

SCHEMA DI PROVVEDIMENTO

**APPROVAZIONE DELLE CONDIZIONI TECNICHE ED ECONOMICHE
DELL'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER L'ANNO
2014 RELATIVA AL SERVIZIO WHOLESALE 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. 425/14/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. 314/09/CONS, del 10 giugno 2009, recante *“Identificazione ed analisi dei mercati dell’accesso alla rete fissa (mercati n. 1, 4 e 5 fra quelli individuati della Raccomandazione 2007/879/CE)”*;

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. 731/09/CONS, del 16 dicembre 2009, recante *“Individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell’accesso alla rete fissa (mercati n. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla raccomandazione 2007/879/CE)”*;

VISTA la delibera n. 260/10/CONS, del 26 maggio 2010, recante *“Interpretazione e rettifica della delibera n. 731/09/CONS recante l’individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell’accesso alla rete fissa (mercati n. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE)”*;

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. 93/12/CIR, del 4 settembre 2012, recante “*Approvazione dei prezzi dei servizi soggetti ad orientamento al costo dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2012 relativa ai servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (mercato 4)*”;

VISTA la delibera n. 94/12/CIR, del 4 ottobre 2012, recante “*Approvazione dei prezzi dei servizi soggetti ad orientamento al costo dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2012 relativa ai servizi bitstream (mercato 5)*”;

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. 238/13/CONS, del 21 marzo 2013, recante “*Consultazione pubblica concernente l’identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla raccomandazione 2007/879/CE)*”;

VISTA la nota di Telecom Italia del 31 ottobre 2013 con la quale la società ha comunicato la pubblicazione dell’Offerta di Riferimento per l’anno 2014 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 2014 che Telecom Italia S.p.A. ha pubblicato in data 31 ottobre 2013 ai sensi dell’art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS;

VISTA la delibera n. 747/13/CONS, del 19 dicembre 2013, recante “*Modifiche alla delibera n. 476/12/CONS e approvazione delle condizioni economiche e tecniche dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2013 relativa ai servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (mercato 4)*”;

VISTA la delibera n. 15/14/CIR, del 13 febbraio 2014, recante “*Definizione, ai sensi del regolamento adottato con delibera n. 352/08/CONS, della controversia tra Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. in materia di migrazioni verso accessi bitstream*”;

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. 309/14/CONS, del 19 giugno 2014, recante “Diffida, ai sensi del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, a Telecom Italia S.p.A. a rispettare gli obblighi di fornitura dei servizi di accesso wholesale di cui alla delibere nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, e le procedure di cui alle delibere n. 274/07/CONS, n. 41/09/CIR, n. 35/10/CIR”;

RITENUTO opportuno, nell’ottica della massima efficienza amministrativa, avviare una consultazione pubblica nazionale relativamente all’approvazione dell’offerta di riferimento 2014, al fine di fornire preliminarmente agli operatori indicazioni sulle condizioni economiche dei servizi che nell’ambito dello schema di provvedimento di cui alla delibera n. 238/13/CONS sono prospettati essere soggetti ad orientamento al costo ed, in particolare, di quelli i cui prezzi non risultano essere vincolati alla definizione del modello BU-LRIC (contributi *una tantum*, servizi accessori e prestazioni associate al WLR), nonché sulle questioni inerenti agli aspetti procedurali e tecnici di cui all’offerta in esame;

CONSIDERATO che tale *modus operandi* risponde all’esigenza di garantire, sin da subito, maggiore certezza al mercato, consentendo di fornire indicazioni circa i prezzi di alcuni servizi soggetti ad orientamento al costo, già in anticipo rispetto agli esiti dell’analisi di mercato (comunque di prossima conclusione);

CONSIDERATO quanto segue:

SOMMARIO

1. QUADRO REGOLAMENTARE VIGENTE.....	13
1.1. ASPETTI GENERALI.....	13
1.1.2. Obblighi di accesso	14
1.1.3. Obblighi di trasparenza	14
1.1.4. Obblighi di controllo dei prezzi.....	14
1.2. LA DELIBERA N. 67/14/CIR DI APPROVAZIONE DELL’OFFERTA DI RIFERIMENTO 2013.....	15
1.2.1. I canoni WLR per l’anno 2013.....	15
1.2.2. I contributi una tantum per l’anno 2013.....	15
1.3. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL PRESENTE PROCEDIMENTO.....	15
1.4. DECORRENZA DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE 2014.....	16
2. L’OFFERTA DI RIFERIMENTO WLR PER IL 2014.....	16

3. VALUTAZIONE DEL CONTRIBUTO ADDIZIONALE DI SET-UP	17
3.1. GLI ORIENTAMENTI DELL'AUTORITÀ.....	17
4. COSTO ORARIO DELLA MANODOPERA	17
4.1. LA VALUTAZIONE FORNITA DA TELECOM ITALIA.....	17
4.2. GLI ORIENTAMENTI DELL'AUTORITÀ.....	18
5. VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM	19
5.1. GLI ORIENTAMENTI DELL'AUTORITÀ.....	19
5.2. I CONTRIBUTI UNA TANTUM GIÀ ANALIZZATI NELLA DELIBERA N. 67/14/CIR.....	20
5.2.1. Contributi per interventi a vuoto	20
5.2.2. Attivazione WLR.....	21
5.2.3. Disattivazione WLR	22
5.2.4. Contributo di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare per POTS e ISDN BRA	23
5.2.5. Contributo una tantum di attivazione WLR su linea bitstream naked e su linea in unbundling.....	24
5.3. ULTERIORI CONTRIBUTI UNA TANTUM	25
6. SLA E PENALI INERENTI ALLE NOTIFICHE PREVISTE NEI PROCESSI DI ATTIVAZIONE E MIGRAZIONE DEI SERVIZI DI ACCESSO WHOLESALE.....	25
6.1. GLI ORIENTAMENTI DELL'AUTORITÀ.....	25
7. ULTERIORI CONDIZIONI DI OFFERTA	27
7.1. CONTRIBUTO DI DISATTIVAZIONE LINEA ATTIVA.....	27
7.1.1. Le segnalazioni degli OLO.....	27
7.1.2. Gli orientamenti dell'Autorità.....	28
7.2. NUOVO PROCESSO DI ASSURANCE PER GLI INTERVENTI A VUOTO SU LINEE WLR E BITSTREAM ASIMMETRICO	28
7.2.1. Le segnalazioni degli OLO.....	28
7.2.2. Gli orientamenti dell'Autorità.....	30

1. QUADRO REGOLAMENTARE VIGENTE

1.1. Aspetti generali

1. L'Autorità, con delibera n. 390/12/CONS, ha avviato l'analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE) per gli anni 2014-2016. Con successiva delibera n. 238/13/CONS, del 21 marzo 2013, l'Autorità ha posto a consultazione pubblica nazionale

uno schema di provvedimento contenente i propri preliminari orientamenti. Di seguito sono richiamate le principali misure prospettate dall’Autorità nell’ambito dello schema di provvedimento di cui all’allegato B alla delibera n. 238/13/CONS.

1.1.2. Obblighi di accesso

2. Telecom Italia (art. 7, comma 1 - Obblighi in materia di accesso e di uso di determinate risorse di rete – *Wholesale Line Rental*) 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 (art. 7, comma 2), 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. 49 dello stesso provvedimento.

1.1.3. Obblighi di trasparenza

3. Telecom Italia ha l’obbligo (art. 8, comma 2) di pubblicare un’offerta di riferimento con validità annuale per il servizio WLR e relative prestazioni associate e servizi accessori.

4. Telecom Italia (art. 8, comma 4) pubblica su base annuale, entro il 31 luglio di ciascun anno, le offerte di riferimento 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.

1.1.4. Obblighi di controllo dei prezzi

5. Telecom Italia (art. 11, comma 1) è soggetta all’obbligo di controllo dei prezzi per i servizi appartenenti ai mercati n. 4 e n. 5, per i servizi WLR e per le relative prestazioni accessorie.

6. Con specifico riferimento al servizio WLR, il suddetto obbligo di controllo dei prezzi è declinato come segue (art. 11, comma 2):

- a) i canoni mensili del servizio WLR, per gli anni 2014-2016, sono orientati al costo e fissati sulla base di una metodologia *Long Run Incremental Cost (LRIC)* di tipo *bottom up*;
- b) i contributi *una tantum* relativi al servizio WLR sono determinati sulla base dei costi sostenuti ed approvati nell’ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento presentate da Telecom Italia ai sensi dell’art. 8;

- c) i prezzi dei servizi accessori e delle prestazioni associate del servizio WLR sono determinati sulla base dei costi sostenuti ed approvati nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento presentate da Telecom Italia ai sensi dell'art. 8.

1.2. La delibera n. 67/14/CIR di approvazione dell'offerta di riferimento 2013

1.2.1. I canoni WLR per l'anno 2013

7. Si richiama che l'Autorità, con delibera n. 67/14/CIR adottata in esito alla consultazione pubblica nazionale di cui delibera n. 141/12/CIR, ha approvato, con modifiche, l'offerta di riferimento 2013 di Telecom Italia relativa al servizio WLR. Tale approvazione è stata effettuata ai sensi del quadro normativo allora vigente, sancito dalla delibera n. 731/09/CONS, nelle more della conclusione della nuova analisi dei mercati dei servizi di accesso *wholesale*. L'Autorità, nell'ambito della delibera n. 67/14/CIR di approvazione dell'offerta di riferimento 2013, ha svolto la valutazione dei canoni WLR sulla base dei costi sottostanti confermando, al riguardo, l'applicazione del modello di costo *bottom-up* introdotto con delibera n. 643/12/CONS di approvazione dell'offerta WLR 2012 relativamente al periodo 1° giugno – 31 dicembre 2012.

8. In particolare l'Autorità ha approvato, per il 2013, una canone WLR POTS pari a 11,14 Euro/mese ed un canone WLR ISDN BRA pari a 13,78 Euro/mese.

1.2.2. I contributi *una tantum* per l'anno 2013

9. La valutazione dei contributi *una tantum* per il 2013 è stata effettuata secondo la seguente metodologia:

- a) per i servizi precedentemente non soggetti a *network cap* ai sensi della delibera n. 731/09/CONS, l'Autorità ha continuato ad utilizzare lo stesso approccio di *pricing* (orientamento al costo sulla base delle attività sottostanti) utilizzato nelle precedenti delibere di approvazione dell'offerta di riferimento WLR;
- b) i servizi precedentemente (fino al 31 dicembre 2012) soggetti a *network cap* sono stati, laddove praticabile ed opportuno, rivalutati al costo;
- c) per altri servizi precedentemente a *network cap*, ad esempio con volumi trascurabili o per i quali non è praticabile una valutazione al costo, è stato utilizzato un approccio di *costing* specifico.

1.3. Ambito di applicazione del presente procedimento

10. La valutazione dell'offerta di riferimento WLR per il 2014, di cui al presente procedimento, riguarda gli aspetti di carattere tecnico e procedurale oltre che le condizioni economiche dei servizi in essa inclusi. Tali condizioni economiche sono valutate sulla base dell'orientamento al costo per contributi e servizi accessori, in linea con i preliminari

orientamenti della nuova analisi di mercato che ne prevede la valutazione annuale nel procedimento di approvazione dell'offerta di riferimento.

11. La valutazione dei canoni di accesso, essendo gli stessi dipendenti dal modello BU-LRAIC che fornisce una valutazione prospettica al termine del ciclo, è svolta nell'ambito dell'analisi di mercato.

12. A tal riguardo l'Autorità ritiene opportuno, nell'ottica della massima efficienza amministrativa, avviare, già prima della conclusione dell'analisi di mercato, una consultazione pubblica nazionale al fine di fornire preliminarmente agli operatori indicazioni sulle valutazioni e sulle analisi di cui al precedente punto 10 (contributi *una tantum*, servizi accessori e prestazioni associate al WLR, nonché sulle questioni inerenti agli aspetti procedurali e tecnici di cui all'offerta in esame).

1.4. Decorrenza delle condizioni economiche 2014

13. Le condizioni economiche del servizio WLR per l'anno 2014, come approvate dal presente provvedimento, decorrono dal 1° gennaio 2014, come previsto all'art. 8, comma 4, dello schema di provvedimento di cui alla delibera n. 238/13/CONS.

2. L'OFFERTA DI RIFERIMENTO WLR PER IL 2014

14. Con nota del 31 ottobre 2013 Telecom Italia ha comunicato la pubblicazione, in ottemperanza a quanto disposto dall'articolo 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS, dell'offerta di riferimento per l'anno 2014 per il servizio WLR e per i relativi servizi accessori.

15. Telecom Italia ha evidenziato che la definizione dei prezzi dei servizi presenti nell'offerta è stata formulata sulla base del seguente contesto regolamentare:

- a) delibera n. 476/12/CONS ed in particolare con riferimento al punto: *“a partire dal 1° gennaio 2013 e fino alla conclusione del procedimento di analisi di mercato avviato con la delibera n. 390/12/CONS, Telecom Italia applica, in via transitoria, ai servizi di accesso all'ingrosso sulla rete in rame (servizi di accesso disaggregato, - accesso Bitstream e di Wholesale Line Rental) sottoposti al regime di network cap le condizioni economiche previste dalle Offerte di Riferimento approvate per l'anno 2012”*;
- b) delibera n. 643/12/CONS che ha approvato i canoni WLR per servizi POTS e ISDN per l'anno 2012;
- c) delibera n. 238/13/CONS che ha posto in consultazione uno schema di provvedimento per l'identificazione e l'analisi dei mercati dell'accesso alla rete fissa (Mercati nn. 1, 4 e 5 tra quelli identificati dalla Raccomandazione europea n. 2007/879/CE) in cui si definiscono i prezzi dei servizi di accesso per gli anni 2014-2015 con un approccio geografico.

16. Telecom Italia, in particolare, ha rappresentato che, in attesa del completamento dell'analisi di mercato di cui alla delibera n. 390/12/CONS, ha mantenuto inalterate per il 2014, in via transitoria, le condizioni economiche WLR 2012, ultime approvate dall'Autorità al momento della pubblicazione dell'offerta di riferimento 2014. Telecom Italia ha precisato, infine, che non essendo ancora completato il recupero dei costi sostenuti dalla stessa per il *set-up* del servizio, è stato confermato il valore di 5,25 Euro del "*Contributo addizionale di set-up WLR su Linea Attiva e su Linea Non Attiva*" in relazione a quanto previsto dall'art 65, comma 8, della delibera n. 731/09/CONS.

3. VALUTAZIONE DEL CONTRIBUTO ADDIZIONALE DI SET-UP

3.1. Gli orientamenti dell'Autorità

17. Si richiama che la delibera n. 731/09/CONS prevede che (art. 65, comma 9), qualora a valle delle verifiche sul grado di recupero dei costi sostenuti da Telecom Italia per il *set-up* del servizio WLR tali costi non risultino ancora del tutto recuperati, è previsto un contributo addizionale a quello di attivazione pari ad Euro 5,25. Tale contributo è da intendersi temporaneo ed è dovuto solo fino all'avvenuto recupero dei costi sostenuti per il *set-up* del servizio WLR.

18. Telecom Italia, con nota del 31 ottobre 2013, ha comunicato di non aver ancora completato il recupero dei costi sostenuti per il *set-up* del servizio WLR e, pertanto, ha confermato, nell'offerta di riferimento WLR 2014, un contributo addizionale di *set-up* pari a 5,25 Euro. Si rappresenta, altresì, che, con nota del 31 marzo 2014, Telecom Italia ha comunicato che alla data del 31 dicembre 2013 sono state effettuate 1.993.607 attivazioni WLR.

19. Si richiama, a tal riguardo, che al punto D22 della delibera n. 88/11/CIR¹ l'Autorità ha rilevato che "*applicando un contributo di set-up pari a 5,25 Euro per linea, l'investimento iniziale per la realizzazione del servizio WLR sarà completamente recuperato da Telecom Italia quando saranno attivate 2 milioni di linee WLR*". Pertanto, alla luce delle attivazioni complessivamente effettuate al 31 dicembre 2013 (1.993.607), si rileva l'investimento iniziale per il *set-up* del servizio WLR è in prossimità di recupero.

20. Ciò detto, nelle more di ulteriori verifiche contabili da svolgere nella presente consultazione pubblica, si propone di confermare il contributo di *set-up* vigente fino al completo recupero dell'investimento.

4. COSTO ORARIO DELLA MANODOPERA

4.1. La valutazione fornita da Telecom Italia

¹ 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)*".

21. Con nota del 22 settembre 2014² Telecom Italia ha fornito una propria valutazione del costo orario della manodopera sulla base delle evidenze contabili riferite all'esercizio 2011 (consuntivo 2011 riconciliato con la contabilità regolatoria), proponendo per il 2014 un valore pari a 49,70 Euro/ora.

4.2. Gli orientamenti dell'Autorità

22. Si richiama che con delibera n. 67/14/CIR, l'Autorità ha approvato un costo della manodopera per il 2013 pari a 46,88 Euro/ora e valutato sulla base della metodologia adottata negli anni precedenti, ossia considerando, per il 2013, i dati del bilancio 2011 di Telecom Italia, che hanno dimostrato di fornire una stima sufficientemente affidabile ed aggiornata del costo diretto. Si richiamano a tal riguardo gli orientamenti espressi nei precedenti provvedimenti di approvazione delle offerte di riferimento WLR al punto 20 della delibera n. 54/11/CIR ed ai punti 24 e 25 della delibera n. 59/12/CIR.

23. Si richiama altresì che al punto D28 della delibera n. 67/14/CIR l'Autorità ha svolto una verifica del costo diretto, come sopra calcolato, rispetto ai dati desumibili dalla CORE 2010 e relativi ai costi complessivi per gli impiegati delle funzioni *Network* ed *Open Access* ritenuti equivalenti, con ragionevole confidenza, ai costi del personale tecnico di Telecom Italia. Il valore (29,90 Euro/ora) ottenuto sulla base di puntuali dati industriali afferenti alla sola rete fissa è risultato sostanzialmente coincidente con il costo diretto calcolato a partire dai dati di bilancio 2011 (29,91 Euro/ora).

24. Con riferimento alla valutazione fornita da Telecom Italia, tenuto conto che i costi diretti sono stati stimati alla luce di alcune assunzioni su *adjustments* di carattere contabile, si ritiene opportuno acquisire nel corso della consultazione pubblica ulteriori elementi istruttori necessari alla verifica della metodologia proposta per il calcolo dei costi diretti ed indiretti.

25. Tanto premesso, l'Autorità ritiene allo stato opportuno procedere alla valutazione del costo della manodopera per il 2014 in continuità con gli anni precedenti, ossia a partire dai dati del successivo bilancio annuale di Telecom Italia (2012) per la valutazione dei costi diretti e tramite l'applicazione di opportuni *mark-up* per la definizione dei costi indiretti.

26. Con riferimento ai **costi diretti**, nel bilancio 2012 è riportato un costo totale del personale pari a 2.472 milioni di Euro (-4,5% rispetto al 2011) a fronte di una consistenza media di 44.848 unità di personale (-2,9% rispetto al 2011). Rapportando i dati suddetti si è ottenuto un valore medio annuo del costo della manodopera per dipendente pari a circa 55.119 Euro. Dividendo tale valore per il numero di ore lavorative annue, pari a 1.627 (come da bilancio aziendale), si è ottenuto un costo medio orario della manodopera pari a 33,88 Euro/ora. Si richiama che tale valore rappresenta una media del costo orario di un dipendente di Telecom Italia che include dirigenti, quadri, impiegati ed operai. Scalando detto valore al fine di ottenere il costo medio di un tecnico di rete (a tal fine si è applicato un criterio analogo a quello adottato con delibere nn. 54/11/CIR, 59/12/CIR e

² Prot. Agcom n. 48510 del 22 settembre 2014.

67/14/CIR), si è ottenuto un costo medio diretto della manodopera pari a 29,44 Euro/ora (-1,6% rispetto al 2011).

27. In merito ai **costi indiretti**, si propone di confermare la metodologia ed il valore di *mark-up* applicato per gli anni 2011, 2012 e 2013 con delibere nn. 54/11/CIR, 59/12/CIR e 67/14/CIR, pari al 36,2% del costo pieno. Ciò determina un valore dei costi indiretti pari a 16,70 Euro/ora.

28. I costi diretti ed indiretti così calcolati determinano un **costo pieno** della manodopera per il 2014 pari a 46,14 Euro/ora, inferiore di circa l'1,6% rispetto al valore approvato per il 2013 e pari a 46,88 Euro/ora.

5. VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI *UNA TANTUM*

5.1. Gli orientamenti dell'Autorità

29. Per le ragioni indicate in premessa il presente procedimento svolge una valutazione, al costo, dei prezzi dei servizi (contributi) in continuità con quanto effettuato per il 2013 con delibera n. 67/14/CIR (punto 24). Tale valutazione è svolta sulla base delle attività sottostanti, dei sistemi eventualmente impiegati (OPEX-CAPEX) e del costo orario della manodopera.

30. Si richiama che nella delibera n. 67/14/CIR l'Autorità, in ottica di efficienza dell'azione amministrativa, ha ritenuto opportuno confermare, per le prestazioni accessorie ed aggiuntive i cui volumi di vendita non superavano una certa soglia di marginalità, le condizioni economiche approvate per il 2012 con delibera n. 59/12/CIR. Al punto D48 della citata delibera n. 67/14/CIR è indicato che l'Autorità avrebbe potuto valutare ulteriori contributi al costo in sede di approvazione dell'offerta di riferimento WLR 2014, anche sulla base dei relativi volumi, eventualmente prevedendo una razionalizzazione e semplificazione dei contributi in esame.

31. Tanto premesso, le valutazioni dei contributi *una tantum* per il servizio WLR sono state effettuate secondo la seguente metodologia:

- a) per i contributi già valutati al costo nell'ambito del procedimento di approvazione dell'offerta di riferimento WLR 2013 si conferma la modalità di calcolo della delibera n. 67/14/CIR, tenuto conto:
 - i. del costo orario della manodopera di cui si propone, nel presente schema di provvedimento, l'approvazione per il 2014;
 - ii. del contributo *una tantum* di attivazione CPS proposto per il 2013 con delibera n. 71/14/CIR e pari a 4,56 Euro (considerato equivalente, in analogia ai precedenti provvedimenti di approvazione delle offerte di riferimento, al costo per la ricezione dell'ordinativo e per la sua lavorazione automatica);

b) per i restanti contributi (per i quali la delibera n. 67/14/CIR ha confermato per il 2013 il prezzo approvato per il 2012) si conferma il prezzo 2013 in assenza di volumi apprezzabili.

32. Nel seguito si riportano le rivalutazioni svolte dall'Autorità per ciascun contributo.

5.2. I contributi *una tantum* già analizzati nella delibera n. 67/14/CIR

5.2.1. Contributi per interventi a vuoto

33. Si richiama che 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.

34. Si propone, a tal riguardo, di confermare la metodologia adottata per il 2013 con delibera n. 67/14/CIR. Le tabelle seguenti riportano il dettaglio delle voci di costo che compongono i contributi di intervento a vuoto valorizzate utilizzando il costo orario della manodopera proposto dall'Autorità per il 2014 e pari a 46,14 Euro/ora.

Intervento di fornitura a vuoto (on field)		
Attività	Durata attività [minuti]	Costo attività [Euro]
Ricezione ordinativo e lavorazione: Media ponderata (95% lav. automatica, 5% lav. manuale)	--	5,10
<i>di cui ricezione ordinativo e lavorazione automatica</i>	--	4,56
<i>di cui ricezione ordinativo e lavorazione manuale</i>	20	15,38
Fattibilità e realizzazione tecnica	60	46,14
<i>di cui spostamento</i>	60	46,14
<i>di cui intervento tecnico</i>	0	0
Totale	--	51,24

Intervento di manutenzione a vuoto		
Attività	Durata attività [minuti]	Costo attività [Euro]
Gestione <i>ticket</i> a cura <i>Help Desk</i> rete	20	15,38
Realizzazione tecnica	75	57,68
<i>di cui spostamento</i>	15	11,54
<i>di cui intervento tecnico</i>	60	46,14
Totale	--	73,06

35. Tanto premesso, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba riformulare l'offerta di riferimento WLR per il 2014 prevedendo:

- a) un contributo per intervento di fornitura a vuoto (*on field*) pari a 51,24 Euro (inferiore dell'1,5% rispetto al valore approvato per il 2013 e pari a 52,04 Euro);
- b) un contributo per intervento di manutenzione a vuoto pari a 73,06 Euro (inferiore dell'1,6% rispetto al valore approvato per il 2013 e pari a 74,23 Euro).

5.2.2. Attivazione WLR

36. Nella delibera n. 67/14/CIR l'Autorità ha determinato il contributo di attivazione WLR (precedentemente soggetto a *network cap*), nel rispetto dell'orientamento al costo, coerentemente con quanto effettuato per gli anni 2008³ e 2009⁴ (ossia prima dell'entrata in vigore del meccanismo di *network cap* previsto dalla delibera n. 731/09/CONS). Tale contributo è ottenuto come valore ponderato di una componente associata ad una lavorazione in automatico determinata in analogia con il servizio CPS (95%) e di una componente aggiuntiva di lavorazione in manuale (5%).

37. Si propone di confermare la metodologia utilizzata per il 2013 con delibera n. 67/14/CIR utilizzando il costo orario della manodopera proposto dall'Autorità per il 2014. La tabella seguente riporta la valorizzazione al costo del contributo effettuata dall'Autorità per il 2014.

Contributo di attivazione		
Attività	Durata attività [min]	Costo attività [Euro]
Ricezione ordinativo e lavorazione: Media ponderata (95% lav. automatica, 5% lav. manuale)	--	5,37

³ Cfr. punti 44 e 45 della 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)".

⁴ Cfr. punti 33 e 34 della 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)".

<i>di cui ricezione ordinativo e lavorazione automatica</i>	--	4,56
<i>di cui ricezione ordinativo e lavorazione manuale</i>	27	20,76
Totale	--	5,37

38. Tanto premesso, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba riformulare l'offerta di riferimento WLR per il 2014 prevedendo un contributo di attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva pari a 5,37 Euro (inferiore dell'1,1% rispetto al valore approvato per il 2013 e pari a 5,43 Euro).

5.2.3. Disattivazione WLR

39. Si richiama che con delibera n. 67/14/CIR (punti 42 e 43) l'Autorità ha valorizzato il contributo in esame (precedentemente soggetto a *network cap*), secondo l'orientamento al costo, coerentemente con la metodologia utilizzata in precedenti procedimenti di approvazione dell'offerta WLR⁵. Il contributo in esame è stato calcolato, pertanto, come somma di un contributo per attività del *Front-end OLO* (pari al contributo di attivazione) e di un contributo per attività del *Front-end Retail* (7,5 minuti).

40. Si propone di confermare la metodologia utilizzata per il 2013 con delibera n. 67/14/CIR utilizzando il costo orario della manodopera proposto dall'Autorità per il 2014. La tabella seguente riporta la valorizzazione al costo del contributo effettuata dall'Autorità per il 2014.

Contributo di disattivazione		
Attività	Durata attività [min]	Costo attività [Euro]
Front-End OLO	--	5,37
Front-End Retail	7,5	5,77
Totale	--	11,14

41. Tanto premesso, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba riformulare l'offerta di riferimento WLR per il 2014 prevedendo un contributo di disattivazione WLR pari a 11,14 Euro (inferiore dell'1,3% rispetto al valore approvato per il 2013 e pari a 11,29 Euro).

⁵ Cfr. punto 27 della 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)".

5.2.4. Contributo di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare per POTS e ISDN BRA

42. Si richiama che con delibera n. 67/14/CIR l'Autorità ha proceduto, mediante un'unica valorizzazione al costo, ad una razionalizzazione dei seguenti contributi (precedentemente soggetti a *network cap*), attesa l'analogia della catena impiantistica e delle attività sottostanti per i diversi casi:

- a) contributo di attivazione linea aggiuntiva (accesso) per POTS e ISDN BRA (semplice, con GNR, con GNR con selezione passante);
- b) contributo di attivazione linea non attiva (accesso) per POTS e ISDN BRA (semplice, con GNR, con GNR con selezione passante);
- c) contributo di attivazione linea da installare (accesso) per POTS e ISDN BRA (semplice, con GNR, con GNR con selezione passante).

43. In particolare, ritenuto che le attività sottostanti il contributo in esame siano equivalenti alle attività 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.

44. Si propone di confermare la metodologia utilizzata per il 2013 con delibera n. 67/14/CIR utilizzando il costo orario della manodopera proposto dall'Autorità per il 2014. La tabella seguente riporta la valorizzazione al costo del contributo effettuata dall'Autorità per il 2014.

Contributo di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare per POTS e ISDN BRA		
Attività	Durata attività [minuti]	Costo attività [Euro]
Ricezione ordinativo e lavorazione: Media ponderata (95% lav. automatica, 5% lav. manuale)	--	5,10
<i>di cui ricezione ordinativo e lavorazione automatica</i>	--	4,56
<i>di cui ricezione ordinativo e lavorazione manuale</i>	20	15,38
Fattibilità e realizzazione tecnica	65	49,99
<i>di cui fattibilità tecnica</i>	15	11,54
<i>di cui realizzazione tecnica (una permuta, spostamento, attività su linea non attiva)</i>	50	38,45
Totale	--	55,09

45. Tanto premesso, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba riformulare l'offerta di riferimento WLR per il 2014 prevedendo un contributo di attivazione linea aggiuntiva,

non attiva o da installare per POTS e ISDN BRA pari a 55,09 Euro (inferiore dell'1,5% rispetto al valore approvato per il 2013 e pari a 55,95 Euro).

5.2.5. Contributo *una tantum* di attivazione WLR su linea *bitstream naked* e su linea *in unbundling*

46. Si richiama che, a partire dalla delibera n. 54/10/CIR⁶ (punto D26), l'Autorità ha valorizzato il presente contributo 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).

47. Si propone di confermare la metodologia suddetta utilizzando il costo orario della manodopera proposto dall'Autorità per il 2014. La tabella seguente riporta la valorizzazione al costo del contributo effettuata dall'Autorità per il 2014.

Contributo <i>una tantum</i> di attivazione WLR su linea <i>bitstream naked</i> e su linea <i>in unbundling</i>		
Attività	Durata attività [minuti]	Costo attività [Euro]
Spostamento del tecnico e permuta in centrale	30	23,07
Attivazione del servizio WLR	--	5,37
Portabilità del numero (non richiesta / richiesta)	--	0,00 / 4,30
Collaudo in sede cliente	30	23,07
Totale	--	51,51 / 55,81

48. Tanto premesso, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba riformulare l'offerta di riferimento WLR per il 2014 prevedendo un contributo *una tantum* di attivazione WLR su linea *bitstream naked* e su linea *in unbundling* pari a:

- a) 51,51 Euro in assenza di contestuale richiesta di portabilità del numero, valore inferiore dell'1,5% rispetto al valore approvato per il 2013 e pari a 52,31 Euro;

⁶ 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)".

- b) 55,81 Euro in caso di contestuale richiesta di portabilità del numero, valore inferiore dell'1,4% rispetto al valore approvato per il 2013 e pari a 56,61 Euro.

5.3. Ulteriori contributi *una tantum*

49. L'Autorità, nelle more di acquisire nel corso della consultazione pubblica dati aggiornati sui volumi dei servizi WLR venduti, ritiene opportuno proporre la conferma per il 2014 delle condizioni economiche approvate per il 2013 con delibera n. 67/14/CIR.

50. L'Autorità si riserva di effettuare una rivalutazione, secondo l'orientamento al costo, per i contributi *una tantum* i cui volumi venduti siano superiori ad una adeguata soglia di marginalità.

6. SLA E PENALI INERENTI ALLE NOTIFICHE PREVISTE NEI PROCESSI DI ATTIVAZIONE E MIGRAZIONE DEI SERVIZI DI ACCESSO WHOLESALE

6.1. Gli orientamenti dell'Autorità

51. Si richiama in via preliminare il quadro regolamentare in materia di fornitura dei servizi di accesso *wholesale* di cui alla sezione 2 della delibera n. 309/14/CONS. Con tale delibera l'Autorità ha avviato un attento monitoraggio che coinvolge più dimensioni dell'intero processo di *provisioning* e *assurance* della rete di accesso. I parametri di qualità del *provisioning* tenuti sotto osservazione sono, in particolare, i KO e la DAC.

52. Si richiama, inoltre, che al punto 39 della citata delibera l'Autorità ha ritenuto necessario monitorare, in relazione al tema delle notifiche connesse ai processi di attivazione, migrazione, portabilità del numero, il numero di notifiche anomale o non pervenute per ciascun OLO e per i diversi servizi *wholesale* (sia su linea attiva sia su linea non attiva). Come indicato al punto 40 l'Autorità ha ritenuto, altresì, che l'acquisizione di tali dati (sul *provisioning*, *assurance* e notifiche) consenta:

- a) una volta che il sistema sarà entrato a regime, di conoscere i valori di tali parametri che corrispondono a condizioni "normali" di funzionamento del sistema e che si ritengono accettabili;
- b) di recepire quanto sopra nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento pertinenti, al fine di completare/modificare (oltre che semplificare) il sistema degli SLA. In tal modo, per ogni tipologia di indicatore sarà possibile definire una soglia di tolleranza e, laddove tale soglia sia superata, adeguate penali.

53. Nelle more della conclusione della suddetta attività di monitoraggio, l'Autorità ritiene opportuno, già nel presente procedimento, uniformare, tra le offerte di riferimento dei diversi servizi di accesso *wholesale*, il sistema degli SLA e penali esistenti, con particolare riferimento a quanto introdotto con delibere nn. 93/12/CIR e 94/12/CIR per i servizi di accesso disaggregato e *bitstream*. L'Autorità ritiene altresì opportuno estendere

il sistema di SLA e penali definito dalle citate delibere allineandolo a quanto previsto al riguardo dalla delibera n. 15/14/CIR in materia di migrazioni verso accessi *bitstream*.

54. Tanto premesso, si riporta nel seguito il sistema di SLA e penali di cui si propone l'introduzione nei processi di fornitura del servizio WLR sia su linea attiva sia su linea non attiva.

- a) **Ritardi nelle notifiche di rifiuto di un ordine:** Telecom Italia, nel caso di rifiuti comunicati prima della validazione dell'ordinativo, prevede uno SLA (al 100%), per la comunicazione del rifiuto, pari al giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'ordine, con la previsione di una penale pari ad 1,00 Euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto. Per i rifiuti post-validazione, Telecom Italia prevede uno SLA (al 100%) per la comunicazione degli stessi pari al giorno della DAC (eventualmente rimodulata), con la previsione di una penale pari a 1,00 Euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto.
- b) **Ritardi nelle notifiche di espletamento di un ordine rispetto al momento dell'attivazione/cessazione:** Telecom Italia prevede uno SLA (al 100%), relativamente alle notifiche di espletamento di un ordine, pari al giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento, con la previsione di una penale pari a 1,00 Euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto. Telecom Italia prevede il suddetto SLA e penale anche per la prestazione di invio al *donating* della notifica di espletamento a seguito della disattivazione del servizio di accesso.
- c) **Ritardi nelle notifiche inerenti alla rimodulazione ed alla conferma della DAC:** Telecom Italia rispetta tutti gli obblighi di comunicazione relativi alla DAC (notifica della rimodulazione della DAC, conferma della DAC ed espletamento a DAC) di cui all'articolo 2 della delibera n. 274/07/CONS, nella parte in cui modifica l'articolo 18, comma 2, lett. d) e g) della delibera n. 4/06/CONS, e di cui alla Circolare del 9 aprile 2008 (Allegato 1 alle specifiche tecniche) e all'Accordo Quadro del 14 giugno 2008. La mancata notifica delle comunicazioni inerenti alla rimodulazione e alla conferma della DAC nei tempi previsti (al 100%) dalla delibera n. 274/07/CONS, dalla Circolare del 9 aprile 2008 (Allegato 1 alle specifiche tecniche) e dall'Accordo Quadro comporta, per Telecom Italia, il pagamento di una penale pari a 1/3 del canone mensile WLR per ogni giorno solare che intercorre tra la data prevista di dovuta notifica e la data di effettivo espletamento dell'ordine.
- d) **Tasso di rimodulazione della DAC:** È fatto divieto a Telecom Italia di rimodulare la DAC, se non per circostanze eccezionali da documentare adeguatamente all'operatore richiedente il servizio. L'Autorità si riserva di definire, in esito al monitoraggio di cui alla delibera n. 309/14/CONS, SLA e penali per gli ordini eccedenti un tasso di rimodulazione ritenuto accettabile in condizioni "normali" di funzionamento del sistema.
- e) **Ordini erroneamente rifiutati da Telecom Italia:** si richiama che l'offerta di riferimento WLR già prevede una penale per tale casistica; tuttavia, per il servizio WLR, la definizione dell'intervallo temporale cui la penale deve applicarsi differisce da quella prevista per gli altri servizi *wholesale*. Al fine di

semplificare ed uniformare gli SLA e penali tra le diverse offerte di riferimento, si ritiene opportuno allineare le modalità di calcolo della penale in esame per il servizio WLR a quanto previsto per i servizi di *unbundling* e *bitstream*. Telecom Italia prevede, pertanto, la corresponsione di una penale, nel caso di ordini erroneamente rifiutati dalla stessa, pari a 5,98 Euro per ogni giorno solare intercorrente tra il giorno di invio del reclamo scritto (inviato dall'operatore a Telecom Italia e contenente il riferimento dell'ordinativo scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto di Telecom Italia) ed il giorno di espletamento dell'ordine.

7. ULTERIORI CONDIZIONI DI OFFERTA

7.1. Contributo di disattivazione linea attiva

7.1.1. Le segnalazioni degli OLO

55. Nell'offerta di riferimento WLR è indicato che, in caso di disattivazione del servizio WLR entro un anno dall'attivazione della linea, senza un contestuale passaggio ad altro operatore (OLO o Telecom Italia), l'OLO deve corrispondere a Telecom Italia il contributo di disattivazione linea attiva pari a:

- a) 36,41 Euro per ogni accesso POTS, PBX, ISDN BRA e GNR sia POTS che ISDN BRA;
- b) 54,61 Euro per ogni accesso ISDN PRA e GNR ISDN PRA.

56. Un OLO ha segnalato, con nota del 6 giugno 2014⁷, che Telecom Italia ha iniziato a fatturare tale contributo applicandolo sia alle situazioni di linee attive precedentemente in Telecom Italia sia al caso di linee WLR attivate dall'OLO come linee non attive. L'OLO ritiene che tale contributo non sia né giustificato né giustificabile e, pertanto, non dovuto, per le seguenti motivazioni:

- a) **Linee su cui l'OLO ha richiesto l'attivazione del WLR su linea non attiva (o su linea aggiuntiva o su linea da installare).** Su tali tipologie di linee, anche nel caso le stesse siano disattivate (senza contestuale passaggio ad altro operatore) prima di dodici mesi dalla loro prima attivazione, è l'OLO che si fa carico dell'intero rischio e costo delle attività necessarie all'attivazione e alla disattivazione del servizio, sostenendo i seguenti contributi:
 - i. il contributo di attivazione Linea non attiva;
 - ii. il contributo di attivazione del WLR;
 - iii. il contributo di *set-up*;
 - iv. il contributo di disattivazione del WLR.

⁷ Prot. Agcom n. 29866 del 6 giugno 2014.

- b) **Linee già attive su Telecom Italia (o su OLO), poi migrate in WLR ad altro operatore e disattivate (senza migrazione o rientro in Telecom Italia) prima di dodici mesi dalla loro prima attivazione.** Su tali linee Telecom Italia è già stata remunerata tramite un contributo iniziale di attivazione della linea corrisposto o dal suo cliente finale o dall'OLO che aveva precedentemente richiesto l'attivazione della linea. L'OLO che da ultimo acquisisce la linea in WLR sostiene, successivamente, i seguenti contributi che remunerano Telecom Italia per i costi di attivazione e disattivazione del servizio WLR:
- i. il contributo di attivazione del WLR;
 - ii. il contributo di *set-up*;
 - iii. il contributo di disattivazione del WLR.

7.1.2. *Gli orientamenti dell'Autorità*

57. In linea generale l'Autorità ritiene che il contributo di disattivazione, coerentemente con la metodologia di orientamento al costo utilizzata per tutti gli altri contributi *una tantum* previsti per i servizi *wholesale* regolamentati, debba essere valutato esclusivamente sulla base dei costi sottostanti, indipendentemente dal lasso temporale di tempo che intercorre tra l'attivazione e la disattivazione.

58. Nel caso di specie le attività che devono essere remunerate riguardano la disattivazione del servizio WLR.

7.2. *Nuovo processo di assurance per gli interventi a vuoto su linee WLR e Bitstream Asimmetrico*

7.2.1. *Le segnalazioni degli OLO*

59. Si richiama che in data 2 agosto 2011 è stata approvata dagli operatori la scheda OTA-Italia E4.1 avente ad oggetto la "*procedura di gestione degli interventi a vuoto nei disservizi su linee WLR e Bitstream Asimmetrico*" con lo scopo "*di individuare una procedura condivisa che da un lato cerchi di ridurre al minimo gli interventi di manutenzione a vuoto e, dall'altro, di gestire il processo in modo corretto ed efficiente al fine di prevenire tutti i contenziosi in materia*".

60. Con nota dell'11 settembre 2013⁸ un OLO ha segnalato alcune criticità nell'implementazione, da parte di Telecom Italia, delle procedure di gestione degli interventi a vuoto, così come concordate in ambito OTA-Italia. In particolare è stata segnalata: i) la mancanza delle informazioni ritenute necessarie per la certificazione dell'intervento a casa cliente; ii) la fornitura, dal sistema di diagnosi GMP⁹, di un esito sintetico senza il risultato delle misure effettuate; iii) la mancata implementazione della

⁸ Prot. Agcom n. 48359 del 12 settembre 2013.

⁹ GMP è uno strumento fornito da Telecom Italia agli OLO che, per una linea WLR, restituisce le misure rilevate e l'eventuale presenza di condizioni di allarme.

logica semaforica nel sistema NExT¹⁰; iv) la non corretta classificazione della chiusura dell'intervento, la quale non contiene le informazioni utili per la corretta gestione della competenza in fase di fatturazione. L'Autorità ha pertanto convocato le parti in audizione, in data 8 ottobre 2013, al fine di acquisire i necessari elementi istruttori. In tale sede Telecom Italia ha rappresentato che lo strumento di misura GMP per WLR è stato reso disponibile in data 22 ottobre 2012 attraverso il Portale *Wholesale* e fornisce l'esito del *test*, evidenziando le singole misure effettuate e l'eventuale presenza di condizioni di allarme attraverso una logica semaforica. Telecom Italia ha ribadito, altresì, che lo strumento NExT per linee ADSL era già a disposizione degli OLO anche prima della "Linea di Intervento E4.1" di OTA-Italia e fornisce gli esiti secondo una logica semaforica, oltre che riportare la misura puntuale e la misura storica (ultimi 3 mesi) della linea ADSL. In merito alla classificazione di chiusura, Telecom Italia ha chiarito che dal 1° marzo 2013 sono in esercizio le classificazioni tecniche dei *trouble ticket* e delle relative competenze (Telecom Italia, OLO, causa terzi) utilizzabili per la mappatura tecnica delle coppie "Causa – Classificazione di Chiusura" del *trouble ticket*, così come all'Annesso 4 della "Linea di Intervento E4.1". Per quanto concerne i dati di *certificazione Intervento*, Telecom Italia ha rappresentato che gli unici due campi non implementati sui propri sistemi, rispetto a quanto indicato nell'Annesso 3 della "Linea di Intervento E4.1", erano:

- a) "*Generalità tecnico Telecom Italia*" in quanto, per *policy* aziendale, Telecom Italia non può fornire all'esterno in chiaro le generalità del tecnico;
- b) "*Persona in sede Cliente che ha autorizzato l'ingresso*" in quanto il personale tecnico di Telecom Italia non ha alcun titolo per obbligare la persona in sede cliente, che ha autorizzato l'ingresso, a dichiarare le proprie generalità, né tantomeno può certificarne l'identità qualora la suddetta persona abbia fornito le proprie generalità.

Nel corso della stessa audizione le parti si sono impegnate a definire congiuntamente una procedura sulla certificazione dell'uscita a vuoto da parte del tecnico di Telecom Italia in sostituzione di quella prevista nella scheda OTA ritenuta da Telecom Italia, relativamente alla fase di "*certificazione dell'intervento a casa cliente*", non realizzabile. Il tavolo bilaterale ha individuato, a tal riguardo, una soluzione basata sull'introduzione di un IVR *ad hoc*.

61. Con successiva nota del 31 marzo 2014¹¹, l'OLO ha comunicato all'Autorità quanto condiviso con Telecom Italia in merito alla procedura di gestione degli interventi a vuoto nei disservizi su linee WLR e *bitstream* asimmetrico e, in particolare, alla cosiddetta fase di certificazione dell'intervento a casa cliente, segnalando, tuttavia, il persistere delle seguenti anomalie e problematiche operative: i) assenza delle informazioni e delle prestazioni a supporto di un processo che permetta all'OLO di verificare l'intervento del tecnico Telecom Italia a casa cliente e quindi di determinare se l'intervento è stato effettuato o meno; ii) gli sviluppi software non sono funzionanti in quanto in fase di apertura e in fase di chiusura dei *trouble ticket* di *assurance* non è possibile allegare gli esiti dei test effettuati sui sistemi di diagnosi messi a disposizione da Telecom Italia; iii)

¹⁰ NExT è uno strumento fornito da Telecom Italia agli OLO che, per una linea ADSL, restituisce le misure rilevate e l'eventuale presenza di condizioni di allarme.

¹¹ Prot. Agcom n. 14829 del 1° aprile 2014.

assenza di conferma di accettazione, da parte di Telecom Italia, della soluzione individuata per garantire la certificazione dell'uscita a vuoto. L'Autorità ha nuovamente convocato le parti in audizione in data 9 maggio 2014. In tale sede Telecom Italia ha rappresentato di aver riportato, nell'offerta di riferimento WLR per il 2014, una procedura che risulta, in massima parte, in linea con quanto concordato con l'OLO.

7.2.2. Gli orientamenti dell'Autorità

62. Al fine di consentire al mercato di esprimere le proprie osservazioni sulla procedura definita da Telecom Italia e procedere alla sua convalida mediante l'approvazione dell'offerta di riferimento, si riporta nel seguito, per semplicità di lettura, quanto presente nel manuale delle procedure WLR 2014 relativamente al “Nuovo Processo di Assurance per gli Interventi a Vuoto”.

Telecom Italia ha pianificato nel corso del 2014, a valle dell'approvazione della presente OR da parte dell'Autorità, l'introduzione del seguente nuovo processo di assurance per una migliore gestione operativa degli Interventi a Vuoto.

Di seguito sono descritte le varie fasi del nuovo processo che sarà applicabile per le linee WLR.

Fase precedente l'apertura della richiesta di intervento

In fase di contatto con il Cliente finale che lamenta un malfunzionamento, l'Operatore dovrà:

- i. come da prassi, eseguire tutti i controlli preliminari (es. Check-list, cfr. Annesso 1 al manuale delle procedure) sulla propria rete e sull'impianto del cliente finale a valle della borchia di Telecom Italia per escludere la possibilità che il malfunzionamento sia sulla porzione della rete di competenza propria e/o del Cliente finale che sono fuori dal dominio di Telecom Italia;*
- ii. eseguire le necessarie verifiche tecniche utilizzando (cfr. Annesso 2 al manuale delle procedure) per i test delle linee WLR, il nuovo strumento “GMP” fornito da Telecom Italia agli OLO e a questi accessibile attraverso il Portale Wholesale, previa autenticazione.*

Controllo delle soglie delle misure sulle linee e diagnosi

A completamento del processo descritto nel punto precedente, l'Operatore, ai fini della diagnosi, dovrà controllare le misure sulla linea.

In particolare, per una linea WLR, GMP restituisce le misure rilevate e l'eventuale presenza di condizioni di allarme, attraverso una logica semaforica (rosso = allarme; verde = nessun allarme).

L'esito complessivo del test è:

- i. positivo (“linea probabilmente funzionante”) se e solo se tutte le singole rilevazioni producono un esito positivo (assenza di allarmi);*

- ii. *negativo (“linea probabilmente non funzionante”) se almeno una delle rilevazioni produce esito negativo (presenza di allarmi).*

L’esito del test, con il varo del nuovo processo, dovrà essere parte integrante del Trouble Ticket eventualmente aperto, entro 4 ore solari, dall’OLO verso Telecom Italia, sulla base della diagnosi effettuata dall’OLO stesso. L’esito del test sarà memorizzato ed archiviato all’interno del Trouble Ticket, costituendo in tal modo un riscontro documentale in fase di eventuale fatturazione.

In caso di indisponibilità di GMP, l’Operatore dovrà autocertificare la diagnosi eseguita, indicando a bordo del Trouble Ticket se, alla luce delle verifiche effettuate, la linea risulta “probabilmente non funzionante” o “probabilmente funzionante”.

Casistiche conseguenti all’apertura del Trouble Ticket

L’apertura del Trouble Ticket da parte dell’Operatore, dopo le analisi viste in precedenza, è condizionata ad una valutazione dell’Operatore. Se, infatti, l’Operatore decide di aprire la segnalazione, essa sarà presa in carico da Telecom Italia ed il riconoscimento dell’effettivo Intervento a Vuoto dipenderà sia dall’esito del test effettuato da Telecom Italia in concomitanza all’apertura della segnalazione, sia dalla relativa chiusura della segnalazione stessa.

Con il nuovo processo, quindi, l’Operatore aprirà la segnalazione con esito del test: “linea probabilmente funzionante” o “linea probabilmente non funzionante”.

A seconda di come avverrà la chiusura della segnalazione, potrà essere riconosciuto o meno l’Intervento a Vuoto e quindi addebitato, o meno, all’Operatore l’importo economico previsto nell’Offerta di Riferimento.

Di seguito sono riportati i criteri secondo i quali, a valle del varo del nuovo processo, è previsto un “ADDEBITO AD OLO DELL’INTERVENTO A VUOTO”:

- i. *causa del disservizio individuata, disservizio di competenza OLO, disservizio non risolto da Telecom Italia (per impossibilità di risoluzione) con visibilità all’Operatore della documentazione tecnica di intervento, come “certificazione” dell’esistenza del malfunzionamento in sede Cliente;*
- ii. *causa del disservizio non individuata da Telecom Italia, Cliente finale non funzionante, disservizio non di competenza Telecom Italia con visibilità all’Operatore della documentazione tecnica di intervento, come “certificazione” dell’esistenza del malfunzionamento in sede Cliente finale o su rete OLO.*

Nell’Annesso 3 al manuale delle procedure è riportata la completa casistica di tutte le situazioni (con e senza addebito ad OLO) che Telecom Italia prenderà a riferimento, con il varo del nuovo processo, per la mappatura “CAUSA – CLASSIFICAZIONE DI CHIUSURA - ADDEBITO” dell’intervento.

Certificazione degli Interventi a Vuoto

La certificazione dell’intervento presso il Cliente finale è necessaria nei casi in cui occorre verificare la tratta di distribuzione in rame dalla centrale fino alla sede del Cliente medesimo.

In caso di intervento in sede Cliente, il Tecnico di Telecom Italia, verificato l'esito diagnostico restituito dai propri strumenti di misura (test GMP nel caso del WLR), invierà all'Operatore, in tempo utile per un eventuale collaudo negativo, le misure effettuate. Le informazioni che saranno inviate ad OLO saranno le seguenti:

- i. ID Trouble Ticket;*
- ii. Data e ora della prova;*
- iii. Linea Cliente;*
- iv. Causa chiusura disservizio;*
- v. Risultati dei test effettuati.*

Telecom Italia, nel corso del 2014, pianificherà lo sviluppo della seguente ulteriore funzionalità.

A valle della verifica con le misure in sede del Cliente finale, il Tecnico di Telecom Italia dovrà obbligatoriamente effettuare una chiamata con il proprio cellulare di servizio dalla sede del Cliente finale verso un IVR (Interactive Voice Response) dell'Operatore, digitando l'identificativo del Trouble Ticket e la data e l'ora dell'intervento presso la sede del Cliente finale.

L'Operatore ha facoltà di decidere, per ogni singolo Trouble Ticket, una delle seguenti alternative:

- i. registrare semplicemente la chiamata effettuata sull'IVR;*
- ii. registrare la chiamata effettuata sull'IVR e, nel corso della chiamata stessa, dirottare la chiamata verso proprio personale operativo il quale chiederà al Tecnico di Telecom Italia di essere messo in contatto telefonico diretto, tramite il cellulare di servizio del Tecnico di Telecom Italia stesso, con il Cliente finale. Qualora il contatto telefonico diretto OLO-Cliente non avvenga per motivi dovuti a Telecom Italia, l'Intervento a Vuoto non sarà valorizzato.*

Tale ulteriore funzionalità sarà applicata da Telecom Italia solo per gli Operatori che, su base volontaria, abbiano preventivamente comunicato ai punti di contatto per l'Assurance il loro numero di IVR, affinché tale numero possa essere memorizzato in forma strutturata sui sistemi di Telecom Italia.

63. Si chiede agli operatori di fornire le proprie osservazioni sul processo di *assurance* per gli interventi a vuoto proposto da Telecom Italia.

VISTI gli atti del procedimento e la nota predisposta dalla Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica;

UDITA la relazione del Commissario ____, relatore ai sensi dell'art. 31 del "Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità";

DELIBERA

Articolo 1
**(Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2014
relativa al servizio *Wholesale Line Rental* – WLR)**

1. Sono approvate, ai sensi della normativa vigente, le condizioni tecniche ed economiche dell'Offerta di Riferimento relativa al servizio *Wholesale Line Rental* (WLR) per l'anno 2014 pubblicata da Telecom Italia S.p.A. in data 31 ottobre 2013, fatto salvo quanto previsto all'art. 2.

Articolo 2
**(Modifiche all'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2014 relativa al
servizio *Wholesale Line Rental* – WLR)**

1. Telecom Italia riformula la tabella 5 dell'offerta di riferimento WLR per il 2014 (Condizioni economiche delle prestazioni associate al servizio WLR) prevedendo i seguenti contributi:
 - a) attivazione linea aggiuntiva (accesso) per POTS e ISDN BRA (semplice, con GNR, con GNR con selezione passante) pari a 55,09 Euro;
 - b) attivazione linea non attiva (accesso) per POTS e ISDN BRA (semplice, con GNR, con GNR con selezione passante) pari a 55,09 Euro;
 - c) attivazione linea da installare (accesso) per POTS e ISDN BRA (semplice, con GNR, con GNR con selezione passante) pari a 55,09 Euro;
 - d) disattivazione linea attiva pari all'analogo contributo approvato per il 2014 relativamente al servizio di *unbundling*.
2. Telecom Italia riformula la tabella 5 dell'offerta di riferimento WLR per il 2014 ripristinando, per i contributi ed i canoni non espressamente rivalutati al comma 1, le condizioni economiche approvate per il 2013 con delibera n. 67/14/CIR.
3. Telecom Italia riformula la tabella 6 dell'offerta di riferimento WLR per il 2014 (Condizioni economiche dei servizi accessori al WLR – contributi per linea) prevedendo:
 - a) un contributo di attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva pari a 5,37 Euro;
 - b) un contributo di disattivazione WLR e contestuale cessazione della linea pari a 11,14 Euro.
4. Telecom Italia riformula la tabella 8 dell'offerta di riferimento WLR per il 2014 (Contributi *una tantum* per interventi a vuoto) prevedendo:
 - a) un contributo per intervento di fornitura a vuoto (*on field*) pari a 51,24 Euro;
 - b) un contributo per intervento di manutenzione a vuoto pari a 73,06 Euro.

5. Telecom Italia riformula la tabella 9 dell'offerta di riferimento WLR per il 2014 (Contributi *una tantum* per attivazione WLR su linea *bitstream naked* e su linea in *unbundling*) prevedendo un contributo *una tantum* su linea *bitstream naked* ed *unbundling*:
 - a) pari a 51,51 Euro nel caso di attivazione del servizio WLR in assenza di contestuale portabilità del numero;
 - b) pari a 55,81 Euro nel caso di attivazione del servizio WLR in presenza di contestuale portabilità del numero.
6. Telecom Italia modifica l'offerta di riferimento WLR per il 2014 prevedendo, nel caso di ordini scartati ingiustificatamente, la corresponsione di una penale pari a 5,98 Euro per ogni giorno solare intercorrente tra il giorno di invio del reclamo scritto (inviato dall'operatore a Telecom Italia e contenente il riferimento dell'ordinativo scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto di Telecom Italia) ed il giorno di espletamento dell'ordine.
7. Telecom Italia introduce nell'offerta di riferimento WLR per il 2014 i seguenti SLA e penali nei processi di fornitura del servizio WLR sia su linea attiva sia su linea non attiva:
 - a) **Ritardi nelle notifiche di rifiuto di un ordine:** Telecom Italia, nel caso di rifiuti comunicati prima della validazione dell'ordinativo, prevede uno SLA (al 100%), per la comunicazione del rifiuto, pari al giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'ordine, con la previsione di una penale pari ad 1,00 Euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto. Per i rifiuti post-validazione, Telecom Italia prevede uno SLA (al 100%) per la comunicazione degli stessi pari al giorno della DAC (eventualmente rimodulata), con la previsione di una penale pari a 1,00 Euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto.
 - b) **Ritardi nelle notifiche di espletamento di un ordine rispetto al momento dell'attivazione/cessazione:** Telecom Italia prevede uno SLA (al 100%), relativamente alle notifiche di espletamento di un ordine, pari al giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento, con la previsione di una penale pari a 1,00 Euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto. Telecom Italia prevede il suddetto SLA e penale anche per la prestazione di invio al *donating* della notifica di espletamento a seguito della disattivazione del servizio di accesso.
 - c) **Ritardi nelle notifiche inerenti alla rimodulazione ed alla conferma della DAC:** Telecom Italia prevede uno SLA (al 100%), relativamente alle notifiche di rimodulazione e conferma della DAC, con la previsione di una penale pari a 1/3 del canone mensile WLR per ogni giorno solare che intercorre tra la data prevista di dovuta notifica e la data di effettivo espletamento dell'ordine.

Articolo 3

(Costo orario della manodopera per il 2014)

1. Telecom Italia applica, per il 2014, un costo “pieno” della manodopera pari a 46,14 Euro/ora.

Articolo 4 (Disposizioni finali)

1. Telecom Italia recepisce le disposizioni di cui agli artt. 1, 2 e 3 e ripubblica l’offerta di riferimento 2014 per il servizio *Wholesale Line Rental* (WLR) entro 20 (venti) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.
2. Le condizioni economiche del servizio *Wholesale Line Rental* (WLR), come modificate dalla presente delibera, decorrono ai sensi dell’art. 8, comma 4, dello schema di provvedimento allegato alla delibera n. 238/13/CONS, dal 1° gennaio 2014.
3. Il mancato rispetto da parte di Telecom Italia S.p.A. delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l’applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

La presente delibera è notificata alla società Telecom Italia S.p.A. ed è pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.