

## SCHEMA DI PROVVEDIMENTO

### APPROVAZIONE DELL'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER GLI ANNI 2015 E 2016 RELATIVA AL SERVIZIO WHOLESAL LINE RENTAL (WLR)

#### L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del \_\_\_\_\_;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, (di seguito denominato *Codice*);

VISTA la delibera n. 217/01/CONS, del 24 maggio 2001, recante “*Regolamento concernente l’accesso ai documenti*”;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS, del 23 dicembre 2003, recante “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 456/11/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la Raccomandazione della Commissione, del 17 dicembre 2007, *relativa ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche che possono essere oggetto di una regolamentazione ex ante ai sensi della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica*;

VISTA la Raccomandazione della Commissione, del 15 ottobre 2008, *relativa alle notificazioni, ai termini e alle consultazioni di cui all’articolo 7 della direttiva*

*2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti e i servizi di comunicazione elettronica;*

VISTA la Raccomandazione della Commissione, del 9 ottobre 2014, *relativa ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche che possono essere oggetto di una regolamentazione ex ante ai sensi della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica;*

VISTA la delibera n. 114/07/CIR, del 9 ottobre 2007, recante *“Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2007 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)”*;

VISTA la delibera n. 48/08/CIR, del 2 luglio 2008, recante *“Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2008 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)”*;

VISTA la delibera n. 718/08/CONS, dell’11 dicembre 2008, recante *“Approvazione della proposta di impegni presentata dalla Società Telecom Italia S.p.A. ai sensi della legge 248/06 di cui al procedimento avviato con delibera n. 351/08/CONS”*;

VISTA la delibera n. 35/09/CIR, del 9 luglio 2009, recante *“Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2009 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)”*;

VISTA la delibera n. 51/09/CIR, del 6 ottobre 2009, recante *“Modifiche alla delibera n. 35/09/CIR recante approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2009 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)”*;

VISTA la delibera n. 54/10/CIR, del 22 luglio 2010, recante *“Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2010 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)”*;

VISTA la delibera n. 27/11/CIR, del 6 aprile 2011, recante *“Approvazione dei prezzi dei servizi a network cap dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2010 relativa al servizio Wholesale Line Rental (WLR)”*;

VISTA la delibera n. 88/11/CIR, del 13 luglio 2011, recante *“Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2011 relativa al servizio Wholesale Line Rental (WLR)”*;

VISTA la delibera n. 59/12/CIR, del 7 maggio 2012, recante *“Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2012 relativa ai servizi Wholesale Line Rental (WLR) non a network cap”*;

VISTA la delibera n. 643/12/CONS, del 20 dicembre 2012, recante *“Modifiche alla delibera n. 578/10/CONS in relazione ai canoni Wholesale Line Rental (WLR) per servizi POTS e ISDN per l’anno 2012”*;

VISTA la delibera n. 67/14/CIR, del 19 giugno 2014, recante “*Approvazione delle condizioni tecniche ed economiche dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2013 relativa al servizio Wholesale Line Rental (WLR)*”;

VISTA la delibera n. 623/15/CONS, del 5 novembre 2015, recante “*Identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 3a e 3b della raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e n. 1 della raccomandazione n. 2007/879/CE)*”, adottata agli esiti della consultazione nazionale di cui alla delibera n. 42/15/CONS e comunitaria (casi IT/2015/1777-1779);

VISTA la delibera n. 168/15/CIR, del 17 dicembre 2015, recante “*Approvazione delle condizioni tecniche ed economiche dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2014 relativa al servizio Wholesale Line Rental (WLR)*”, con particolare riferimento al costo orario della manodopera approvato dall’Autorità per il 2014;

VISTA la nota di Telecom Italia del 31 ottobre 2014 con la quale la società ha comunicato la pubblicazione dell’Offerta di Riferimento per l’anno 2015 per il servizio *Wholesale Line Rental (WLR)* e per i relativi servizi accessori. Nell’ambito della suddetta nota Telecom Italia ha comunicato che i documenti relativi al “Manuale delle Procedure” e ai “Service Level Agreement” sarebbero stati pubblicati in data successiva, essendo in corso il completamento dello studio di fattibilità di alcune modifiche che hanno l’obiettivo di rendere i processi di *assurance* più trasparenti e meglio orientati ai clienti finali degli OAO. I suddetti documenti sono poi stati pubblicati in data 11 dicembre 2014. Con la suddetta nota del 31 ottobre 2014, Telecom Italia ha altresì comunicato che, nelle more della conclusione del terzo ciclo di analisi di mercato, la proposta di Telecom Italia dell’offerta 2015 si basa sul quadro regolamentare stabilito dalle delibere nn. 731/09/CONS e 67/14/CIR e che la definizione dei prezzi dei servizi è stata formulata applicando l’orientamento al costo sulla base di regole e criteri indicati dalle suddette delibere, nel presupposto che ciò non costituisce alcuna acquiescenza per tutte quelle disposizioni impattanti su queste offerte avverso le quali sono state adite le vie legali;

VISTA l’Offerta di Riferimento relativa al servizio *Wholesale Line Rental (WLR)* per l’anno 2015 che Telecom Italia S.p.A. ha pubblicato in data 31 ottobre 2014 ai sensi dell’art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS;

VISTA la nota di Telecom Italia del 22 febbraio 2016 con la quale la società ha comunicato la pubblicazione dell’Offerta di Riferimento per l’anno 2016 per il servizio *Wholesale Line Rental (WLR)* e per i relativi servizi accessori;

VISTA l’Offerta di Riferimento relativa al servizio *Wholesale Line Rental (WLR)* per l’anno 2016 che Telecom Italia S.p.A. ha pubblicato in data 22 febbraio 2016 ai sensi dell’art. 10, comma 5, della delibera n. 623/15/CONS;

RITENUTO opportuno, alla luce del completamento dell’analisi dei mercati dell’accesso alla rete fissa di Telecom Italia di cui alla delibera n. 623/15/CONS e dell’approvazione dell’offerta 2014, avviare, nell’ottica della massima efficienza amministrativa, una singola consultazione pubblica nazionale relativamente all’approvazione delle offerte di riferimento per il servizio WLR per gli anni 2015 e 2016;

CONSIDERATO che tale *modus operandi* risponde all’esigenza di garantire, sin da subito, maggiore certezza al mercato e massimizzare l’efficienza amministrativa;

CONSIDERATO quanto segue:

## SOMMARIO

<b>1. QUADRO REGOLAMENTARE VIGENTE .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Gli orientamenti dell’Autorità.....</b>	<b>5</b>
1.1.1. Aspetti generali .....	5
1.1.2. Ambito di applicazione del presente procedimento .....	7
1.1.3. Decorrenza delle condizioni economiche .....	7
<b>2. LE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER GLI ANNI 2015 E 2016 RELATIVE AL SERVIZIO WHOLESALE LINE RENTAL (WLR).....</b>	<b>8</b>
<b>3. VALUTAZIONE DEI CANONI MENSILI DEL SERVIZIO WLR.....</b>	<b>8</b>
<b>3.1. Gli orientamenti dell’Autorità.....</b>	<b>8</b>
<b>4. VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1. Gli orientamenti dell’Autorità.....</b>	<b>10</b>
4.1.1. Metodologia di valutazione dei prezzi .....	10
4.1.2. Attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva .....	11
4.1.3. Disattivazione WLR e contestuale cessazione della linea .....	12
4.1.4. Contributi di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare .....	14
4.1.5. Contributi una tantum per attivazione WLR su linea bitstream naked e su linea in unbundling .....	16
4.1.6. Contributo per il contatto con il quarto referente dell’operatore alternativo .....	17
4.1.7. Contributi una tantum per interventi a vuoto.....	18
4.1.8. Contributo una tantum per interventi a vuoto on-call .....	18
4.1.9. Contributo addizionale di set-up .....	19
<b>5. EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEL SERVIZIO WLR: INTRODUZIONE IN RETE DELL’APPARATO MSAN.....</b>	<b>19</b>
<b>5.1. Le novità introdotte da TIM nell’offerta di riferimento WLR per il 2016.....</b>	<b>19</b>
<b>6. INTERVENTI DI FORNITURA A VUOTO.....</b>	<b>22</b>
<b>6.1. Nuovo processo per la rilevazione, valorizzazione, fatturazione e pagamento degli         interventi a vuoto di provisioning.....</b>	<b>22</b>
<b>7. NUOVO PROCESSO DI ASSURANCE.....</b>	<b>26</b>
<b>7.1. Il nuovo processo di assurance unificato proposto da Telecom Italia nell’offerta di         riferimento per il 2015 .....</b>	<b>26</b>
<b>8. NUOVO PROCESSO DI ASSURANCE PER INTERVENTI A VUOTO .....</b>	<b>27</b>
<b>8.1. Il tavolo tecnico avviato dall’Autorità per la definizione del nuovo processo di         assurance per gli interventi a vuoto su linee WLR e Bitstream Asimmetrico .....</b>	<b>27</b>

## **1. QUADRO REGOLAMENTARE VIGENTE**

### **1.1. Gli orientamenti dell'Autorità**

#### **1.1.1. Aspetti generali**

1. Con delibera n. 623/15/CONS, del 5 novembre 2015, l'Autorità ha concluso il terzo ciclo di analisi dei mercati dei servizi di accesso alle reti fisse (mercati nn. 3a e 3b della raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e n. 1 della raccomandazione n. 2007/879/CE). Di seguito sono richiamate le principali misure adottate dall'Autorità per il servizio *Wholesale Line Rental* (WLR).

#### ***Obblighi di accesso (art. 9)***

2. Telecom Italia è soggetta all'obbligo di fornitura del servizio WLR, delle prestazioni associate e dei relativi servizi accessori, per le linee di accesso in rame, attive e non attive, afferenti agli stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato e comunque per tutte le linee sulle quali, per cause tecniche, non è possibile fornire tali servizi. Telecom Italia fornisce il servizio WLR, le prestazioni associate ed i servizi accessori indipendentemente dalla finalità d'uso dell'operatore richiedente. In particolare, ai fini della fornitura del servizio WLR, fa fede la lista degli stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato inclusa nel database di cui all'art. 50 della delibera n. 623/15/CONS.

#### ***Obblighi di trasparenza (art. 10)***

3. Telecom Italia ha l'obbligo di pubblicare un'offerta di riferimento con validità annuale per il servizio WLR e relative prestazioni associate e servizi accessori.

4. Telecom Italia pubblica su base annuale, entro il 31 luglio di ciascun anno, le offerte di riferimento per i suddetti servizi relative all'anno successivo, che l'Autorità provvede ad approvare con eventuali modifiche. L'offerta approvata ha validità a partire dal 1° gennaio dell'anno di riferimento e gli effetti dell'approvazione, ove non diversamente previsto, decorrono da tale data anche retroattivamente rispetto alla data di approvazione dell'offerta. A tal fine, nelle more dell'approvazione dell'offerta di riferimento, Telecom Italia pratica le ultime condizioni di offerta approvate dall'Autorità. Per l'anno 2016 Telecom Italia pubblica le offerte di riferimento per i suddetti servizi entro due mesi dalla pubblicazione della delibera n. 623/15/CONS.

#### ***Obblighi di controllo dei prezzi (art. 13)***

5. Telecom Italia è soggetta all'obbligo di controllo dei prezzi per i servizi WLR e per le relative prestazioni accessorie, come di seguito disposto:

- a) i canoni mensili, per l'anno 2014, del servizio WLR sono fissati pari ai valori approvati per il 2013;
- b) i canoni mensili, per gli anni 2015-2017, del servizio WLR sono orientati al costo e fissati sulla base di una metodologia *Long Run Incremental Cost* (LRIC) di tipo *bottom up*;
- c) il costo della manodopera per gli anni 2015, 2016 e 2017 è pari, rispettivamente, a 45,55 Euro/ora, 44,92 Euro/ora, 44,29 Euro/ora;
- d) i contributi *una tantum* relativi al servizio WLR:
  - i) per l'anno 2014, sono determinati sulla base dei costi sostenuti ed approvati nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento presentate da Telecom Italia per l'anno 2014;
  - ii) per gli anni 2015-2017, fatti salvi i contributi di attivazione e cessazione oggetto di revisione nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento per il 2015, sono valutati sulla base del *trend* del costo orario della manodopera di cui alla lettera c), per gli anni 2015, 2016 e 2017, tenuto conto delle attività sottostanti come approvate dall'Autorità;
  - iii) i contributi di attivazione e cessazione, e i contributi da essi dipendenti, rivalutati per l'anno 2015 nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento, sono rivalutati sulla base del costo della manodopera di cui alla lettera c), applicato per gli anni 2016 e 2017;
- e) i prezzi dei servizi accessori e delle prestazioni associate del servizio WLR, non fissati nella delibera n. 623/15/CONS, sono determinati sulla base dei costi sostenuti ed approvati nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento.

**Condizioni attuative degli obblighi di controllo dei prezzi (art. 79)**

6. Per l'anno 2017, Telecom Italia applica i valori dei canoni del servizio *Wholesale Line Rental* (WLR) che risultano dal modello di costo di cui all'allegato C alla delibera n. 623/15/CONS, secondo quanto previsto al punto successivo.

7. A partire dal 1° gennaio 2017 e fino al 31 dicembre 2017, per il servizio WLR Telecom Italia applica i seguenti canoni mensili:

- a) WLR POTS per clienti residenziali e non residenziali: 11,06 Euro;
- b) WLR ISDN BRA (bidirezionale/unidirezionale) per clienti residenziali e non residenziali: 13,67 Euro.

8. Telecom Italia applica:

- a) per l'anno 2014, i canoni mensili approvati per il 2013;
- b) per gli anni 2015 e 2016, i seguenti canoni mensili:

	2015	2016
WLR POTS	<b>11,06</b>	<b>11,06</b>
WLR ISDN BRA	<b>13,67</b>	<b>13,67</b>

9. Ai canoni delle prestazioni associate al servizio WLR per clientela residenziale e ai relativi servizi accessori, di seguito elencati, si applicano, per l'anno 2014, i canoni approvati nel 2013, per gli anni 2015-2017, le medesime variazioni percentuali annuali stabilite per il servizio WLR residenziale:

- a) cambio numero – avviso di nuovo numero;
- b) trasferimento di chiamata;
- c) *call conference* (CC) – conversazione a tre;
- d) identificazione chiamante “Chi è”;
- e) chiamata in attesa con possibilità di conversazione intermedia;
- f) *multiple subscriber number* per ISDN.

10. Ai canoni delle prestazioni associate al servizio WLR per clientela non residenziale e ai relativi servizi accessori, di seguito elencati, si applicano, per l'anno 2014, i canoni approvati nel 2013 e, per gli anni 2015-2017, le medesime variazioni percentuali annuali stabilite per il servizio WLR non residenziale:

- a) accessi ISDN BRA multipla in ciascuna configurazione;
- b) accessi ISDN PRA in ciascuna configurazione;
- c) accessi GNR in ciascuna configurazione;
- d) ISDN segnalazione da utente a utente;
- e) cambio numero – avviso di nuovo numero;
- f) trasferimento di chiamata;
- g) *call conference* (CC) – conversazione a tre;
- h) identificazione chiamante “Chi è”;
- i) chiamata in attesa con possibilità di conversazione intermedia;
- j) *call deflection*;
- k) *Closed User Group* (CUG);
- l) *multiple subscriber number* per ISDN.

### **1.1.2. Ambito di applicazione del presente procedimento**

11. La valutazione delle offerte di riferimento WLR per il 2015 ed il 2016, di cui al presente procedimento, riguarda gli aspetti di carattere tecnico e procedurale oltre che le condizioni economiche dei servizi in esse inclusi. Tali condizioni economiche sono valutate sulla base delle disposizioni della delibera n. 623/15/CONS.

### **1.1.3. Decorrenza delle condizioni economiche**

12. Le condizioni economiche dei servizi WLR per gli anni 2015 e 2016, come approvate dal presente provvedimento, decorrono, salvo dove diversamente specificato,



rispettivamente dal 1° gennaio 2015 e dal 1° gennaio 2016, secondo quanto previsto all'art. 10, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS.

## **2. LE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER GLI ANNI 2015 E 2016 RELATIVE AL SERVIZIO WHOLESAL LINE RENTAL (WLR)**

13. Con nota del 31 ottobre 2014 Telecom Italia (nel seguito anche "TIM" o "TI") ha comunicato la pubblicazione, coerentemente con quanto disposto all'art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS, l'offerta di riferimento 2015 per il servizio WLR e per i relativi servizi accessori. Telecom Italia ha specificato che *"in considerazione dell'attuale contesto regolamentare non ancora conclusosi con riferimento al terzo ciclo delle analisi di mercato dell'accesso alla rete fissa (Mercati n. 1, 4 e 5 tra quelli identificati dalla Raccomandazione europea n. 2007/879/CE di cui alla delibera 390/12/CONS) e dell'entrata in vigore della nuova Raccomandazione 2014/710/UE relativa ai mercati rilevanti, si evidenzia che la proposta TI di offerta 2015 si basa sul quadro regolamentare stabilito dalla delibera 731/09/CONS e che la definizione dei prezzi dei servizi è stata formulata applicando l'orientamento al costo sulla base delle regole e dei criteri presenti nella delibera 67/14/CIR ..."*.

14. Con nota del 22 febbraio 2016 TIM ha comunicato la pubblicazione dell'offerta di riferimento 2016 relativa al servizio *Wholesale Line Rental* (WLR), in ottemperanza alla delibera 623/15/CONS. TIM ha specificato che *"i valori dei contributi pubblicati riflettono la riduzione del costo della manodopera, in ottemperanza alla delibera 623/15/CONS, applicata alle valorizzazioni temporali delle attività sottostanti al contributo, per come definite da AGCOM. A tale riguardo TI si riserva di proporre la propria ricostruzione tecnico-temporale dei contributi nell'ambito della consultazione pubblica indetta con la Delibera 170/15/CIR. Pertanto si precisa che gli attuali valori pubblicati non sono da considerarsi come acquiescenza alla metodologia fino ad ora utilizzata"*.

## **3. VALUTAZIONE DEI CANONI MENSILI DEL SERVIZIO WLR**

### **3.1. Gli orientamenti dell'Autorità**

15. Come richiamato ai punti 8-10, la delibera n. 623/15/CONS:

- a) ha fissato i canoni mensili del servizio WLR (POTS e ISDN BRA per clientela residenziale e non residenziale) sulla base del modello di costo BU-LRIC di cui all'allegato C alla stessa delibera;
- b) ha previsto che, ai canoni delle prestazioni associate al servizio WLR per clientela residenziale e non residenziale, si applicano, per gli anni 2015-2017, le medesime variazioni percentuali annuali stabilite per il servizio WLR residenziale.

16. La tabella seguente riporta i canoni mensili del servizio WLR approvate per il 2014 ed i relativi valori derivanti dall'applicazione delle disposizioni della delibera n. 623/15/CONS.



**Tabella 1 – Valorizzazione dei canoni mensili 2014-2016 per il servizio WLR (valori in Euro).**

<b>Utenza residenziale</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Linea POTS	11,14	11,06	11,06
Linea POTS unidirezionale entrante	11,14	11,06	11,06
Accesso ISDN BRA	13,78	13,67	13,67
<b>Utenza non residenziale</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Linea POTS</b>			
Linea POTS bidirezionale	11,14	11,06	11,06
Linea POTS unidirezionale entrante	11,14	11,06	11,06
GNR semplice (prezzo per singola linea)	17,12	17,00	17,00
GNR Selezione Passante (prezzo per singola linea)	21,76	21,60	21,60
GNR 2 Mbit/s (prezzo per singola linea) (minimo 15 canali, massimo 30)	14,32	14,22	14,22
GNR 2 Mbit/s Selezione Passante (prezzo per singola linea) (minimo 15 canali, massimo 30)	17,12	17,00	17,00
<b>Linea ISDN</b>			
Accesso ISDN BRA bidirezionale / unidirezionale uscente	13,78	13,67	13,67
Accesso ISDN BRA multipla:			
bidirezionale / unidirezionale uscente (prezzo per accesso)	17,93	17,80	17,80
unidirezionale entrante (prezzo per accesso)	13,63	13,53	13,53
GNR (minimo 3 accessi) (prezzo per accesso)	29,95	29,73	29,73
GNR Selezione Passante (minimo 3 accessi) (prezzo per accesso)	37,97	37,70	37,70
Accesso ISDN PRA (minimo 15 canali massimo 30):			
bidirezionale/unidirezionale uscente (prezzo per singolo canale)	9,39	9,32	9,32
unidirezionale entrante (prezzo per singolo canale)	7,39	7,34	7,34
GNR (prezzo per singolo canale)	13,4	13,30	13,30
GNR Selezione Passante (prezzo per singolo canale)	16,84	16,72	16,72

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

17. La tabella seguente riporta i canoni mensili delle prestazioni associate al servizio WLR approvate per il 2014 ed i relativi valori derivanti dall'applicazione delle disposizioni della delibera n. 623/15/CONS.

**Tabella 2 – Valorizzazione dei canoni mensili 2014-2016 per le prestazioni associate al servizio WLR (valori in Euro).**

<b>Utenza residenziale</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Cambio numero e Trasloco - Avviso di nuovo numero (per POTS e ISDN)	11,70	11,62	11,62
Trasferimento di chiamata (POTS)	1,10	1,09	1,09
Call Conference (CC) - Conversazione a tre (POTS)	1,10	1,09	1,09
Identificazione chiamante - Chi è (POTS)	1,34	1,33	1,33
Chiamata in attesa con possibilità di conversazione intermedia	1,10	1,09	1,09
Multiple Subscriber Number per ISDN (per numero aggiuntivo)	1,10	1,09	1,09
<b>Utenza non residenziale</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>

ISDN segnalazione da utente a utente (UUS) ISDN BRA	2,96	2,94	2,94
ISDN segnalazione da utente a utente (UUS) ISDN PRA	5,92	5,88	5,88
Cambio numero e trasloco - Avviso di nuovo numero per POTS	11,70	11,62	11,62
Cambio numero e trasloco - Avviso di nuovo numero per ISDN	17,12	17,00	17,00
Trasferimento di chiamata (per POTS)	1,10	1,09	1,09
Call Conference (CC) - Conversazione a tre (per POTS)	1,10	1,09	1,09
Identificazione chiamante - Chi è (per POTS)	1,34	1,33	1,33
Chiamata in attesa con possibilità di conversazione intermedia (per POTS)	1,10	1,09	1,09
Call Deflection (per ISDN)	0,30	0,30	0,30
Closed User Group (per ISDN) per tabella	16,27	16,15	16,15
Closed User Group (per ISDN) per accesso BRA	0,75	0,74	0,74
Closed User Group (per ISDN) per accesso PRA	1,48	1,47	1,47
Multiple Subscriber Number per ISDN (per numero aggiuntivo)	1,10	1,09	1,09
Borchia NT1 plus per ISDN	3,63	3,60	3,60

18. Si ritiene pertanto che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR per il 2015 e il 2016 applicando i canoni mensili del servizio WLR e delle prestazioni associate riportate rispettivamente nelle colonne “2015” e “2016” della Tabella 1 e della Tabella 2.

#### 4. VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM

##### 4.1. Gli orientamenti dell’Autorità

##### 4.1.1. Metodologia di valutazione dei prezzi

19. Si richiama (punto 5) che, in merito ai contributi *una tantum* per il servizio WLR, la delibera n. 623/15/CONS ha previsto:

- a) che per l’anno 2014 siano determinati sulla base dei costi sostenuti ed approvati nell’ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento presentate da Telecom Italia per l’anno 2014 (valutazione svolta con delibera n. 168/15/CIR);
- b) che i contributi di attivazione e cessazione, e i contributi da essi dipendenti, siano rivalutati per l’anno 2015 nell’ambito del procedimento di approvazione dell’offerta di riferimento (a tale riguardo con delibera n. 170/15/CIR è stato avviato un procedimento di possibile revisione dei modelli di calcolo) e successivamente rivalutati, tenuto conto del modello di calcolo adottato, sulla base del costo della manodopera applicato per gli anni 2016 e 2017;
- c) che gli altri contributi che non ricadono nell’insieme di cui al punto b), per gli anni 2015-2017, siano valutati sulla base del *trend* del costo orario della manodopera per gli anni 2015, 2016 e 2017, tenuto conto delle attività sottostanti come approvate dall’Autorità per il 2014;
- d) che i prezzi dei servizi accessori e delle prestazioni associate del servizio WLR, non fissati nella delibera n. 623/15/CONS, siano determinati sulla base dei costi

sostenuti ed approvati nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento.

20. Il presente procedimento svolge una valutazione al costo dei contributi *una tantum* per il 2015 e il 2016, applicando ai modelli di calcolo approvati nel 2014 il costo della manodopera valido, rispettivamente, per il 2015 e il 2016, oltre ad aggiornare, secondo le valutazioni più recenti, alcune componenti di *input* quali il costo di gestione dell'ordine e di *number portability*.

21. In particolare il costo di gestione ordine è valorizzato, fatte salve le ulteriori verifiche contabili che saranno oggetto del presente procedimento, ad un costo di 4,49 Euro, pari a quello relativo all'attivazione CPS approvato per il 2014 con delibera n. 40/16/CIR (si richiama che ai fini del *pricing* 2014 è stato utilizzato il costo di gestione dell'ordine approvato, per il 2013, con delibera n. 71/14/CIR, pari a 4,56 Euro). Per la componente relativa alla prestazione di NP viene considerato un valore di 3,00 Euro, come approvato per il 2014 con delibera n. 40/16/CIR.

22. Nel seguito, in attuazione di quanto previsto all'articolo 13 della delibera n. 623/15/CONS e nelle more degli esiti di cui alla consultazione pubblica avviata con delibera n. 170/15/CIR, l'Autorità si limita a svolgere, analogamente a quanto effettuato nel 2013 con delibera n. 67/14/CIR e ripreso con delibera n. 168/15/CIR, una preliminare valutazione al costo dei seguenti contributi *una tantum* afferenti agli ex panieri B<sup>1</sup> e D<sup>2</sup> definiti dalla delibera n. 731/09/CONS:

- a) Attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva;
- b) Disattivazione WLR e contestuale cessazione Linea;
- c) Attivazione linea aggiuntiva (Accesso) per POTS e ISDN BRA.

23. L'Autorità ritiene di svolgere una preliminare valutazione anche dei contributi precedentemente soggetti ad orientamento al costo (attivazione WLR su linea *bitstream naked* e su linea in *unbundling*, interventi a vuoto). L'Autorità invece, con riferimento agli altri contributi relativi al WLR inclusi nei suddetti panieri B e D della delibera n. 731/09/CONS, ritiene ancora ragionevole, considerata l'irrilevanza dei relativi volumi nel 2013 e 2014, che i prezzi 2014 costituiscano una buona approssimazione dei relativi prezzi 2015 e 2016.

#### **4.1.2. Attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva**

24. Nella delibera n. 168/15/CIR l'Autorità ha determinato il contributo di attivazione WLR, nel rispetto dell'orientamento al costo, coerentemente con quanto effettuato per l'anno 2013 con delibera n. 67/14/CIR. Tale contributo è ottenuto come valore ponderato di una componente associata ad una lavorazione in automatico determinata in analogia con il servizio CPS e di una componente aggiuntiva di lavorazione in manuale. Si

---

<sup>1</sup> Paniere B: contributi *una tantum* relativi al servizio WLR per la clientela residenziale ed alle corrispondenti prestazioni associate e servizi accessori.

<sup>2</sup> Paniere D: contributi *una tantum* relativi al servizio WLR per la clientela non residenziale ed alle corrispondenti prestazioni associate e servizi accessori.

richiama, infatti, che nella delibera n. 114/07/CIR di approvazione dell'offerta WLR per il 2007, al punto 28, l'Autorità ha chiarito che *“come ampiamente discusso nell'ambito del tavolo tecnico relativo al WLR, i servizi di CPS e WLR sono tecnicamente molto simili. Ciò nonostante è stato evidenziato, sia nell'ambito dei lavori del suddetto tavolo tecnico che durante il presente procedimento istruttorio, che la fornitura del servizio WLR comporta da parte di Telecom Italia ulteriori attività ed interventi”*.

25. L'Autorità ritiene di procedere alla valorizzazione del contributo di attivazione WLR per il 2015 e 2016 in continuità con la metodologia di orientamento al costo utilizzata nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento WLR per gli anni 2013 e 2014.

26. Tanto premesso, l'Autorità ritiene di valorizzare il contributo di attivazione WLR per gli anni 2015 e 2016 considerando l'ultimo valore approvato per l'attivazione del servizio CPS (pari a 4,49 Euro) ed il costo orario della manodopera approvato con delibera n. 623/15/CONS per gli anni 2015 e 2016.

27. La tabella seguente riporta la valorizzazione al costo del contributo effettuata dall'Autorità per il 2015 e il 2016 (per il 2014 l'Autorità ha approvato un valore pari a 5,37 Euro).

**Tabella 3 – Valorizzazione 2015-2016 del contributo di attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva (valori in Euro).**

Attività	2015		2016	
	Durata attività	Costo attività	Durata attività [min]	Costo attività [Euro]
<b>Ricezione ordinativo e lavorazione: Media ponderata</b>		<b>5,29</b>		<b>5,28</b>
di cui ricezione ordinativo e lavorazione automatica (95%)		(4,49)		(4,49)
di cui ricezione ordinativo e lavorazione manuale (5%)	27	(20,50)	27	(20,21)
<b>Totale</b>		<b>5,29</b>		<b>5,28</b>

28. Tanto premesso l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento per il servizio WLR prevedendo un contributo di attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva pari a 5,29 Euro per il 2015 e 5,28 Euro per il 2016.

#### **4.1.3. Disattivazione WLR e contestuale cessazione della linea**

29. Con delibera n. 168/15/CIR l'Autorità ha valorizzato il contributo in esame per il 2014, secondo l'orientamento al costo, coerentemente con la metodologia utilizzata nei precedenti procedimenti di approvazione dell'offerta WLR. In particolare, si richiama il punto 27 della delibera n. 114/07/CIR in cui il contributo è stato definito, secondo l'orientamento al costo, come somma di un contributo per attività del *Front-end OAO* (inerente la disattivazione tecnica del servizio) e di un contributo per attività del *Front-end Retail*, calcolato sulla base di un tempo medio di lavorazione di un ordinativo di lavoro, ponderato sulla base del numero di collegamenti residenziali ed affari.

30. Nella stessa delibera l’Autorità ha rimosso il contributo di *disattivazione linea attiva* ritenendo che lo stesso, coerentemente con la metodologia di orientamento al costo utilizzata per tutti gli altri contributi *una tantum* previsti per i servizi *wholesale* regolamentati, dovesse essere valutato esclusivamente sulla base dei costi sottostanti, indipendentemente dal lasso temporale che intercorre tra l’attivazione e la disattivazione del servizio<sup>3</sup>. Nel caso di specie le attività che devono essere remunerate riguardano quelle effettuate a seguito della disattivazione del servizio WLR e della eventuale cessazione della linea in caso di mancato rientro in Telecom Italia o migrazione<sup>4</sup>.

31. L’offerta di riferimento WLR per il 2015, pubblicata prima dell’approvazione della delibera n. 168/15/CIR, presenta ancora un contributo per la disattivazione della linea attiva (indicato come “Supplemento disattivazione linea”). Coerentemente con le disposizioni della delibera n. 168/15/CIR, si ritiene che Telecom Italia debba rimuovere tale contributo dall’offerta di riferimento WLR per il 2015.

32. Al punto D54 della delibera n. 168/15/CIR l’Autorità ha rimandato la revisione del modello di calcolo del contributo di disattivazione WLR con cessazione della linea all’approvazione dell’offerta WLR 2015, coerentemente con quanto previsto per i contributi *una tantum* di cui all’offerta di riferimento ULL 2014.

33. A tal riguardo si richiama che, con delibera n. 170/15/CIR<sup>5</sup>, l’Autorità ha avviato una consultazione pubblica nazionale sullo schema di provvedimento concernente le linee guida per la valutazione dei contributi di attivazione e disattivazione dei servizi di accesso disaggregato ai fini dell’approvazione delle relative offerte di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2015 e 2016.

34. Al punto 19 della delibera n. 170/15/CIR l’Autorità ha evidenziato che “*la cessazione tecnica di linee ULL (o bitstream, WLR) avviene (visto che quella amministrativa fa subito seguito all’ordine dell’OAO), per il tramite di un processo organizzato da Telecom Italia in grouping in cui, per ottenere le necessarie economie di scala, N permutate sono rimosse nel corso di una sola attività pianificata che può protrarsi per diversi giorni in funzione della dimensione della centrale locale*”.

35. Tanto premesso, l’Autorità ritiene di valorizzare il contributo in esame, con riferimento alle attività di riconfigurazione del cliente cessato e di disattivazione del servizio WLR, in continuità con la metodologia di orientamento al costo utilizzata negli anni precedenti<sup>6</sup>, ossia considerando una quota di lavorazione pari, in valore assoluto, al contributo di attivazione WLR ed una quota aggiuntiva corrispondente a 7,5 minuti di attività (da valorizzare tenuto conto del costo orario della manodopera approvato per il medesimo anno). A tale costo andrà aggiunto quello relativo alla cessazione fisica della

---

<sup>3</sup> Il contributo di disattivazione linea attiva era dovuto dall’OAO in caso di disattivazione del servizio WLR, senza un contestuale passaggio ad altro operatore, entro un anno dall’attivazione della linea.

<sup>4</sup> Cfr. punti 57 e 58 della delibera n. 168/15/CIR.

<sup>5</sup> Delibera n. 170/15/CIR, del 17 dicembre 2015, recante “*Consultazione pubblica concernente le linee guida per la valutazione dei contributi di attivazione e disattivazione dei servizi di accesso disaggregato ai fini dell’approvazione delle relative offerte di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2015 e 2016*”.

<sup>6</sup> Cfr. punto 40 della delibera n. 168/15/CIR.

linea, laddove da applicare in caso di migrazione o cessazione senza rientro, secondo le modalità che saranno definite secondo quanto di seguito (par. 36) indicato.

**Tabella 4 - Valorizzazione 2015-2016 del contributo di disattivazione WLR con contestuale cessazione della linea (valori in Euro).**

Attività	2015		2016	
	Durata attività	Costo attività	Durata attività [min]	Costo attività [Euro]
<b>Front-End OAO</b>		<b>5,29</b>		<b>5,28</b>
<b>Front-End Retail</b>	<b>7,5</b>	<b>5,69</b>	<b>7,5</b>	<b>5,62</b>
<b>Totale</b>		<b>10,98</b>		<b>10,90</b>

36. A tale ultimo riguardo, tuttavia, l’Autorità si riserva, sulla base delle evidenze che dovessero emergere nell’ambito del procedimento di cui alla delibera n. 170/15/CIR, di recepire nell’offerta di riferimento WLR le eventuali disposizioni inerenti alla definizione uniforme, fra i diversi servizi di accesso *wholesale*, dei contributi *una tantum* di cessazione del servizio.

37. Nelle more di completare il procedimento di cui sopra e alla luce di quanto rappresentato, l’Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR prevedendo un contributo di disattivazione WLR con contestuale cessazione della linea pari a 10,98 Euro per il 2015 e 10,90 Euro per il 2016 (per il 2014 l’Autorità ha approvato un valore pari a 11,14 Euro).

#### **4.1.4. Contributi di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare**

38. Con delibera n. 67/14/CIR l’Autorità ha proceduto, mediante un’unica valorizzazione al costo, ad una razionalizzazione dei seguenti contributi WLR, attesa l’analogia della catena impiantistica e delle attività sottostanti per i diversi casi:



**Tabella 5 - Contributi di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare oggetto di razionalizzazione e rivalutazione con delibera n. 67/14/CIR.**

Prestazione	Tipologia accesso clientela residenziale	Tipologia accesso clientela non residenziale
Attivazione linea aggiuntiva (Accesso)	POTS e ISDN BRA	POTS, PBX e ISDN BRA
Attivazione linea aggiuntiva (Accesso) GNR per POTS	-	GNR con/senza SP
Attivazione linea aggiuntiva (Accesso) GNR per ISDN	-	ISDN-BRA GNR con/senza SP
Attivazione linea non attiva (Accesso)	POTS e ISDN	POTS, PBX e ISDN BRA
Attivazione linea non attiva (Accesso) GNR per POTS	-	GNR con/senza SP
Attivazione linea non attiva (Accesso) GNR per ISDN	-	ISDN-BRA con/senza SP
Attivazione linea da installare	POTS e ISDN	POTS, PBX e ISDN BRA
Attivazione linea da installare GNR per POTS	-	GNR con/senza SP
Attivazione linea da installare GNR per ISDN	-	ISDN-BRA GNR con/senza SP

39. Vista l'equivalenza tra le attività sottostanti i contributi in esame e quelle previste nel servizio di *unbundling* per la fornitura di una coppia simmetrica in rame (non attiva) in sede d'utente senza la contestuale portabilità del numero, l'Autorità, nella delibera n. 67/14/CIR, ha utilizzato la metodologia di valorizzazione al costo già adottata per l'analogo contributo ULL e descritta a pagina 13 della delibera n. 68/09/CIR.

40. Con delibera n. 168/15/CIR l'Autorità ha confermato per il 2014 la suddetta metodologia aggiornandone i parametri di *input* (costo orario della manodopera, remunerazione delle attività svolte presso l'armadio ripartilinea), approvando un valore pari a 58,20 Euro.

41. L'Autorità ritiene, preliminarmente e nelle more degli esiti del procedimento di cui alla delibera n. 170/15/CIR, di confermare anche per gli anni 2015 e 2016 la metodologia di valorizzazione di cui ai punti precedenti utilizzando il costo orario della manodopera approvato per il medesimo anno. La tabella seguente riporta la valorizzazione al costo del contributo effettuata dall'Autorità per il 2015 e il 2016.

**Tabella 6 – Valorizzazione 2015-2016 dei contributi di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare (valori in Euro).**

Attività	2015		2016	
	Durata attività [min]	Costo attività [Euro]	Durata attività [min]	Costo attività [Euro]
<b>Ricezione ordinativo e lavorazione</b>	-	<b>4,49</b>	-	<b>4,49</b>
<b>Fattibilità e realizzazione tecnica</b>	<b>69,75</b>	<b>52,95</b>	<b>69,75</b>	<b>52,22</b>
di cui fattibilità tecnica	(15)	(11,39)	(15)	(11,23)
di cui realizzazione tecnica (una permuta, spostamento, attività su linea non attiva)	(48)	(36,44)	(48)	(35,94)
di cui realizzazione tecnica all'armadio ripartilinea (27 minuti nel 25% dei casi)	(6,75)	(5,12)	(6,75)	(5,05)
<b>Totale</b>		<b>57,44</b>		<b>56,71</b>

42. Tanto premesso l’Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR prevedendo, per i contributi di cui alla precedente Tabella 5 (attivazione linea aggiuntiva, non attiva e da installare), prevedendo un valore pari a 57,44 Euro per il 2015 e 56,71 Euro per il 2016.

#### **4.1.5. Contributi una tantum per attivazione WLR su linea bitstream naked e su linea in unbundling**

43. A partire dalla delibera n. 54/10/CIR<sup>7</sup> (punto D26), l’Autorità ha valorizzato il contributo in oggetto nel rispetto dell’orientamento al costo disaggregandolo nelle seguenti componenti di costo:

- a) spostamento del tecnico e permuta in centrale (corrispondente a 30 minuti di manodopera);
- b) attivazione del servizio WLR (come approvato nella medesima offerta di riferimento);
- c) portabilità del numero se richiesta (corrispondente alla differenza tra il contributo di attivazione ULL di una coppia attiva con contestuale portabilità del numero e quello senza portabilità);
- d) collaudo in sede cliente (corrispondente a 30 minuti di manodopera).

44. L’Autorità ritiene di confermare la metodologia suddetta utilizzando il costo orario della manodopera approvato per il 2015 e il 2016. Con riferimento alla prestazione di portabilità del numero, come indicato al punto 21, l’Autorità ritiene, in via preliminare, di valorizzare tale componente di costo utilizzando le condizioni economiche per la

<sup>7</sup> Delibera n. 54/10/CIR, del 22 luglio 2010, recante “Approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2010 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)”.

*service provider portability* approvate per il 2014 con delibera n. 40/16/CIR e pari a 3,00 Euro.

45. La tabella seguente riporta la valorizzazione al costo del contributo effettuata dall'Autorità per il 2015 e il 2016 (per il 2014 l'Autorità ha approvato un valore pari a 51,51 Euro senza portabilità del numero e 55,81 Euro con contestuale portabilità del numero):

**Tabella 7 – Valorizzazione 2015 dei contributi *una tantum* per attivazione WLR su linea *bitstream naked* e su linea in *unbundling* (valori in Euro).**

Attività	2015		2016	
	Durata attività	Costo attività	Durata attività [min]	Costo attività [Euro]
<b>Spostamento del tecnico e permuta in centrale</b>	<b>30</b>	<b>22,78</b>	<b>30</b>	<b>22,46</b>
<b>Attivazione del servizio WLR</b>	--	<b>5,29</b>	--	<b>5,28</b>
<b>Portabilità del numero (non richiesta / richiesta)</b>	--	<b>0,00 / 3,00</b>	--	<b>0,00 / 3,00</b>
<b>Collaudo in sede cliente</b>	<b>30</b>	<b>22,78</b>	<b>30</b>	<b>22,46</b>
<b>Totale senza portabilità del numero</b>		<b>50,85</b>		<b>50,20</b>
<b>Totale con portabilità del numero</b>		<b>53,85</b>		<b>53,20</b>

46. Tanto premesso l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba riformulare le offerte di riferimento WLR prevedendo un contributo *una tantum* di attivazione WLR su linea *bitstream naked* e su linea in *unbundling* pari a:

- a) senza contestuale richiesta di portabilità del numero, 50,85 Euro per il 2015 e 50,20 Euro per il 2016;
- b) con contestuale richiesta di portabilità del numero, 53,85 Euro per il 2015 e 53,20 Euro per il 2016.

#### **4.1.6. Contributo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo**

47. Nella delibera n. 168/15/CIR l'Autorità ha introdotto un contributo aggiuntivo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo pari a 1,54 Euro (corrispondente ad una tempistica media di 2 minuti di attività).

48. L'Autorità ritiene di rivalutare le condizioni economiche del contributo aggiuntivo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo utilizzando la medesima modalità di calcolo aggiornata con il costo orario della manodopera approvato per gli anni 2015 e 2016.

49. Tanto premesso l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR prevedendo un contributo aggiuntivo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo pari a 1,52 Euro per il 2015 e 1,50 Euro per il 2016.

#### **4.1.7. Contributi una tantum per interventi a vuoto**

50. Tali contributi sono stati equiparati (punto 26 della delibera n. 54/10/CIR) agli analoghi contributi previsti per l'ULL, attesa l'analogia della catena impiantistica sottostante. Nella delibera n. 67/14/CIR l'Autorità ha ritenuto opportuno adottare, per i contributi in esame, la metodologia di valorizzazione al costo riportata nella delibera n. 69/08/CIR di approvazione dell'offerta di riferimento ULL per il 2008.

51. Nella delibera n. 168/15/CIR l'Autorità ha confermato la suddetta metodologia aggiornando la valutazione sulla base del costo orario della manodopera approvato per il 2014 e ritenendo che il costo associato alla gestione dell'ordine dovesse essere rivalutato considerando la sola quota di lavorazione automatica (per il 2014 l'Autorità ha approvato un valore pari a 50,70 Euro per l'intervento di fornitura a vuoto *on-field* e 73,06 Euro per l'intervento di manutenzione a vuoto).

52. L'Autorità ritiene di confermare la metodologia utilizzata nella delibera n. 168/15/CIR utilizzando il costo orario della manodopera approvato per gli anni 2015 e 2016.

53. Tanto premesso si ritiene che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR prevedendo:

- a) un contributo per intervento di fornitura a vuoto (*on-field*) pari a 50,04 Euro per il 2015 e 49,41 Euro per il 2016;
- b) un contributo per intervento di manutenzione a vuoto pari a 72,12 Euro per il 2015 e 71,12 Euro per il 2016.

54. Nel manuale delle procedure allegato all'offerta di riferimento WLR per il 2016, TIM ha illustrato un processo per la rilevazione, valorizzazione ed i criteri di fatturazione degli interventi a vuoto di *provisioning* per i servizi ULL, WLR, *Bitstream* asimmetrico, *Bitstream* simmetrico e un processo di controllo degli indicatori utilizzati. Tale processo è analizzato nella sezione 6 del presente procedimento.

#### **4.1.8. Contributo una tantum per interventi a vuoto on-call**

55. Si richiama che, nell'offerta di riferimento WLR per il 2014, Telecom Italia aveva proposto l'applicazione del contributo per intervento di fornitura a vuoto *on-field* anche al caso *on-call*. Nella delibera n. 168/15/CIR di approvazione dell'offerta, l'Autorità, rilevata la differenza esistente tra le attività svolte nei casi *on-field* e *on-call*, non ha ritenuto direttamente applicabile, al caso *on-call*, il contributo valorizzato per il caso *on-field*. L'Autorità, preso atto della tipologia di attività svolte dal tecnico di Telecom Italia nel caso di intervento di fornitura a vuoto *on-call*, ha ritenuto opportuno effettuare un approfondimento su tale tematica nell'ambito dei successivi procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento. In tale ambito l'Autorità avrebbe proceduto alla valorizzazione di tale contributo nel rispetto del principio di orientamento al costo.

56. Nell'offerta di riferimento WLR per il 2016 TIM ha proposto uno specifico contributo per l'intervento di fornitura a vuoto *on-call* che, come indicato nel manuale delle procedure WLR 2016, remunera Telecom Italia per le attività svolte dal proprio

tecnico nella fase di contatto per la presa/conferma dell'appuntamento (*on-call*) per i seguenti casi:

- a) il cliente finale/l'Operatore è irreperibile;
- b) il recapito telefonico e/o l'indirizzo del cliente finale/dell'Operatore è errato;
- c) il cliente finale/l'Operatore non è disponibile a prendere/confermare l'appuntamento per l'intervento tecnico presso la propria sede;
- d) nel Nuovo Processo di Delivery, l'Ordine sospeso va in "*time-out sospensione*" o viene annullato dall'Operatore.

57. TIM ha proposto per il contributo per l'intervento di fornitura a vuoto *on-call* un valore pari a 12,05 Euro, cui corrisponde, al netto del costo di gestione dell'ordine, una attività manuale pari a 10 minuti.

58. Trattandosi di un contributo di nuova introduzione, si ritiene comunque che la sua applicabilità non debba essere retroattiva e, pertanto, debba decorrere dalla data di approvazione dell'offerta 2016.

59. L'Autorità si riserva di verificare la valorizzazione proposta sulla base degli ulteriori elementi istruttori che saranno acquisiti nell'ambito del procedimento di consultazione pubblica..

#### **4.1.9. Contributo addizionale di set-up**

60. L'offerta di riferimento WLR per il 2015, pubblicata il 31 ottobre 2014, prevede l'applicazione di un contributo aggiuntivo di *set-up* che l'OAo deve corrispondere per ciascuna linea WLR attivata. Tale previsione non è presente nell'offerta di riferimento WLR per il 2016 pubblicata il 22 febbraio 2016. Il contributo aggiuntivo di *set-up*, ai sensi del precedente quadro regolamentare, era da intendersi temporaneo e dovuto dall'operatore WLR sino al completo recupero, da parte di Telecom Italia, di tutti i costi sostenuti per il *set-up* del servizio WLR.

61. Con delibera n. 168/15/CIR (punti D7-D9) del 17 dicembre 2015, l'Autorità ha accertato il recupero, completato a metà dell'anno 2014, dei costi inizialmente sostenuti da Telecom Italia per il *set-up* del servizio WLR. L'Autorità ha pertanto rimosso la previsione del contributo aggiuntivo di *set-up* per le attivazioni WLR successive al 30 giugno 2014.

62. L'Autorità ritiene pertanto che Telecom Italia debba modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2015 rimuovendo l'applicazione del contributo addizionale di *set-up*.

## **5. EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEL SERVIZIO WLR: INTRODUZIONE IN RETE DELL'APPARATO MSAN**

### **5.1. Le novità introdotte da TIM nell'offerta di riferimento WLR per il 2016**

63. Nell'offerta di riferimento WLR per il 2016, TIM ha indicato gli impatti tecnico-economici dell'introduzione in rete del nuovo apparato denominato MSAN (*Multi Service Access Node*):

*“Gli apparati MSAN, denominati MSAN-SIP o MSAN H.248 a seconda della segnalazione SIP o H.248 che rispettivamente gestiscono, sono apparati d'accesso multiservizio che integrano diverse tecnologie d'accesso, sia BroadBand che NarrowBand (POTS). Il traffico telefonico generato dall'utente è trasportato in maniera tradizionale fino all'interfaccia POTS dell'MSAN, che esegue la trasformazione del traffico utente in pacchetti IP.*

Gli apparati MSAN possono essere di due tipologie:

- i) *Indoor: sono installati in centrale e sono costituiti da cestelli equipaggiati con schede Narrowband POTS e Broadband (ADSL);*
- ii) *Outdoor: sono installati in cabinet stradali e sono sempre collegati ad un OLT aggregatore che è a sua volta connesso alla rete OPM. Permettono di fornire servizi NarrowBand POTS, BroadBand (ADSL) ed UltraBroadBand (VDSL2).*

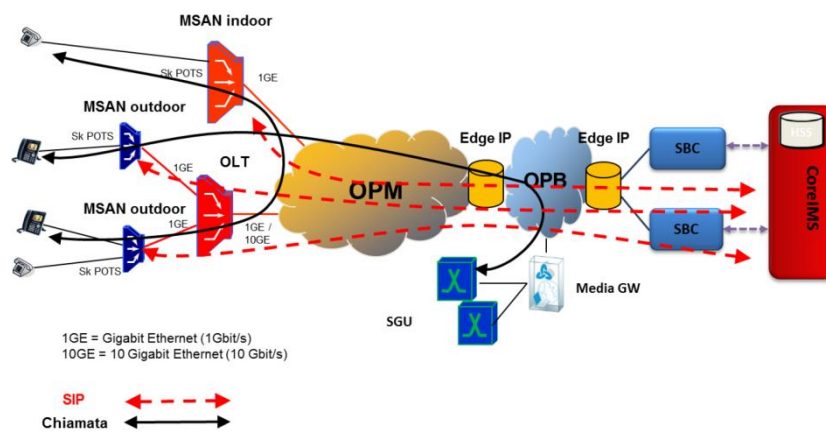


Figura 1 - Architettura di rete MSAN SIP

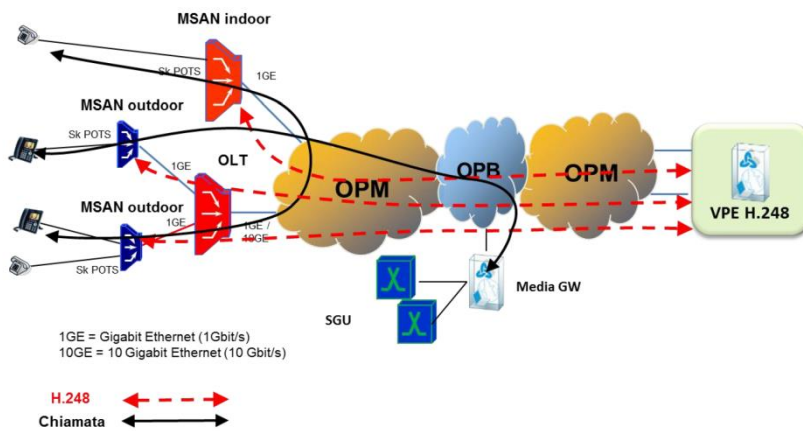


Figura 2 - Architettura di rete MSAN H.248



*Gli MSAN-SIP sia indoor che outdoor non forniscono servizi ISDN. Un sottoinsieme di apparati MSAN-H.248 forniscono servizi ISDN BRA.”*

64. TIM ha indicato, nel paragrafo 11.2 dell’offerta WLR 2016, che:

*“Fino all’approvazione della presente Offerta di Riferimento, l’Operatore continuerà ad usufruire del servizio WLR e delle prestazioni ad esso associate secondo le modalità attualmente in essere, descritte nei capitoli precedenti.*

*A valle dell’approvazione della presente Offerta, le nuove attivazione del servizio WLR:*

- i) su accessi POTS per linea attiva e linea non attiva saranno effettuate anche su apparati MSAN con le caratteristiche riportate nelle due tabelle seguenti;*
- ii) su accessi ISDN per linea attiva e linea non attiva saranno effettuate su stadio di linea tradizionale;*
- iii) le trasformazioni da POTS a ISDN sarà garantita solo su stadio di linea tradizionale.*

*In particolare nella Tabella 9 sono riportate le prestazioni incluse nel servizio WLR su MSAN.*

*Nella tabella 10 sono indicate le prestazioni associate al WLR su MSAN.*

*Nell’ultima colonna di tali tabelle vengono evidenziate per l’utenza attestata su MSAN:*

- i) le eventuali indisponibilità delle prestazioni incluse e/o associate al WLR;*
- ii) le differenze rilevanti a livello di user experience rispetto alle analoghe prestazioni erogate tramite apparati tradizionali.*

*Telecom Italia renderà disponibile a valle dell’approvazione della presente Offerta di Riferimento sul proprio portale Wholesale l’elenco delle linee attestata su apparati MSAN.*

*Si precisa che le indisponibilità elencate nelle due tabelle seguenti relative a prestazioni su tipologia di linea POTS sono riferite ai soli apparati MSAN SIP.”*

65. Al paragrafo 11.4 dell’offerta WLR 2016, TIM ha altresì precisato che le condizioni economiche del servizio WLR su MSAN, delle prestazioni associate e dei servizi accessori, non subiscono variazioni rispetto a quelle definite per il servizio WLR tradizionale.

66. Infine il manuale delle procedure WLR per il 2016 specifica che *“le procedure di attivazione e cessazione e migrazione del WLR sia su Linea attiva e su Linea non attiva con l’introduzione dell’MSAN non subiranno modifiche a carico degli Operatori WLR rispetto a quelle attualmente in essere, fatto salvo la coerenza delle richieste con le caratteristiche tecniche riportate nelle tabelle 10 e 11 dell’OR”.*

***Si chiede agli operatori di fornire commenti ed osservazioni in merito all’evoluzione tecnologica del servizio WLR prospettata da Telecom Italia.***

## 6. INTERVENTI DI FORNITURA A VUOTO

### 6.1. Nuovo processo per la rilevazione, valorizzazione, fatturazione e pagamento degli interventi a vuoto di *provisioning*

67. Nel manuale delle procedure allegato all’offerta 2016 Telecom Italia ha proposto un processo per la rilevazione, valorizzazione ed i criteri di fatturazione degli interventi a vuoto di *provisioning* (“IaV”) per i servizi ULL, WLR, *Bitstream* asimmetrico, *Bitstream* simmetrico e un processo di controllo degli indicatori utilizzati al fine di:

- disporre di un processo unico per tutti i servizi;
- elencare in quali situazioni sono dovuti gli IaV;
- definire le modalità di rilevazione degli eventi;
- definire i criteri di valorizzazione e fatturazione;
- definire le eventuali modalità di contestazione.

68. Si riporta nel seguito quanto previsto dalla sezione 10 del manuale delle procedure WLR 2016:

#### **“10.2 Principi generali**

*Gli IaV sono dovuti solo nel caso in cui TI ha effettivamente messo in campo tutte le azioni previste per il contenimento degli IaV, permettendo all’operatore di tentare il recupero di quegli ordini per i quali in fase di realizzazione si riscontrano problematiche legate al cliente.*

*In alcuni scenari la chiamata al quarto referente è fondamentale per permettere di cercare di recuperare l’ordine (altrimenti rifiutato per causa cliente). Per gli ordini appartenenti a questa categoria, e per i quali l’operatore ha compilato l’apposito campo del quarto referente con una delle numerazioni adibite a tale servizio, al fine della fatturazione degli IaV e del loro riconoscimento si è ritenuto di fare affidamento su un indicatore che misuri l’utilizzo della procedura di chiamata al quarto referente da parte di TI (0% nessun utilizzo e 100% utilizzo completo), e di correlare il pagamento degli IaV a tale indicatore, senza entrare nel merito dei singoli IaV.*

*Per tali casistiche ma i cui OL non contengono l’indicazione da parte dell’operatore del numero del quarto referente gli IaV saranno fatturati senza entrare nel merito dei singoli IaV e saranno corrisposti dall’operatore nei termini della scadenza fattura.*

*Per le altre casistiche di impedimenti che si riscontrano in fase di realizzazione dell’impianto (nella realizzazione del raccordo d’abbonato) la chiamata al quarto referente non è efficace nella risoluzione della problematica riscontrata e quindi gli IaV saranno fatturati senza entrare nel merito dei singoli IaV e saranno corrisposti dall’operatore nei termini della scadenza. Per tenere sotto controllo queste casistiche TI effettuerà fuori linea un’analisi del trend dell’incidenza delle causali di questa tipologia sul totale degli ordini gestiti.*

*In tutti i casi in cui a fronte di una sospensione dell'OL per "Canalina Ostruita", "Mancanza Permessi" e simili, l'Operatore annulla l'ordine, gli IaV saranno fatturati con le corrispondenti evidenze della precedente causale di sospensione.*

*I criteri descritti nel presente documento per la definizione degli interventi a vuoto fanno riferimento all'offerta di riferimento vigente (ultima approvata) per i servizi in oggetto.*

*Gli importi dello IaV di provisioning (Intervento di Fornitura a Vuoto), sia da remoto che on field, sono quelli riportati nel documento Service Level Agreement dell'Offerta di Riferimento vigente dello specifico servizio.*

### **10.3 Indicatore di utilizzo del quarto referente**

*L'indicatore utilizzato per il controllo sull'utilizzo del quarto referente misura, sul totale delle sospensioni per cliente irreperibile on field / rinuncia cliente on field, l'incidenza delle chiamate al quarto referente effettuate dal Call Center di TP<sup>8</sup>; è quindi un indicatore che assume valori da 0% (nessun utilizzo) e 100% (utilizzo completo).*

$$KPI_{4\text{to referente}} = \frac{\sum[\text{sospensioni (Z20; Z21; W25; W19)} \text{ con chiamata al 4to referente}]}{\sum[\text{sospensioni (Z20; Z21; W25; W19)}]}$$

<sup>21</sup> Z21/W25=sospensione per cliente irreperibile on field, Z20/W19=sospensione rinuncia cliente on field.

*Al DENOMINATORE sono conteggiate tutte le sospensioni per rinuncia cliente on field e cliente irreperibile on field ricevute nel mese X, e al NUMERATORE del KPI sono riportate le sospensioni per cliente irreperibile on field e rinuncia cliente on field nella medesima finestra temporale e nelle seguenti condizioni:*

- *Telecom Italia ha effettuato una chiamata al quarto referente;*
- *la chiamata al quarto referente è stata effettuata nella fascia oraria dell'appuntamento del cliente con una tolleranza predefinita, cioè con tolleranza di 30 minuti per i casi di Cliente Irreperibile e con tolleranza nel giorno dell'appuntamento nei casi di Rinuncia Cliente.*

### **10.4 Criteri complessivi per la fatturazione degli IaV di provisioning**

*Le condizioni di fatturazione degli IaV per ciascuna tipologia di errore/sospensione che genererà un NON REALIZZATO sono quelle illustrate nella seguente tabella.*

<sup>8</sup> Rispetto al totale degli ordini per i quali era attesa una chiamata al quarto referente.

CAUSALI	CONDIZIONI	
CLIENTE IRR ONFIELD (con quarto referente)	Chiamata al quarto referente	Fascia oraria appuntamento
CLIENTE IRR ONFIELD (senza quarto referente)	Sempre dovuti	
RINUNCIA CLIENTE ONFIELD (con quarto referente)	Chiamata al quarto referente	Giorno appuntamento
RINUNCIA CLIENTE ONFIELD (senza quarto referente)	Sempre dovuti	
CANALINA OSTRUITA	Sempre dovuti con controllo su trend ed eventuale avvio di procedura di escalation se oltre soglia nelle modalità sopra descritte.	

### 10.1 Criteri di calcolo IaV per OL con chiamata al quarto referente

La fattura degli IaV sarà trimestrale, ed è previsto uno scambio preventivo mensile dei dati per la verifica e quadratura:

- Entro il 15 del mese  $X+1$  l'operatore e TI si scambiano i seguenti dati relativi al mese  $x$ :
  - ordini con sospensione per CLIENTE IRR ONFIELD ricevuti nel mese  $X$ ;
  - ordini con sospensione per RIFIUTO CLIENTE ONFIELD ricevuti nel mese  $X$ ;
  - Numero di chiamate effettuate dal Call Center di Telecom e ricevute dal quarto referente nel mese  $X$ ;
  - Numero di chiamate effettuate dal Call Center di Telecom e ricevute dal quarto referente nel mese  $X$  fuori fascia oraria di data e ora appuntamento;
  - Numero di chiamate effettuate dal Call Center di Telecom e ricevute dal quarto referente / ricevute nel mese  $X$  in giorno diverso dalla data di appuntamento;
  - Valorizzazione del KPI secondo i valori di cui sopra.
- In caso di discrepanze inferiori a 1pp si provvederà a fatturare come da valore medio rilevato tra TI e Operatore, viceversa per discrepanze superiori sarà avviato un confronto tecnico al fine di verificare e rimuovere la discrepanza che dovrà concludersi entro il mese  $X+1$ .
- Alla fine di ogni trimestre (mese  $X$ ,  $X+1$  e  $X+2$ ) e dopo il termine del processo di scambio preventivo di quadratura degli indicatori TI emetterà fattura coerentemente con quanto è stato condiviso; per ciascun mese TI fatturerà al valore approvato da AGCom e per ciascun servizio, un numero di IaV pari al numero di ordini con causali per cliente irrimediabile e per rifiuto cliente pesato sul valore dell'indicatore.
- Nel caso in cui l'indicatore abbia superato il valore soglia di 85%, gli IaV saranno dovuti per intero.

- Nel caso in cui non si arrivi per uno o più mesi alla condivisione della percentuale dell'indicatore, Telecom Italia emetterà la fattura sulla base delle proprie rilevazioni.

*FASE a REGIME: dopo un dovuto periodo di messa a regime, l'operatore e TI possono decidere di diminuire la frequenza della quadratura ed incrementare il valore soglia come di seguito:*

- Entro il 15 del mese X+3 l'operatore e TI si scambiano i seguenti dati relativi ai mesi X, X+1 e X+2:
  - ordini con sospensione per *CLIENTE IRR ONFIELD* ricevuti nei mesi X, X+1 e X+2;
  - ordini con sospensione per *RIFIUTO CLIENTE ONFIELD* ricevuti nei mesi X, X+1 e X+2;
  - numero di chiamate effettuate/ricevute al quarto referente ricevute nel mese relativi agli ordini di cui sopra;
  - numero di chiamate effettuate / dal Call Center di Telecom e ricevute dal quarto referente nel mese X fuori fascia oraria di appuntamento;
  - numero di chiamate effettuate dal Call Center di Telecom e ricevute dal quarto referente nei mesi X, X+1 e X+2 in giorno diverso dalla data di appuntamento;
  - valorizzazione dei 3 KPI secondo i valori di cui sopra.
- Per ciascun mese, in caso di discrepanze inferiori a 1pp si provvederà a fatturare come da valore medio rilevato tra TI e Operatore, viceversa per discrepanze superiori sarà avviato un confronto tecnico al fine di verificare e rimuovere la discrepanza che dovrà concludersi entro il mese X+1. Nel caso in cui l'indicatore abbia superato il valore soglia di 85%, gli IaV saranno dovuti per intero.
- Nel caso in cui non si arrivi per uno o più mesi alla condivisione della percentuale dell'indicatore, Telecom Italia emetterà la fattura sulla base delle proprie rilevazioni.

Di seguito un esempio di calcolo relative a line ULL LNA, WLR LNA, BS LNA:

		TOT	di cui chiamate al quarto referente	di cui in fascia oraria	valore indicatore	IaV fatturati	Note
<b>MESE X</b>	ULL LNA (Z20+Z21)	2.000	2.400	2.160	54%	1.080	l'indicatore non ha superato la soglia di 85% e quindi gli IaV sono dovuti in maniera proporzionale al valore dell'indicatore
	WLR LNA(Z20+Z21)	1.500				810	
	BS LNA (W25+W19)	500				270	
<b>MESE X+1</b>	ULL LNA (Z20+Z21)	2.000	3.800	3.686	92%	2.000	l'indicatore ha superato la soglia di 85% e quindi gli IaV sono dovuti per intero
	WLR LNA(Z20+Z21)	1.500				1.500	
	BS LNA (W25+W19)	500				500	

*La fattura sarà accompagnata dal relativo “allegato fattura” con la documentazione di tutti gli eventi valorizzati secondo le regole definite. L’eventuale riproporzionamento di quanto fatturabile nel caso di valorizzazione parziale, dove previsto, per mancato raggiungimento del coefficiente di chiamata al quarto referente, sarà rappresentata con un allegato ad hoc con dati aggregati per tipologia.”*

***Si chiede agli operatori di fornire commenti ed osservazioni in merito al processo per la rilevazione, valorizzazione ed i criteri di fatturazione degli interventi a vuoto di provisioning proposto da Telecom Italia.***

## **7. NUOVO PROCESSO DI ASSURANCE**

### **7.1. Il nuovo processo di *assurance* unificato proposto da Telecom Italia nell’offerta di riferimento per il 2015**

69. Nell’offerta di riferimento WLR per il 2015 Telecom Italia ha proposto un nuovo processo di *assurance* unico, da applicare ai seguenti servizi:

- a) *Wholesale Line Rental*;
- b) Full ULL, ULL Dati, VULL, *Shared Access*, *Subloop Unbundling*;
- c) Segmento di terminazione in fibra ottica;
- d) *Bitstream*, *Bitstream NGA* e *VULA*.

70. Il nuovo processo di *assurance* proposto da Telecom Italia prevede l’impiego di un sistema informatizzato in grado di tracciare i singoli *Trouble Ticket* (di seguito TT) ed i relativi stati di lavorazione (esempio: in coda, in carico, in lavorazione rete, in attesa collaudo, etc.) permettendo agli operatori di verificare il rispetto dello SLA. Il documento con le classificazioni tecniche dei TT configurate sui sistemi di *assurance* di Telecom Italia ed i relativi aggiornamenti sono pubblicati sul portale *Wholesale* di Telecom Italia.

71. Al nuovo processo di *assurance* Telecom Italia ha associato un nuovo meccanismo di SLA unico per i servizi di accesso di cui al punto precedente che prevede 4 diversi livelli di servizio per la risoluzione dei *trouble ticket*.

72. Nell’offerta di riferimento WLR per il 2016 Telecom Italia ha proposto una nuova modalità di gestione delle sospensioni causa cliente finale. Tale proposta ricalca la relativa sezione presente nel nuovo processo proposto nell’ambito dell’offerta 2015.

73. Con riferimento al sistema di SLA e penali di *assurance* per il WLR, si richiama che con comunicazione del 23 febbraio 2016 l’Autorità, ai sensi dell’art. 82, comma 1, della delibera n. 623/15/CONS, ha avviato un procedimento finalizzato alla revisione complessiva del sistema di SLA e Penali dei servizi di accesso *wholesale* alla rete di Telecom Italia, in accordo a principi di semplificazione, non contraddittorietà ed uniformità e conformemente alle indicazioni della Raccomandazione della Commissione europea sulla non discriminazione e le metodologie di costo dell’11 settembre 2013.



74. Nell'ottica dell'efficienza dell'azione amministrativa, si ritiene opportuno valutare possibili revisioni agli SLA ed ai meccanismi di calcolo delle penali nell'ambito del suddetto procedimento, recependone gli esiti nei relativi procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento.

***Si chiede agli operatori di fornire commenti ed osservazioni in merito a quanto prospettato.***

## **8. NUOVO PROCESSO DI ASSURANCE PER INTERVENTI A VUOTO**

### **8.1. Il tavolo tecnico avviato dall'Autorità per la definizione del nuovo processo di assurance per gli interventi a vuoto su linee WLR e Bitstream Asimmetrico**

75. Si richiama che nella delibera n. 168/15/CIR (punto D104), considerato che la consultazione pubblica ha evidenziato alcuni aspetti tecnici legati alla certificazione dell'intervento sui quali sarebbe opportuno un ulteriore tentativo di condivisione tra gli operatori, l'Autorità ha ritenuto opportuno rimandare l'approvazione della procedura proposta da Telecom Italia ai successivi procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento. A tal riguardo l'Autorità si è riservata di effettuare delle specifiche riunioni di confronto tra operatori al fine di facilitare il raggiungimento di soluzioni condivise sugli aspetti ancora in discussione e, nel caso, avviare la citata fase di sperimentazione i cui esiti possano essere direttamente recepiti nel procedimento di approvazione dell'offerta di riferimento.

76. A tal riguardo si richiama che, con nota del 25 febbraio 2016, l'Autorità ha avviato le attività del tavolo tecnico, di cui alla delibera n. 168/15/CIR, inerente al nuovo processo di assurance per gli interventi a vuoto su linee WLR e Bitstream Asimmetrico.

77. Tenuto conto che qualsiasi modifica dei processi non può avere valenza retroattiva, si ritiene che le eventuali nuove procedure per la gestione degli interventi a vuoto di assurance debbano decorrere dal 2017.

***Si chiede agli operatori di fornire commenti ed osservazioni in merito a quanto prospettato.***