sistema di *provisioning* dei servizi della Rete Intelligente, deputato a ricevere dagli ambienti commerciali le *Work Request*, elaborarle e inviarle agli *Element Manager*; completamente ammortizzato e quindi non incide sul costo gestione ordini.
4. JPUB è il sistema per la valorizzazione canoni e servizi Wholesale (Servizi).
5. MTPN NEW è il sistema contenente le matrici di tassazione (associazione tra archi di numerazione e tariffe) e le informazioni relative al piano numerazioni (es. archi di numerazioni nazionali ed internazionali).
6. NOW (National Operative Wholesale) è il sistema per la commercializzazione dei servizi per la clientela wholesale.
7. OPERA è la piattaforma unica di Analytics predisposta per supportare i processi di monitoraggio, reportistica ed analisi avanzata dell'area OSS.
8. ORESTE è il sistema di gestione scarti ADSL. Completamente ammortizzato e quindi non incide sul costo gestione ordini.

9. PATROCLO è il sistema di gestione delle richieste del servizio di Colocazione inviate dagli OAO sul sistema di interfaccia TIM – OAO.
  10. POST PROCESSING è il modulo per la verifica addebitabilità, acquisizione e validazione cartellini di traffico.
  11. SISTINA è il sistema per la valorizzazione del traffico verso OLO/ISP.
  12. SMS WS è il sistema di supervisione e monitoraggio dei servizi wholesale.
  13. TIBCO – IM è un'interfaccia di connessione che veicola le informazioni (es. richieste degli operatori) tra i sistemi informativi.
  14. WEB ON ISP è il sistema che effettua la gestione dell'anagrafica delle numerazioni ISP pubbliche (70x, 84x e geografiche). Completamente ammortizzato e quindi non incide sul costo gestione ordini.
- Per quanto riguarda i sistemi CRM BUSINESS FISSO, CRMCRM, che secondo gli OAO “*si riferiscono presumibilmente ad attività riferibili esclusivamente a TIM retail*”, TIM conferma che questi sistemi fanno parte della catena di *provisioning* dei servizi *retail*. Tuttavia, per come è costruito il modello, il costo gestione ordine è calcolato prendendo a riferimento sia i principali sistemi della catena di *provisioning retail* che *wholesale*, sia le quantità degli ordini *wholesale* che quelli *retail*.
  - Per quanto riguarda i sistemi Delfi, MTPN-NEW e FMSFRAUD, per i quali gli OAO affermano “*che appaiono completamente ammortizzati dall'analisi dei dati sulle quote di ammortamento e sui fondi di ammortamento presentati da TIM (ci si riferisce, in particolare, al sistema FMSFRAUD, relativamente al quale risulta allocata una quota di ammortamento nonostante il valore lordo dell'investimento sia uguale al fondo di ammortamento, mentre nei casi dei sistemi Delfi e MTPN-NEW è allocata una quota di ammortamento superiore rispetto al valore netto residuo)*”, TIM evidenzia che le osservazioni degli OAO non trovano pieno riscontro nei dati contabili. Il sistema FMSFRAUD è completamente ammortizzato come dimostra il valore netto del bene che è pari a zero già dal 2018. Per Delfi e MTPN-NEW si chiarisce che la quota di ammortamento rappresenta la quota di ammortamento effettuata nel corso di un determinato anno, mentre il valore netto rappresenta ciò che resta ancora da ammortizzare alla fine dell'anno stesso rispetto al valore investito (lordo).

Nella tabella che segue sono riepilogati i sistemi (al netto di quelli già ammortizzati) sottostanti ai costi di gestione dell'ordine relativamente ai quali Telecom Italia ha fornito, nel corso delle attività istruttorie, i valori contabili (per l'anno 2018 e 2019).

Sistema	Tipologia driver	Valore driver
ADAS	A	100%
CRM BUSINESS FISSO	A	100%
CRM Wholesale	B	100%
CRMRCRM	A	100%
DBSS	A	100%
Delfi	A	100%
DTU	A	100%
DynamicInventory	A	100%
FAS	B	43%
JIVE	A	100%
JPUB	A	100%
MPA	A	100%
MTPN-NEW	A	100%
NGOM	A	100%
NOW	A	100%
OPERA	B	43%
PATROCLO	A	100%
POST PROCESSING	B	43%
SERVICE INVENTORY	A	100%
SISTINA	A	100%
SMS-WS	A	100%
TIBCO - IM	B	43%
UNICA/C	B	43%
UNICA/RA ALFA	B	43%
WFM	B	43%
WRAP	A	100%

Al fine di quantificare la quota parte dei costi dei sistemi sopra identificati attribuita alla voce gestione amministrativa dell'ordine inclusa nei contributi *una tantum*, Telecom Italia ha altresì identificato, in linea a quanto svolto negli anni passati, due categorie di *driver*, di seguito descritti.

Tipologia driver	dati utilizzati per la costruzione del driver	razionale del driver	risultato %
<b>A:</b> sistemi dedicati al provisioning dei servizi Wholesale (WS) e Retail (RT)	non necessari	imputazione diretta	<b>100%</b>
<b>B:</b> sistemi trasversali: dedicati a provisioning, assurance, creation etc. dei servizi Wholesale e Retail	ripartizione ore MOS da WFM in macrocategorie provisioning, assurance etc	totale ore provisioning/totale ore MOS WFM	<b>43%</b>

Dividendo il montante dei costi così ottenuto, pari a circa **44,3 milioni** con riferimento all'anno 2018 e **41,3 milioni** per il 2019, per la quantità di servizi a contributo *wholesale* e *retail* che prevedono la gestione dell'ordine, indicate nelle tabelle che seguono rispettivamente per gli anni 2018 e 2019, Telecom Italia ha ottenuto il costo unitario di gestione dell'ordine.

**Dati x costruzione driver costo unitario**

Quantità (M.ni) attiv/cess/trasf. Core 2018	totale servizi
ULL, SLU e SA	2,24
Bts, WLR e altro OAO	1,77
Retail	3,70
Totale WS	4,01
Totale WS+RT	7,71

**Dati x costruzione driver costo unitario**

Quantità (M.ni) attiv/cess/trasf. Core 2019	totale servizi
ULL, SLU e SA	1,43
Bts, WLR e altro OAO	2,70
Retail	3,50
Totale WS	4,14
Totale WS+RT	7,64

Nelle tabelle che segue sono riepilogate le valutazioni svolte da TIM in relazione ai costi unitari di gestione dell'ordine sulla base dei dati contabili 2018 e 2019.

Descrizione	2018	2019
Totale costi quota amm+WACC (€ M.ni)	44.291.439	41.296.832
quantità di servizi a contributo WS e retail che prevedono la gestione dell'ordine	7.714.003	7.635.000
Costo unitario di gestione dell'ordine con remunerazione di WACC e ammortamento (€)	<b>5,74</b>	<b>5,41</b>
Costo unitario (€) degli opex associati	<b>0,55</b>	<b>0,55</b>
Costo unitario di gestione dell'ordine che remunera anche gli opex (€)	<b>6,29</b>	<b>5,96</b>

**D.24. Mark-up sul costo di gestione ordine.** Con riferimento al *mark-up* del 10% sul costo di gestione ordine per tener conto degli oneri connessi all'implementazione delle misure sulla disaggregazione, TIM, a seguito di richiesta di approfondimenti da parte dell'Autorità, ha rappresentato quanto segue.

Le principali attività di controllo, di gestione e di tracciabilità delle attività delle Imprese *System*, di coordinamento e di monitoraggio che TIM effettua sono le seguenti:

- **Acquisizione della disponibilità delle Imprese *System* e aggiornamento delle Liste A e B.**
  - TIM deve acquisire la disponibilità delle Imprese ad operare come Impresa *System* designabile dagli OAO nelle Aree di Cantiere. Ciò è accaduto in fase di avvio della disaggregazione dei servizi ULL e SLU e, al momento, è in corso di svolgimento come attività propedeutica per la disaggregazione del servizio VULA C.
  - TIM inoltre deve pubblicare sul proprio sito *web* e aggiornare la c.d. Lista A e la Lista B. Ciò al fine di permettere agli OAO di selezionare le Imprese in base alla disponibilità espressa dalle Imprese stesse.

- Inoltre, come richiesto nel corso dell'ultimo Tavolo Tecnico sulla disaggregazione del VULA C, TIM deve pubblicare e aggiornare periodicamente, per ciascuna Area di Cantiere, l'elenco delle Imprese selezionate dagli OAO che hanno aderito alla disaggregazione dei servizi ULL, SLU e VULA FTTC.<sup>7</sup>
- **Definizione consistenze ai fini della predisposizione/variazione dei contratti tra TIM e Impresa System.**

Per definire i volumi oggetto di contratto tra TIM ed Impresa System, per ciascun OAO che intende aderire, e periodicamente per gli OAO che hanno già aderito, alla disaggregazione<sup>8</sup>, TIM deve:

- Estrarre dai propri sistemi informativi i volumi di *provisioning* e quelli di *assurance* dei servizi oggetto di disaggregazione;
- gestire le variazioni dei volumi trimestrali<sup>9</sup>. Ciò al fine di determinare le consistenze contrattuali del trimestre di riferimento;
- aggiornare, sulla base delle comunicazioni degli OAO, la percentuale dei volumi da assegnare a ciascuna Impresa System per AdC.<sup>10</sup>
- **Definizione e gestione degli aspetti contrattuali verso le Imprese System**

Ai fini della predisposizione e gestione del contratto tra TIM e le Imprese System, TIM deve:

- predisporre il contratto con le Imprese System per la gestione della disaggregazione (c.d. Contratto tra TIM e Impresa System);
- predisporre tutti gli allegati del contratto tra TIM e la Impresa System (ivi inclusi i documenti relativi agli aspetti economici, definizione di SLA, penali,...);
- gestire, in fase di avvio della disaggregazione, le richieste alle Imprese selezionate dagli OAO per le offerte di *provisioning* e *assurance*;
- gestire, in caso di variazione di una o più Imprese da parte dell'OAO, le richieste delle offerte di *provisioning* e *assurance* verso le nuove Imprese, i relativi riscontri e la successiva contrattualizzazione;

<sup>7</sup> Tale elenco non contiene l'associazione dell'OAO con le Imprese System, nel rispetto dei vincoli di riservatezza relativa alla scelta delle imprese da parte dei singoli OAO.

<sup>8</sup> Entro 15 giorni dalla Comunicazione e successivamente con cadenza annuale dalla scadenza di detto termine TIM comunica all'Operatore i volumi di attività di *provisioning* e *assurance* realizzati per l'Operatore nell'anno precedente in ciascuna Area di Cantiere (art. 4, comma 5, dell'Accordo Quadro sottoscritto in data 27 marzo tra TIM e alcuni OAO).

<sup>9</sup> "L'Operatore inoltre, con cadenza trimestrale, può comunicare a TIM la variazione di volumi previsti per l'anno corrente rispetto a quelli comunicati da TIM (art. 4, comma 6, dell'Accordo Quadro).

<sup>10</sup> Ciò in quanto l'Accordo Quadro vigente prevede che "Entro 10 giorni dalla comunicazione inviata da TIM all'Operatore [sono i volumi comunicati da TIM alle Imprese], nel caso in cui l'Operatore abbia scelto più di un'impresa per almeno una Area di Cantiere, l'Operatore comunica a TIM la stima delle percentuali di assegnazioni per Impresa per ciascuna Area di Cantiere (art. 4, comma 6).

- gestire, con le Imprese *System*, gli aspetti contrattuali relativi agli adeguamenti e variazioni.
- **Gestione economica e tecnica del contratto tra TIM e le Imprese di System Unico.**

Le strutture centrali e territoriali di TIM devono:

- autorizzare, periodicamente, la spesa tramite emissione delle Richieste di Acquisto (c.d. RdA);
  - configurare, aggiornare periodicamente, in un apposito sistema interno di TIM deputato alla gestione degli aspetti contrattuali, le variazioni/proroghe contrattuali (es. cambio selezione impresa da parte dell'OAO per AdC);
  - gestire periodicamente le risorse economiche in detto sistema per permettere la lavorazione, a cura delle Imprese, degli ordini di *delivery* e dei TT di *assurance*.
- **Analisi degli SLA e degli altri indicatori di performance.**

TIM deve monitorare il rispetto degli SLA di *delivery* e di *assurance* definiti nell'Accordo tra Imprese System e TIM, al fine di individuare eventuali azioni correttive.

A tale scopo le strutture centrali e territoriali di TIM estraggono dai sistemi informativi:

- gli SLA/indicatori;
  - analizzano i valori conseguiti rispetto a quelli contrattualizzati.
- **Controlli della Qualità Realizzativa e degli aspetti di Salute e Sicurezza.**

TIM effettua le seguenti attività:

- definisce, semestralmente, i piani di controllo da effettuare a cura delle strutture centrali e territoriali;
  - programma ed esegue, a campione, le verifiche in campo con verbalizzazione e successiva gestione delle non conformità per ogni singolo impianto controllato;
  - applica le penali in caso di mancato rispetto di quanto previsto per la qualità realizzativa e per gli aspetti di salute e sicurezza;
  - effettua il monitoraggio e consuntivazione delle verifiche effettuate.
- **Gestione ed applicazione delle penali verso le Imprese System**
- La gestione delle penali prevede l'effettuazione delle seguenti attività:
- estrazione e analisi degli elementi (OL/TT) assoggettabili a penale;
  - comunicazione formale alle singole Imprese degli importi addebitati;

- fatturazione delle penali alle Imprese;
- gestione delle eventuali problematiche relative a penali non pagate dall'Impresa.

● **Gestione operativa delle Imprese System**

Il processo di dispacciamento degli OOLL/TT che viene effettuato, per AdC, in base al *format* contrattuale e l'attività di coordinamento centrale e territoriale delle Imprese, da parte di TIM, è più articolato con la disaggregazione rispetto al processo *standard*.

Ciò in quanto:

- in assenza di disaggregazione, TIM deve coordinare l'Impresa scelta a livello territoriale più una di *back up*;
- in caso di disaggregazione, TIM deve interloquire con un numero maggiore di Imprese, fino a quattro per AdC, e deve supportarne le attività.

In sintesi, tutte le attività incrementalmente dovute alla disaggregazione, sopra descritte, sono distribuite a livello territoriale, tra le funzioni di governo e di gestione operativa, e a livello di direzione generale.

Dalla partenza del processo di disaggregazione ad oggi, tali attività sono state garantite impiegando 1 FTE (*Full Time Equivalent*) per ciascuna delle 4 organizzazioni territoriali con cui TIM garantisce il presidio dell'intero territorio nazionale, oltre a 3 FTE per la gestione centralizzata dei fornitori, della contrattualistica, delle eventuali penali e controversie, della gestione della geografia territoriale e del supporto alle organizzazioni territoriali.

Una FTE media delle figure professionali sopra descritte, vale 64.339 €/anno.

Di seguito il costo medio di coordinamento per singola attività disaggregata nel 2019.

	2019
Ordini ULL gestiti in modalità disaggregata	191.489
Ordini SLU gestiti in modalità disaggregata	179.619
costo medio coordinamento per singola attività (FTE/attività) in €	1,21

Dal calcolo sopra riportato – sottolinea TIM - emerge che la valorizzazione dei costi di coordinamento effettuata inizialmente, posta pari al 10% del costo gestione ordine, era sottostimata.

**D.25. Attività di presa appuntamento.** TIM richiama che a partire dalla delibera n. 34/18/CIR i contributi di attivazione per ULL LNA e SLU LNA sono determinati considerando un modello completamente "a punti" in cui il calcolo, nel caso in cui le attività *on-field* sono svolte dalla manodopera sociale (*System "interno"*), che

precedentemente con la delibera n. 653/16/CONS erano determinate con un modello *bottom-up*, è uniformato a quello dei *System* “esterni”. Ciò detto, TIM evidenzia che i capitolati d’appalto per i lavori di *delivery* vigenti nel 2018, e confermati anche per il 2019 e 2020, non comprendono tra le attività svolte dall’impresa anche quella relativa alla Presa Appuntamento (cosiddetta *Policy* di Contatto). Tali capitolati comprendo, invece, la differente attività di “*appuntamenti con i Clienti, fissati a cura Impresa, e la comunicazione su Portale informativo della data/ora concordata per l’appuntamento stesso e gli estremi del contatto (referente Cliente e data/ora del contatto)*”. Tale attività, sottolinea TIM, non è altro che la chiamata che effettua l’impresa per recarsi a casa del cliente a conferma dell’appuntamento già preso tramite la c.d. *Policy* di contatto, per cui il contatto dell’Impresa con il cliente non ha nulla a che vedere con la *Policy* di contatto. Tale ultima attività è, invece, svolta da *outsourcer* dedicati per conto di TIM ed è effettuata a valle dell’acquisizione dell’ordinativo di attivazione ULL LNA e SLU LNA prima che lo stesso venga inviato da TIM alla MOS o all’impresa per la relativa realizzazione *on field*. Del resto, sottolinea TIM, che la presa appuntamento non sia svolta dall’Impresa, ma da *outsourcer* per conto di TIM, è dimostrato proprio nel processo di disaggregazione definitivo per il *provisioning*, che andrà in esercizio a luglio 2020. In altre parole, se la Presa Appuntamento fosse stata già presente nelle attività delle Imprese non sarebbe stato necessario prevederla a parte come attività aggiuntiva proprio perché l’impresa avrebbe potuto svolgerla durante il regolare processo di *provisioning on-field* senza ulteriori richieste.

Alla luce di quanto sopra, TIM ritiene che la richiesta degli OAO di rendere opzionale, per l’anno 2020 (dall’entrata in vigore della cosiddetta fase 2), nell’ambito del contributo UT su LNA ULL e SLU, la componente di costo relativa alla presa appuntamento (valorizzata nell’ambito del modello *bottom-up* dell’Autorità, di cui alla delibera n. 653/16/CONS, considerando una media di 3 minuti per la *policy* di contatto), è priva di fondamento per le seguenti motivazioni:

- **il modello di calcolo dei contributi di attivazione ULL LNA e SLU LNA dal 2017 non è più basato su un modello *bottom up* ma su un modello a punti che tiene conto delle attività svolte dalle Imprese;**
- **le attività svolte dalle Imprese, come si evince nelle voci di capitolato, non prevedono l’attività di presa appuntamento (c.d. *Policy* di Contatto);**
- **tale attività viene effettuata prima dell’invio dell’ordine di *provisioning* alle Imprese *on field*;**
- **se tale attività fosse svolta dalle Imprese non si sarebbe prevista la presa appuntamento come attività aggiuntiva nel processo di disaggregazione, concordato con gli OAO, che verrà rilasciato a luglio.**

Pertanto, evidenzia TIM, il modello di costo non deve prevedere alcuna decurtazione del costo corrispondente ai 3 minuti previsti per la *Policy* di contatto, anzi i contributi previsti da TIM per attivazione ULL e SLU LNA nelle OR 2019 e 2020 devono essere integrati, essendo gli stessi determinati esclusivamente sulla base dei costi di Capitolato, con la quota parte relativa

**alla Policy di Contatto.** Se poi a partire da luglio 2020 (data prevista per la messa in esercizio della fase 2 della disaggregazione per ULL e SLU che prevede la Policy di Contatto come prestazione aggiuntiva) gli OAO sceglieranno di effettuare in maniera autonoma la Policy di Contatto in modalità disaggregata non dovranno corrisponderne il costo.

**D.26. Interventi a vuoto in assurance.** Con specifico riferimento alle considerazioni degli OAO di cui al precedente punto D.5, TIM osserva che la ricostruzione degli OAO è destituita di qualsiasi fondamento tecnico se non per il valore di 17,5 €/annuo, come canone di *assurance* per linea, da cui prendono spunto le stime svolte dagli OAO, che è presente in un contratto stipulato da TIM con un'Impresa di rete.

In particolare, TIM osserva, al solo fine di dimostrarne l'erroneità, che basta considerare la ricostruzione delle numeriche relative all'impatto dei TT festivi sul costo linea, punto di partenza dell'analisi degli OAO.

Nel 2019 i TT festivi, hanno rappresentato circa il 2% del totale dei TT lavorati da Impresa, appare pertanto palesemente sopravvalutata la componente di costo associata a questi TT nel costo linea espunto dal contratto: 5 € sono circa il 29% del totale costo linea (17,5 €). Peraltro, osserva TIM, non si comprende la ragione per la quale il costo dei TT festivi deve essere tolto, visti gli SLA di *assurance* dei servizi attivi da cui si evince che c'è la probabilità che dei TT vadano lavorati nei giorni festivi e ciò tra l'altro non esclude che alcuni di essi vengano chiusi come "interventi a vuoto".

**D.27. Contributi una tantum per raccordi passivi in fibra ottica.** TIM ha proposto una riformulazione, ai fini delle OR 2019-2020, dei contributi *una tantum* per i raccordi passivi in fibra ottica e per le relative attestazioni in fibra ottica, che prevede i 6 contributi riportati nella tabella che segue.

Contributi	2019	2020
Raccordo passivo con cavo in fibra ottica (24 f.o.) (tracciato da locale OAO a sala AF) con contemporanea attestazione di N f.o. (fino a max 24 attestazioni per raccordo passivo)	2.189,21+N*47,75	2.127,08+N*35,83
Ampliamento del raccordo passivo con cavo in fibra ottica (24 f.o.) (tracciato da locale OAO a sala AF) con contemporanea attestazione di N≤2 f.o.	172,55+N*25,54	156,64+N*16,27
Ampliamento del raccordo passivo con cavo in fibra ottica (24 f.o.) (tracciato da locale OAO a sala AF) con contemporanea attestazione di N≥3 f.o.	112,56+N*47,75	102,93+N*35,83
Raccordo passivo "fittizio" in fibra ottica (24 f.o.) (in collocazione VIRTUALE - in sala AF) con contemporanea attestazione di N f.o. (fino a max 24 attestazioni per raccordo passivo)	1.354,95+N*25,91	1.302,42+N*19,71
Ampliamento del raccordo passivo "fittizio" in fibra ottica (24 f.o.) (in collocazione VIRTUALE - in sala AF) con contemporanea attestazione di N≤4 f.o.	172,55+N*12,77	156,64+N*8,14
Ampliamento del raccordo passivo "fittizio" in fibra ottica (24 f.o.) (in collocazione VIRTUALE - in sala AF) con contemporanea attestazione di N≥5 f.o.	112,56+N*25,91	102,93+N*19,71

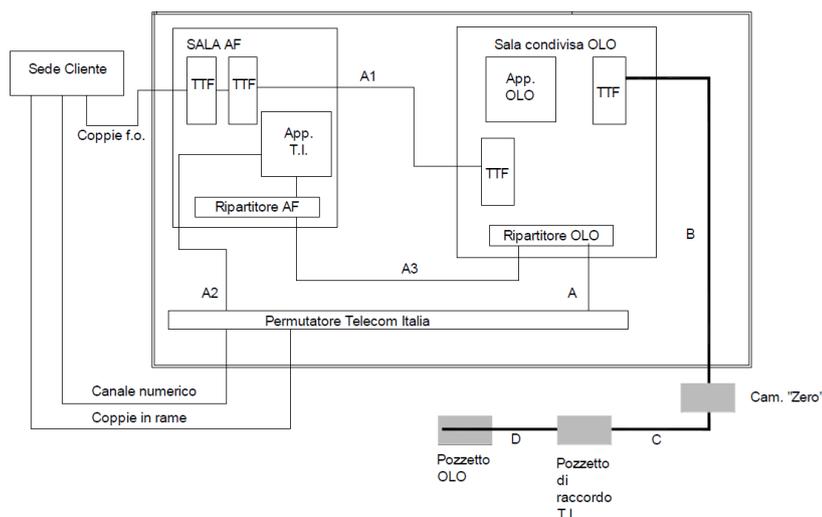
TIM evidenzia che, nel corso degli approfondimenti svolti si è tenuto conto anche di voci di costo che nella precedente valutazione non erano state considerate (es. quota parte del TTF nel costo del subtelaio, progettazione esecutiva, intervento in

centrale, sopralluogo tecnico d'impresa, gestione documentazione tecnica, descrizione in banche dati).

D.28. **Contributi una tantum per accesso da cameretta “zero”**. Con riferimento alle condizioni economiche relative a “Accesso da cameretta “zero” di TI (senza TTF) (tracciato da locale OLO a cameretta “zero”)” e “Accesso da cameretta “zero” di TI (con TTF da 24/48 f.o.) (tracciato da locale OLO a cameretta “zero”)”, TIM evidenzia quanto segue.

TIM, in via preliminare, con riferimento alle considerazioni degli OAO di cui al precedente punto D.13, precisa quanto segue:

- la voce “**Scavo**” rappresenta una componente della voce “Infrastruttura tratta C (da Cameretta “zero” a Pozzetto T.I.)” di cui alle Figure 1 e 2 e alle relative Tabelle 1 e 2 del Manuale delle Procedure 2018 e come tale è fornito in opera a cura di TIM. Nella figura che segue si riporta lo schema delle principali componenti impiantistiche coinvolte.



- la voce “**Fornitura in opera infrastruttura**”, che gli OAO erroneamente assimilano alla voce “Attestazione e collaudo fo + uscita del tecnico”, rappresenta la componente “tubi, minitubi e passatoia” che insieme alla suddetta componente “Scavo” costituiscono le voci “Infrastruttura tratta C (da Cameretta “zero” a Pozzetto T.I.)” e “Infrastruttura tratta B (da TTF Operatore a Cameretta “zero”)” di cui alle Figure 1 e 2 e alle relative Tabelle 1 e 2 del Manuale delle Procedure 2018 e come tale è fornita in opera a cura di TIM;
- la voce “**Fornitura in opera pozzetto 125x80**”, come evidenziata dagli OAO, rappresenta la voce “Pozzetto di raccolta Telecom Italia” di cui alle Figure 1 e 2 e alle relative Tabelle 1 e 2 del Manuale delle Procedure 2018 e come tale è fornito in opera a cura di TIM;

- la voce “**TTF**”, come evidenziata dagli OAO, rappresenta la voce “TTF lato Operatore” di cui alle Figure 1 e 2 e alle relative Tabelle 1 e 2 del Manuale delle Procedure 2018 e come tale è fornito in opera a cura di TIM;
- la voce “**Posa raccordo**” delle tabelle riportate dagli OAO rappresenta la voce “Cavo B/C/D” di cui alle Figure 1 e 2 e alle relative Tabelle 1 e 2 del Manuale delle Procedure 2018 e come tale è posato a cura di TIM; la lunghezza media di tale cavo è pari a 125 m;
- la voce “**Costo manodopera**” rappresenta il costo delle attività di manodopera sociale (MOS) per la gestione del singolo progetto (ad es. progettazione, sopralluoghi, documentazione in banca dati, etc.);
- la voce “**Mark-up commerciale**” rappresenta la valorizzazione dei costi di commercializzazione OAO.

pertanto, TIM conferma le suddette voci nella valorizzazione del contributo forfettario dell’“Offerta a Listino”.

A seguito degli approfondimenti svolti, TIM rappresenta che vanno aggiunte ulteriori voci di costo precedentemente non contemplate, quali ad es. intervento in centrale, sopralluogo tecnico d’impresa, gestione della documentazione tecnica, fornitura in opera del MOC su telaio OAO e fornitura in opera della terminazione cavo 24 fibre ottiche.

Alla luce di quanto sopra TIM propone una riformulazione, ai fini delle OR 2019-2020, dei contributi *una tantum* per Accesso da cameretta “zero” di TI (con o senza TTF) (tracciato da locale OLO a cameretta “zero”), come riportato nella tabella che segue.

Contributo	2019	2020
Accesso da cameretta “zero” di TI (con TTF)	Euro	Euro
<i>Quota base (Intervento in centrale, Sopralluogo Tecnico d'Impresa, Gestione della documentazione tecnica)</i>	174,72	156,45
<i>Scavo</i>	745,85	702,49
<i>Fornitura in opera infrastruttura</i>	500,78	489,88
<i>Fornitura in opera pozzetto 125X80</i>	468,76	441,51
<i>Posa Cavo OAO</i>	415,82	384,77
<i>TTF</i>	937,95	928,62
<i>Fornitura in opera della “Terminazione cavo 24 fibre ottiche”</i>	426,24	389,70
<i>Costo Manodopera (240 min valorizzati con 43,85 Euro/ora per il 2019 e 43,41 Euro/ora per il 2020)</i>	175,40	173,64
<i>mark up commerciale (3%)</i>	115,37	110,01
<b>Totale</b>	<b>3.960,88</b>	<b>3.777,05</b>

Contributo	2019	2020
Accesso da cameretta "zero" di TI (senza TTF)	Euro	Euro
<i>Quota base (Intervento in centrale, Sopralluogo Tecnico d'Impresa, Gestione della documentazione tecnica)</i>	174,72	156,45
<i>Scavo</i>	745,85	702,49
<i>Fornitura in opera infrastruttura</i>	500,78	489,88
<i>Fornitura in opera pozzetto 125X80</i>	468,76	441,51
<i>Posa Cavo OAO</i>	415,82	384,77
<i>MOC su telaio OAO</i>	155,88	155,88
<i>Fornitura in opera della "Terminazione cavo 24 fibre ottiche"</i>	426,24	389,70
<i>Costo Manodopera (240 min valorizzati con 43,85 Euro/ora per il 2019 e 43,41 Euro/ora per il 2020)</i>	175,40	173,64
<i>mark up commerciale (3%)</i>	91,90	86,83
<b>Totale</b>	<b>3.155,35</b>	<b>2.981,14</b>

**D.29. Criticità nella sostituzione delle batterie/stazioni di energia/impianti di condizionamento obsoleti nelle centrali aperte all'unbundling.** TIM evidenzia che, in applicazione di quanto previsto in offerta di riferimento, nel 2018 ha comunicato agli OAO l'obsolescenza delle componenti infrastrutturali per le quali gli OAO usufruiscono del servizio di alimentazione con "Stazioni di energia e batterie degli operatori" e climatizzazione ed in ottica proattiva, ha effettuato di propria iniziativa gli studi di fattibilità per stimare i costi necessari alla sostituzione delle componenti infrastrutturali. Di tali costi, già ripartiti tra gli Operatori in base all'occupazione degli spazi (cioè in base al numero dei moduli assegnati a ciascun OAO rispetto al complessivo totale), ha dato evidenza agli Operatori stessi.

Nella comunicazione citata, TIM ha riportato un file *excel* contenente:

- la lista degli OAO interessati alla sostituzione delle batterie;
- le centrali per le quali è stata accertata l'obsolescenza nel 2018;
- per ciascuna centrale, l'importo totale della stima dei costi da sostenere suddivisa per OAO in base ai moduli attivi.

A fronte di tali segnalazioni, la quasi totalità degli Operatori non ha fornito alcun riscontro e comunque, per nessuna centrale, si è raccolta l'adesione unanime. Di conseguenza TIM si è trovata nell'impossibilità di intervenire.

Per superare la situazione di stallo che si è determinata, TIM ritiene necessario adottare il processo descritto di seguito.

Nel caso in cui TIM rilevi l'obsolescenza (o la comprovata necessità di sostituzione, ad es. per mancato rispetto dei parametri di funzionamento previsti dalle normative tecniche o eccessiva rumorosità) di componenti infrastrutturali dedicate agli Operatori in una determinata sala ULL, accertata sulla base delle specifiche tecniche che recepiscono i parametri qualitativi garantiti dal costruttore e le normative di standardizzazione vigenti in merito, informa tutti gli Operatori presenti in detta sala circa le criticità accertate, chiedendo agli stessi di scegliere una delle seguenti modalità alternative tra loro per il ripristino del servizio:

1. sostituzione della componente infrastrutturale;
2. passaggio alle infrastrutture di TIM, ove tecnicamente fattibile.

Sempre in tale comunicazione, TIM inoltre riporta gli esiti degli studi di fattibilità effettuati per stimare i costi necessari alla sostituzione delle componenti infrastrutturali dando evidenza agli OAO del dettaglio dei costi (con evidenza dei costi del materiale e della manodopera), ripartiti su base occupazione.

Gli Operatori interessati dalla comunicazione di TIM dovranno rispondere entro 15 giorni solari dalla data di invio della comunicazione stessa, esprimendo per ciascuna sala in cui sono presenti la loro scelta su una delle due modalità alternative sopra riportate.

Allo scadere dei 15 giorni, per ciascuna centrale per la quale c'è stato il riscontro da parte degli Operatori che detengono almeno il 51% degli spazi di collocazione in sala, TIM verificherà le risposte ricevute ed eseguirà l'intervento scelto dagli Operatori che, complessivamente, detengono la maggioranza degli spazi di collocazione in sala.

Nel caso in cui dalle risposte degli Operatori non si riuscisse ad individuare l'intervento da eseguire, TIM procederà con la sostituzione degli *asset* dedicati che non comporta variazione dei canoni.

In ogni caso i costi sostenuti da TIM per l'esecuzione dell'intervento in una determinata sala saranno ripartiti tra gli Operatori in base all'occupazione della sala stessa.

Nel caso l'intervento individuato da TIM preveda il passaggio alle infrastrutture di TIM, in aggiunta ai costi per l'esecuzione dell'intervento, ad ogni Operatore presente in sala saranno adeguati i canoni in base a quanto previsto nella Tabella 3 (Condizioni economiche per il servizio di "Alimentazione in corrente continua FORFETARIA" all'interno dell'edificio di centrale", alla voce "Fornitura con impianti di Telecom Italia") dell'Offerta di Riferimento 2019-2020.

Superati i termini validi per le risposte (15 giorni solari), qualora non fosse stato raggiunto il *quorum* del 51%, ferma restando l'inapplicabilità degli SLA di *Assurance*, per ogni eventuale intervento di ripristino successivamente chiesto da uno o più Operatori, lo/gli Operatore/i corrisponderà/anno a TIM quanto previsto in Tabella 22 (Contributo per "intervento di ripristino su impianto obsoleto") dell'Offerta di Riferimento 2019-2020.

Per quanto riguarda il rilievo degli OAO (cfr. precedente punto D.18) secondo i quali nel caso di utilizzo delle infrastrutture di TIM, con adeguamento delle condizioni economiche relative al canone ricorrente annuale (passaggio da "Fornitura con stazione di energia e batterie degli Operatori" a "Fornitura con impianti di Telecom Italia", *non debba essere previsto alcun costo aggiuntivo per gli OAO rispetto ai costi ("costi impianti e specifici OLO")*), *che secondo un OAO andrebbero altresì efficientati, già inclusi nell'adeguamento del canone ricorrente previsto in OR*", TIM rappresenta che l'adeguamento del canone previsto per il passaggio da "Fornitura con stazione di energia e batterie degli Operatori" a "Fornitura con impianti di Telecom Italia" remunera i costi sostenuti da TIM per

l'adeguamento tecnologico, l'incremento degli interventi di manutenzione e di gestione degli impianti di TIM che si rendono necessari a sostenere l'incremento di carico dovuto all'alloggiamento degli Operatori sulle proprie infrastrutture. L'attività di spostamento da impianto OAO a impianto TIM non rientra nella voce di costo di adeguamento del canone e va, quindi, remunerata come attività di manutenzione straordinaria.

**D.30. Criticità nelle richieste di TIM di spostamento della sala OLO in centrali aperte all'unbundling.** Con riferimento alle *news* con le quali TIM annuncia agli OAO la prossima dismissione di sedi di centrale, TIM evidenzia che le ragioni che possono essere alla base delle suddette dismissioni sono essenzialmente classificabili nelle seguenti 3 tipologie di motivazione:

- A. Non esercibilità della sede (eventi naturali/assenza *standard* minimi di sicurezza);
- B. Mancato rinnovo del contratto di locazione in scadenza con la società locatrice;
- C. Sfratto dalla sede ordinato da un giudice civile.

Inoltre, contestualmente all'annuncio della dismissione di una sede, TIM comunica anche l'apertura della corrispondente nuova sede (in alcuni casi può essere più di una) da cui è possibile garantire la continuità tecnologica dei servizi in essere, ad eccezione degli accessi *bitstream* asimmetrici ATM che saranno garantiti in tecnologia *Ethernet*, fermo restando lo spostamento delle linee da parte degli Operatori presso la nuova sede.

TIM, di norma, comunica lo spostamento della sede con un preavviso di almeno 6 mesi, nel caso di sede con solo servizi "no ULL", e di almeno 12 mesi, nel caso di sede con servizi "ULL" attivi.

A tal proposito TIM rileva che, in base ai contratti di co-locazione:

- il caso A rientra tra le ipotesi di forza maggiore;
- nei casi B e C, sempre riferiti a centrali ospitate in stabili non di proprietà di TIM, qualora il contratto tra TIM e la proprietà dell'immobile venga a scadenza (non essendo, tra l'altro, TIM obbligata a rinnovarlo) o comunque cessi per causa non imputabile ad inadempimento di TIM (es. recesso esercitato dalla proprietà), venga meno anche il contratto di co-locazione relativo allo stabile in questione.

Nei predetti casi lo spostamento è a carico degli OAO.

Diversamente, nel caso in cui TIM intenda modificare la destinazione d'uso dello stabile (es. da uso industriale/centrale a sede uffici) o spostare il sito di centrale, pur mantenendo la disponibilità dello stabile, allora sarà tenuta a sostenere i costi degli OAO.

Infine, evidenzia TIM, l'OAO può recedere dal contratto di co-locazione in qualunque momento con un preavviso di sei mesi.

## II. LE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER I SERVIZI WLR PER GLI ANNI 2019 E 2020

### *Le considerazioni degli OAO*

#### *Canoni dei servizi WLR*

D.31. Con particolare riferimento alla prestazione di “*Cambio numero e Trasloco – Avviso di nuovo numero*” relativamente alla quale TIM ha previsto, per gli anni 2019 e 2020, per la clientela non residenziale, un canone indifferenziato per accessi POTS e ISDN (16,59 €/mese nel 2019, 16,78 €/mese nel 2020), mentre nel 2018 tali canoni erano differenziati per accessi POTS (11,62 €/mese) e ISDN (17,00 €/mese), un OAO richiede un allineamento al valore più basso.

#### *Contributi una tantum dei servizi WLR*

D.32. Con riferimento al contributo *una tantum* di attivazione WLR linea aggiuntiva, non attiva o da installare, gli OAO rimandano a quanto osservato in relazione al contributo UT ULL su LNA. Parimenti, in relazione ai restanti contributi UT WLR, si rimanda a quanto rappresentato in relazione ai contributi UT per i servizi di accesso disaggregato diversi da quelli oggetto di disaggregazione.

### *Le considerazioni di TIM*

D.33. Con riferimento alle considerazioni degli OAO di cui al precedente punto D.31, TIM evidenzia che, in applicazione del combinato disposto dei commi 3 e 5 dell'art. 48 della delibera n. 348/19/CONS, avrebbe dovuto pubblicare, in relazione alla prestazione di “*Cambio numero e Trasloco – Avviso di nuovo numero*”, i valori riportati nella tabella seguente, calcolati sulla base delle “*.. medesime variazioni percentuali annuali stabilite per il servizio WLR non residenziale*”.

#### *Non residenziale*

€/mese	2019	2020
POTS	11,27	11,43
ISDN BRA	<b>16,59</b>	<b>16,78</b>
ISDN PRA	16,93	16,95

I valori esposti nella tabella 5 delle OR 2019 e 2020 sono quelli evidenziati in grigio/grassetto nella tabella sopra riportata che corrispondono ai valori dell'ISDN BRA: ciò in quanto TIM ha ritenuto che l'impatto di sviluppo, dovuto ad un cambio delle voci di listino, sarebbe stato troppo oneroso rispetto all'esiguità del numero di ordinativi. Per tale ragione è stata proposta l'applicazione del valore calcolato sulla base della percentuale di variazione più favorevole agli OAO, ovvero TIM ha già proposto il valore inferiore tra BRA e PRA.

Per quanto riguarda la tipologia di clientela **Non residenziale POTS**, TIM rileva invece che c'è un mero refuso, in quanto i valori di 11,27 e 11,43 €/mese, rispettivamente per gli anni 2019 e 2020, coincidono con i valori del POTS residenziale che dovevano quindi essere ripetuti anche nella colonna relativa alla clientela non residenziale della tabella 5 dell'OR (cioè sia per il 2019 che per il 2020).

Per maggior chiarezza, TIM riporta l'estratto della tabella 5, per la sola prestazione in oggetto, per gli anni 2019 e 2020, con evidenza del refuso corretto (valore evidenziato in grigio/grassetto).

Prestazione	Canoni mensili e contributi (una tantum) (Euro) 2019	
	clientela residenziale	clientela non residenziale
Cambio numero e Trasloco – Avviso di nuovo numero	Canone: 11,27	Canoni: <b>11,27 per POTS</b> 16,59 per ISDN
Prestazione	Canoni mensili e contributi (una tantum) (Euro) 2020	
	clientela residenziale	clientela non residenziale
Cambio numero e Trasloco – Avviso di nuovo numero	Canone: 11,43	Canoni: <b>11,43 per POTS</b> 16,78 per ISDN

### **III. LE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER I SERVIZI DI ACCESSO ALLE INFRASTRUTTURE NGAN, PER IL SERVIZIO DI ACCESSO *END TO END* E PER I SERVIZI DI *BACKHAUL* PER GLI ANNI 2019 E 2020**

#### *Le considerazioni degli OAO*

##### *Servizi di accesso alle infrastrutture NGAN*

D.34. Un OAO, nel richiamare quanto già segnalato all'Autorità, ribadisce che TIM, già da alcuni anni, ha stipulato degli accordi bilaterali, attualmente vigenti, con alcuni operatori che prevedono condizioni di accesso alle infrastrutture di posa di TIM significativamente migliorative rispetto a quelle che la stessa pratica a tutti gli altri operatori nell'ambito dell'offerta regolamentata<sup>11</sup> e anche rispetto al contratto "massivo". L'OAO ritiene, in particolare, che la conclusione di accordi bilaterali da parte di TIM per l'offerta di accesso alle infrastrutture passive, senza che le relative condizioni siano soggette a pubblicazione e, quindi, garantite a tutti i richiedenti viola i principi di non discriminazione e di trasparenza, nonché il principio di orientamento al costo, rappresentando dunque gravi violazioni degli artt. 9, 10 e 12,

<sup>11</sup> L'OAO evidenzia, in particolare, che gli accordi prevedono ad esempio:

- L'accesso ad infrastrutture non previste nell'Offerta di Riferimento, quali ad esempio la possibilità di acquistare in IRU interi tubi con diametri di 63 mm o 125 mm (o parti di tali tubi), ovvero di equipaggiare con minitubi i raccordi di edificio;
- La possibilità di acquisire più minitubi per ciascuna tratta (*introdotta da TIM come promozione nel luglio 2018 e nell'OR solo dal 2019/2020*);
- La possibilità di emettere ordinativi per più tratte contemporaneamente, anche afferenti a diversi Comuni;
- Modalità di acquisto e consuntivazione coerenti con un utilizzo massivo delle infrastrutture di posa, al fine di realizzare reti in fibra ottica;
- Condizioni economiche più vantaggiose;
- La possibilità di non effettuare lo Studio di Fattibilità, procedendo direttamente alla verifica in campo.

della delibera n. 348/19/CONS e delle disposizioni di analogo tenore che regolavano precedentemente il mercato. Alla luce di quanto sopra, l'OAO chiede di:

1. **accertare le violazioni della regolamentazione vigente** perpetrate da Telecom Italia (con particolare riferimento agli obblighi di trasparenza, non discriminazione e mancato orientamento al costo), acquisendo a tal fine una piena informazione sugli accordi bilaterali sottoscritti da Telecom Italia con alcuni operatori e tuttora vigenti;
2. **rivedere, nell'ambito della presente consultazione, le condizioni di offerta delle infrastrutture di posa di TIM allineandole a quelle migliorative riconosciute ai soli sottoscrittori di contratti bilaterali**, nonché di adeguare la relativa offerta per quanto riguarda i servizi aggiuntivi previsti e le diverse condizioni di processo;
3. **applicare retroattivamente le suddette condizioni**, almeno a decorrere dal 2017, anno in cui l'OAO ha sottoscritto il contratto con TIM per l'accesso alle infrastrutture di posa locali ed aeree di Telecom Italia;
4. **sanzionare Telecom Italia** per il mancato rispetto degli obblighi relativi al mercato dei servizi locali di accesso alla rete fissa (mercato 3a).

D.35. Un OAO richiama che l'Autorità, con delibera n. 100/19/CIR, ha previsto che *“per quanto specificatamente riguarda la richiesta dell'OAO di poter **accedere alle tratte di adduzione della rete TIM prevedendo la possibilità di equipaggiarle (per proprio conto) con minitubi**, laddove tecnicamente fattibile, ed analogamente a quanto previsto per le infrastrutture di posa locali, TIM debba prevedere la possibilità di equipaggiamento delle tratte di adduzione a cura dell'OAO, secondo modalità tecniche da concordare tra le parti nel rispetto del principio di integrità della rete TIM”*. Ciò nonostante, sottolinea l'OAO, TIM nell'ambito dell'offerta riferimento 2019 e 2020 non ha previsto né le relative modalità tecniche e di processo né tanto meno quelle economiche<sup>12</sup>. Si richiede, pertanto, al fine di regolare un processo chiaro - che se affidato alla sola discrezionalità di TIM rischia di non essere definito del tutto - (i) di stabilire, nell'ambito della presente consultazione, le modalità tecniche ed economiche per l'accesso alle tratte di adduzione da equipaggiare a cura dell'operatore (da inserire successivamente nelle offerte di riferimento 2019-2020) e (ii) di chiarire che la fornitura di servizi regolati non può essere vincolata alla accettazione, da parte dell'OLO, di discipline/condizioni ulteriori (ad es. l'accesso alle chiostrine) stabilite arbitrariamente dall'*incumbent*.

D.36. Un OAO, nel richiamare che nella delibera n. 348/19/CONS l'Autorità ha condiviso la necessità di definire processi acquisitivi massivi di servizi di accesso

---

<sup>12</sup> L'OAO aggiunge che una proposta di TIM di equipaggiamento delle tratte di adduzione gli è pervenuta nell'ambito del rinnovo del Contratto regolato sulle infrastrutture di adduzione. Tuttavia, tale proposta non è accettabile in quanto - sottolinea l'OAO - condiziona la firma dell'accordo alla sottoscrizione di previsioni mai previste precedentemente (ci si riferisce al tentativo di TIM di regolare «autonomamente» l'accesso alle chiostrine condominiali).

passivi, coerenti con le esigenze di sviluppo di infrastrutture NGA, evidenzia che TIM ha pubblicato sul proprio portale *wholesale*, in data 24 gennaio 2020, la propria proposta di “*Offerte massive per Infrastrutture di Posa e Adduzione di TIM*”, che sostanzialmente prevede la disponibilità di tre offerte “massive”:

1. *Offerta “massiva per Area Armadio” di Infrastrutture di Posa Locali e Aeree;*
2. *Offerta “massiva per Comune” di Infrastrutture di Posa Locali e Aeree (relativa ai Comuni nelle Aree Bianche);*
3. *Offerta “massiva” (per area Armadio) di Infrastrutture di Adduzione.*

Tuttavia, evidenzia l’OAO, le offerte “massive” “**Area Armadio**” di *Infrastrutture di Posa Locali e Aeree e Infrastrutture di Adduzione* (precedenti punti 1 e 3), non hanno alcunché di massivo, in quanto si riferiscono a richieste, mediante un unico ordine, di tutte le infrastrutture di posa [locali, aeree o adduzioni] di interesse afferenti ad una singola Area di Armadio. A tal riguardo si evidenzia che le “Aree Armadio TIM”, soprattutto nei Cluster A&B, sono zone molto circoscritte. Per cui, ad esempio per le infrastrutture di posa locali ed aeree, uno Studio di Fattibilità per ogni Area Armadio può portare ad avere un numero di tratte richiedibili anche inferiore alle 25 tratte consecutive che è possibile chiedere già oggi alle condizioni *standard* previste dall’OR. Si richiede, pertanto, di utilizzare, nelle aree A&B, sia per le infrastrutture di posa locali e aeree, sia per le adduzioni, come perimetro dell’offerta massiva almeno l’area di Centrale (ovvero un termine intermedio tra Armadio e Comune).

Per quanto invece concerne l’offerta “massiva per Comune” di *Infrastrutture di Posa Locali e Aeree* (precedente punto 2), che trova applicazione nei Comuni ricadenti nelle Aree Bianche (anche dette C e D), l’OAO richiede di prevedere nel contratto già stipulato con TIM quanto ad oggi previsto dalla *news* circa l’offerta massiva dove la stessa TIM riporta che “(...) *l’Operatore richiede un unico studio di fattibilità per tutte le Infrastrutture di interesse e, ad esito della fattibilità di TIM, procede ad occupare le Infrastrutture dichiarate disponibili consuntivandone l’occupazione a conclusione del progetto.*”

Inoltre, relativamente alle tratte di adduzione (precedente punto 3), l’OAO evidenzia che i tempi previsti dal processo di TIM non sono compatibili con i tempi attesi da parte degli operatori Retail (soprattutto sul mercato residenziale); se infatti un’utenza *business* ha, per la natura dei servizi più complessi, tempi di fornitura più lunghi e quindi compatibili con i tempi di cessione delle tratte di adduzione di TIM, non così è nel mercato residenziale. L’OAO chiede, pertanto, la possibilità di prevedere, quantomeno per le aree bianche (C&D), un processo di acquisizione più snello delle tratte di adduzione, che preveda il *bypass* della richiesta di Studio di Fattibilità. In particolare, una volta verificata sul sistema “GIOIA” di TIM la disponibilità della risorsa, l’OAO, fatte le verifiche in campo, nel caso di utilizzo della risorsa procede con una “consuntivazione” periodica a TIM su base ad esempio Comune (cd. Processo *Fast Track*).

Riepilogando, alla luce di quanto sopra, l’OAO chiede di prevedere:

1. per l'offerta massiva di Infrastrutture di Posa Locali e Aeree e Adduzioni nelle aree A&B, un'estensione dell'area di interesse almeno a livello di area di centrale;
2. per le tratte di adduzione nelle aree C&D, l'introduzione della possibilità di acquisto nella modalità "Fast track" sopra descritta;
3. per l'offerta massiva di Infrastrutture Locali e Aeree nelle aree C&D, l'inserimento nel proprio contratto che disciplina le condizioni di fornitura delle infrastrutture di posa locali ed aeree, e in coerenza con quanto riportato da TIM nella *news* di proposta dell'offerta massiva, che ad esito della fattibilità di TIM, l'Operatore possa procedere ad occupare le Infrastrutture dichiarate disponibili consuntivandone l'occupazione a conclusione del progetto.

#### ***Servizi di backhaul***

D.37. Alcuni OAO, nel ribadire quanto già rappresentato nell'ambito dei passati procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento, richiedono la possibilità di accesso ad una singola fibra ottica di *backhaul* invece della coppia di fibre. Si ribadisce, altresì, la possibilità di richiedere fibra ottica di *backhaul* presso un punto di giunzione intermedio tra due centrali.

#### ***Le considerazioni di TIM***

D.38. Con riferimento alle considerazioni degli OAO di cui al precedente punto D.36, TIM evidenzia che l'offerta massiva per Area Armadio permette di acquisire in un unico ordine tutte le infrastrutture relative ad un'area armadio che, nella stima effettuata da TIM sulla propria rete di accesso, ammontano mediamente a 50 tratte tra cavidotti e posizioni cavo aeree.

L'offerta *standard* invece prevede la possibilità di richiedere, con un unico studio di fattibilità, fino a 25 tratte consecutive o in alternativa 5 tratte non consecutive.

Tuttavia, da una media effettuata da TIM sulle richieste dell'offerta *standard* ricevute dagli OAO, risulta che le tratte richieste mediamente con un unico studio di fattibilità sono 12 perché in molti casi gli OAO effettuano richieste di tratte non consecutive, con il limite quindi fissato a 5.

Pertanto, tenendo conto della quantità media delle infrastrutture presenti in area armadio (50), in linea teorica, l'OAO con l'ordine massivo può chiedere il doppio delle infrastrutture richiedibili con un unico ordine *standard*, nella pratica, visto il numero medio di tratte richieste con l'offerta *standard*, con l'offerta massiva per armadio ne potrebbe chiederne il quadruplo.

Un ulteriore beneficio nell'offerta massiva per area armadio, rispetto all'offerta *standard* da OR, consiste nell'ottimizzazione del processo di cessione delle infrastrutture.

Con il processo massivo per area armadio infatti, l'OAO, dopo aver accettato l'esito della fattibilità effettuata da TIM sulla base dei propri riscontri cartografici, può procedere autonomamente "ad aprire il cantiere" nell'area armadio di interesse e ad

occupare le infrastrutture dichiarate disponibili da TIM. È l'OAO stesso che si fa garante nei confronti di TIM della verifica dello stato dell'arte delle infrastrutture sia prima sia dopo l'intervento e ne **fornisce un unico riscontro tecnico** a TIM solo ad occupazione effettuata. Al contrario, nell'offerta *standard*, l'OAO deve dare informativa a TIM dello stato delle infrastrutture **in due momenti distinti di processo**: sia prima dell'occupazione delle risorse sia ad occupazione avvenuta delle infrastrutture stesse.

A questo si aggiunge un ulteriore vantaggio specifico per l'Operatore che, una volta ottenuto l'OK alla fattibilità da TIM, può "aprire un cantiere" in tutta l'area armadio di interesse e può procedere contestualmente con le attività di:

- posa dei cavi nelle infrastrutture esistenti;
- sotto equipaggiamento delle infrastrutture di TIM non equipaggiate e alla successiva posa del cavo nel minitubo di interesse;
- raccordo dei cavi posati nelle infrastrutture TIM alla propria rete.

È evidente quindi che il processo massivo, che prevede l'utilizzo esclusivo delle infrastrutture di TIM per tutto il periodo di "cantierizzazione" dell'area, può essere ammesso se limitato nel tempo, al periodo di realizzazione della rete e se è circoscritto ad un'area limitata della rete d'accesso (es. area di armadio).

Un meccanismo di questo tipo non può essere esteso ad un'intera area di centrale soprattutto in aree di elevata movimentazione dei servizi come sono le aree A&B.

A conferma di ciò, si rileva che TIM ha messo a disposizione degli OAO un processo "massivo per Comune" ma limitatamente alle aree C&D che, in quanto tali, sono meno interessate da movimentazione dei servizi.

D.39. Con riferimento alle considerazioni dell'OAO sulla "tratta di adduzione", TIM fa presente che essa è un minitubo da utilizzare per la realizzazione della infrastruttura di rete in fibra ottica di tipo FTTH, nello specifico per consentire il passaggio di un cavo in fibra ottica da un ambiente pubblico ad un concentratore tipicamente situato in ambiente privato (ROE).

La tratta di adduzione, per come definita in OR, prevede la terminazione in un punto di consegna (PDC) all'interno dell'edificio che, se non presente, deve essere realizzato appositamente per consentire il raccordo tra le infrastrutture di TIM e le infrastrutture in ambiente privato di proprietà condominiale.

Così come avviene per le infrastrutture di posa, la cessione di ogni "tratta di adduzione" deve essere condizionata all'esito dello studio di fattibilità che serve a verificarne la disponibilità e ad autorizzarne l'utilizzo.

La verifica di disponibilità è necessaria soprattutto qualora si volesse utilizzare la tratta di adduzione per farci passare il singolo cavetto di fibra ottica per collegare il singolo cliente FTTH. In tal caso, infatti, il consumo di minitubi all'interno della infrastruttura di adduzione sarebbe elevato con un rischio eccessivo di disottimizzazione/saturazione della risorsa.

TIM conferma, quindi, che la tratta di adduzione non è un servizio *wholesale* ideato per la fornitura di collegamenti necessari per realizzare i servizi dei singoli clienti finali che prevedono tempi di fornitura diversi e non compatibili con i tempi previsti per i servizi infrastrutturali.

In sintesi, per la sua natura, la tratta di adduzione non può essere ceduta nella modalità (cd. *fast track*). Del resto a TIM risulta che anche altri Operatori, che mettono a disposizione del mercato questo tipo di infrastruttura proprio nelle aree C & D, utilizzano processi di cessione della tratta di adduzione del tutto simili a quelli offerti da TIM.