

Allegato A alla delibera n. 39/22/CONS

**SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA N.
72/21/CIR**

Il presente Allegato riporta la sintesi dei contributi degli operatori (OAO e TIM) intervenuti nell'ambito della consultazione pubblica nazionale di cui alla delibera n. 72/21/CIR.

INDICE

I. LE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER I SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO E DI CO-LOCAZIONE PER L'ANNO 2021	2
II. L'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER I SERVIZI WLR PER L'ANNO 2021.....	19
III. LE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER I SERVIZI DI ACCESSO ALLE INFRASTRUTTURE NGAN E PER I SERVIZI DI BACKHAUL PER L'ANNO 2021.....	20

I. LE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER I SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO E DI CO-LOCAZIONE PER L'ANNO 2021

Le considerazioni degli OAO

D.1. Gli OAO intervenuti nel corso della consultazione hanno rappresentato quanto segue:

- a. *Valorizzazione del “punto”*: gli OAO concordano con gli orientamenti dell’Autorità circa l’efficientamento del fattore di valorizzazione dei “punti”, da 0,278 a 0,269, effettuato sulla base dei nuovi contratti stipulati da TIM con le imprese *System* per le attività *on-field* di *provisioning* in regime disaggregato.
- b. *Costo di gestione dell’ordine*: gli OAO ritengono che il costo di gestione dell’ordine debba essere sensibilmente efficientato rispetto a quanto approvato dall’Autorità negli ultimi anni e riproposto da TIM ai fini delle valutazioni per l’anno 2021 (4,49 €), anche al fine di incentivare l’*incumbent* al conseguimento di maggiori efficienze.

Un OAO, in particolare, nel riportarsi ai costi risultanti dalle evidenze contabili relative agli anni 2015 e 2018-2019, evidenzia che per alcuni sistemi (*CRM Business fisso*, *CRMCRM*, *NGOM*) inclusi tra i costi di gestione dell’ordine, TIM riporta investimenti annuali (in aggiunta ai costi OPEX, relativi a manutenzione del *software* e *bug-fixing*, che sono remunerati a parte) che eguagliano la relativa quota di ammortamento annuale, con l’effetto di incrementare in modo artificiale ed indefinito la vita utile degli *asset*. L’OAO evidenzia, in particolare, che per tali sistemi che, tra l’altro, contribuiscono significativamente alla quota di ammortamento totale degli anni 2018 e 2019, il relativo valore lordo degli investimenti è incrementato tra il 60% e il 97% dal 2015 al 2018 e continua ad aumentare anche nell’anno 2019 (ad es. 15% circa per i sistemi *CRM Business fisso* e *CRMCRM*). L’OAO rileva, inoltre, che il valore complessivo lordo degli investimenti dei sistemi coinvolti nella gestione dell’ordine è incrementato del 113% dal 2015 al 2018 (passando da 124 mln € a 266 mln €) e del 10% dal 2018 al 2019 (passando da 266 mln € a 293 mln €).

Alcuni OAO ribadiscono altresì, in linea a quanto già osservato nell’ambito del procedimento relativo all’approvazione dell’offerta di riferimento per gli anni 2019-2020, che il sistema *CRM Wholesale* è stato completamente sostituito dal sistema *NOW* nel corso del 2018, per cui non dovrebbero più residuare quote di ammortamento per gli anni a seguire. Considerazioni analoghe a quanto rappresentato negli anni precedenti, sono riportate da tali OAO per i sistemi *CRM business fisso* e *CRMCRM* che sono sistemi relativi alla gestione dei soli clienti *retail* di TIM e per il sistema *NOW* implementato da TIM - a detta degli OAO - esclusivamente in esecuzione di una propria proposta di impegni.

Gli OAO segnalano, infine, l'introduzione tra i costi relativi all'anno 2019, senza che TIM ne avesse data una specifica motivazione e senza peraltro che siano intervenute modifiche di processo, di un nuovo sistema denominato *DBSS* (che ha un valore lordo di circa 11 milioni di euro) che non era presente nelle valutazioni degli anni precedenti.

- c. *Mark-up sul costo di gestione ordine*: gli OAO ritengono che il *mark-up* per tener conto degli oneri connessi all'implementazione delle misure sulla disaggregazione di cui alla delibera n. 321/17/CONS, pari al 2,4% sul costo di gestione ordine (0,11 €/ordine), così come approvato con delibera n. 284/20/CIR e riproposto da TIM ai fini delle valutazioni per l'anno 2021, sia ingiustificato e non proporzionato rispetto alle attività che dovrebbe remunerare. Alcuni OAO, in particolare, ritengono che le attività che TIM identifica come oneri addizionali connessi all'implementazione delle misure sulla disaggregazione sono in realtà attività svolte da TIM anche in passato per la gestione degli interventi in campo e delle imprese *System* che la stessa TIM utilizza ampiamente anche in un contesto non disaggregato. Non vi è alcuna attività fra quelle che elenca TIM (cfr. punto D.24, Allegato A, delibera n. 284/20/CIR) che possa - secondo tali OAO - essere effettivamente qualificata come onere aggiuntivo connesso all'implementazione della disaggregazione.
- d. *Attività di presa appuntamento (Policy di contatto)*: gli OAO ritengono che i contributi UT di attivazione su LNA ULL e SLU, così come approvati dall'Autorità negli anni precedenti, siano comprensivi di tutte le attività imprescindibili e necessarie per l'attivazione della linea, anche se esse in passato non siano state analiticamente declinate nel conteggio. Gli OAO non concordano, pertanto, con la previsione di una componente di costo aggiuntiva (pari a 2,15 €) relativa alla presa appuntamento. Alcuni OAO, inoltre, evidenziano che negli ultimi anni ci sono stati dei significativi cambiamenti al processo di presa appuntamento di TIM che si basa sempre di più su strumenti digitali quali il *Virtual Assistant* (il c.d. *Virtual Agent*), meccanismo automatico che consente al cliente finale degli OAO - che acquistano i servizi di accesso *wholesale* di TIM - di fissare e, ove necessario, ripianificare la data/ora appuntamento per l'intervento del tecnico presso la propria abitazione in completa autonomia ed in modalità digitale interagendo con un Agente Virtuale attivo h24 e 7 giorni su 7, attività - evidenzia un OAO - che tra l'altro è remunerata a TIM tramite apposito contratto che ha previsto la corresponsione di specifici costi di *set-up*. Ad oggi, a quanto riferito da un OAO, complessivamente in circa il 90% dei casi l'attività è stata svolta dal *Virtual Agent* (altri OAO riferiscono percentuali inferiori). Pertanto, secondo tale OAO, nel caso in cui un operatore decida di disaggregare l'attività di presa appuntamento e affidarla ad un soggetto terzo o realizzarla in proprio, dai contributi UT di attivazione LNA dovrà essere scorporato un costo pari a 0,22 € (10% di 2,15 €).

- e. *Aggiornamento delle percentuali di realizzazione per aree/tipologie di impianto.* Alcuni OAO richiamano che il costo del capitolato d'impresa per la realizzazione delle linee non attive include due componenti di costo: la prima riguarda il costo dell'uscita del tecnico e delle attività non strutturali necessarie alla realizzazione del nuovo impianto (i.e. la permuta), la seconda riguarda i costi della realizzazione fisica della coda dell'impianto. In accordo ai modelli di costo adottati dall'Autorità, i primi costi vengono addebitati agli OAO nel contributo di attivazione UT LNA mentre i secondi, essendo relativi ad un ampliamento di rete, sono remunerati dall'OAO attraverso il canone ULL/SLU. Pertanto, anche nel caso in cui il *mix* di aree di intervento dovesse variare (come sostenuto da TIM), una eventuale variazione del costo dovrebbe al più essere imputata esclusivamente alla seconda voce di costo in quanto le diverse aree del capitolato *System* si differenziano rispetto alle caratteristiche di realizzazione della rete, non certo alle attività di permuta che rimangono invariate nelle tre tipologie di aree. Pertanto, alla luce di quanto rappresentato, ed in considerazione del fatto che l'Autorità con delibera n. 284/20/CIR abbia ravvisto l'opportunità di non variare il costo del raccordo d'abbonato che va sottratto ai costi di capitolato, gli OAO ritengono corretto mantenere il *mix* delle aree/tipologie di impianto utilizzato nell'ambito dell'OR 2019-2020 che garantisce l'invarianza (in termini di punti) del costo delle attività *on-field* incluse nel contributo di attivazione UT LNA (i.e. uscita del tecnico e permuta).

Canoni dei servizi di co-locazione

- D.2. Con riferimento ai costi unitari dell'energia elettrica per i quali TIM riporta un costo di 0,1726 €/kWh (base contabile 2020) in aumento di circa il 15% rispetto a quanto approvato dall'Autorità per gli anni 2019-2020 pari a 0,1499 €/kWh (base contabile 2018), alcuni OAO ritengono che tali aumenti non siano giustificabili rispetto a quanto desumibile dall'andamento dei relativi prezzi di mercato (così come riportati dal GME - Gestore dei Mercati Energetici) che vedono in tali anni per l'energia elettrica un *trend* in diminuzione e non in aumento. Secondo un OAO, nel 2020 il prezzo dell'energia elettrica è in riduzione del circa 15% rispetto al 2018: 0,1274 €/kWh nel 2020 vs 0,1499 €/kWh nel 2018. Lo stesso OAO evidenzia che i bilanci di Telenergia mostrano che il costo dell'energia nel 2020 non è superiore a quello relativo al bilancio 2018.

Contributi una tantum dei servizi di co-locazione

- D.3. Per quanto riguarda i contributi *una tantum* per i *raccordi passivi in fibra ottica* e per *accesso da cameretta zero* alcuni OAO, nel condividere il nuovo impianto dei costi così come approvato dall'Autorità per gli anni 2019-2020 con determina n. 5/21/DRS, ritengono tuttavia che ulteriori efficientamenti possano essere apportati per l'anno 2021. Al riguardo, un OAO richiama le analoghe considerazioni dallo stesso rappresentate nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 284/20/CIR.

Indicatore di utilizzo del quarto referente per interventi a vuoto on-field

D.4. Un OAO richiama che TIM riporta nell'OR 2021 (manuale delle procedure, sez. 6.4.1) che *“L'indicatore utilizzato per il controllo sull'utilizzo del quarto referente misura, per i soli ordinativi con il campo del 4° referente correttamente valorizzato, l'incidenza delle chiamate al quarto referente effettuate dal Call Center di TI sul totale delle sospensioni per cliente irreperibile on field / rinuncia cliente on field”*. È, quindi, un indicatore che assume valori da 0% (nessun utilizzo) a 100% (utilizzo completo). A tal riguardo l'OAO evidenzia, in particolare, che, secondo quanto indicato in OR, TIM calcola mensilmente il suddetto indicatore ed emette fattura per gli IaV *on-field* secondo i seguenti criteri:

- *nel caso in cui l'indicatore abbia raggiunto e/o superato il valore soglia di 85%, TIM fatturerà e l'operatore riconoscerà il pagamento di tutti gli IaV che sono stati individuati nel periodo di osservazione;*
- *nel caso in cui l'indicatore sia inferiore al valore soglia di 85%, TIM fatturerà e l'operatore riconoscerà il pagamento di una percentuale degli IaV individuati nel periodo di osservazione pari all'indicatore condiviso.*

Sul punto, l'OAO richiede che venga eliminata la franchigia del 15% relativa alle chiamate che il tecnico, pur in presenza nell'ordinativo di lavoro del numero del quarto referente, non effettua. Secondo l'OAO, tale previsione è irragionevole e penalizzante per gli OAO. Infatti – qualora la telefonata al quarto referente possa essere considerata una valida dimostrazione della presenza del tecnico presso la sede del cliente – essa deve essere effettuata nel 100% dei casi senza la previsione di alcuna franchigia. L'OAO evidenzia altresì che tale chiamata al quarto referente deve essere svolta strettamente nella fascia dell'appuntamento e non, come indicato da TIM in OR, *“...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”*.

SLA e penali

D.5. Un OAO evidenzia, in via preliminare, nonostante le indicazioni fornite dall'Autorità, da ultimo con delibera n. 284/20/CIR, che TIM ha reintrodotta, nell'ambito delle offerte di riferimento (ULL/SLU, WLR, VULA, *bitstream* rame e NGA) per l'anno 2021, con particolare riferimento ad alcuni SLA e penali, proprie specificazioni e dettagli interpretativi rispetto a quanto relativamente previsto dalla delibera n. 348/19/CONS. Le interpretazioni così introdotte da TIM - sottolinea l'OAO - hanno come effetto quello di limitare e/o annullare l'efficacia di alcuni importanti SLA e penali stabiliti dall'Autorità nella delibera n. 348/19/CONS. L'OAO si riferisce, in particolare, a:

- a. l'allegato concernente le *“regole per il conteggio dei tempi di ritardo”* che, secondo quanto già dallo stesso richiesto nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento relative agli anni passati, dovrebbe essere completamente stralciato dalle offerte di riferimento, in quanto contenente specificazioni e dettagli interpretativi unilateralmente introdotti da TIM;

- b. *penale per il ritardo nella notifica della rimodulazione della DAC*: l'OAO nel richiamare che, nel caso di ordini rimodulati più volte, TIM prevede l'applicazione della penale per il ritardo nella notifica della rimodulazione della DAC unicamente alla prima notifica di rimodulazione della DAC comunicata fuori SLA e per le sole rimodulazioni con causa TIM, ritiene che tale penale, sebbene prevista da TIM con riferimento alla sola prima notifica di rimodulazione della DAC comunicata fuori SLA, debba essere applicata indipendentemente dalla causale della rimodulazione, in quanto soprattutto nel caso di LA (Linea Attiva) un ordine è sempre rimodulato per causa TIM (fatta eventuale eccezione per *causa terzi* o per *causa forza maggiore* che tuttavia sono casi che ricorrono, soprattutto sulla LA, molto marginalmente);
- c. *definizione DRS (Data Ricezione Segnalazione)*: l'OAO, riportandosi allo SLA di risposta alle segnalazioni degli Operatori per "KO" ritenuti errati, evidenzia che TIM ha definito in maniera unilaterale la DRS come primo giorno lavorativo successivo all'apertura della segnalazione da parte OAO riportante il riferimento dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il "KO" di Telecom Italia. Al riguardo, l'OAO chiede di modificare la definizione di DRS come segue: "*La DRS è pari alla DIS (Data Invio Segnalazione) per le segnalazioni di KO errati inviate dagli OAO entro le ore 19:00 e pari al primo giorno lavorativo successivo alla DIS, per le segnalazioni di KO errati inviate dagli OAO dopo le ore 19:00*", in analogia alla definizione di DRO indicata dall'Autorità nella delibera 348/19/CONS: "*La DRO è pari alla DIR (Data Invio Richiesta) per gli ordini inviati dagli OAO entro le ore 19:00 e pari al primo giorno lavorativo successivo alla DIR, per gli ordini inviati dagli OAO dopo le ore 19:00*";
- d. *SLA e penale per l'errato provisioning dell'accesso al cliente finale*: l'OAO segnala che TIM ha eliminato dall'OR lo SLA (e penale) di *errato provisioning*, viceversa previsto nell'ambito delle offerte di riferimento passate secondo il quale TIM si impegnava a mantenere i casi di *errato provisioning* entro una soglia del 2% degli accessi annualmente consegnati all'operatore per anno solare;
- e. *introduzione di una DRO' e SI' nell'ambito delle specificazioni del processo di provisioning*: l'OAO evidenzia che TIM, nella sezione relativa alla descrizione del processo di *provisioning* della componente di accesso del manuale delle procedure delle proprie OR, ha introdotto delle specificazioni del processo di sospensione di un ordine (DRO', SI') il cui effetto è quello di aggiungere in modo sistematico uno o più giorni lavorativi agli SLA relativi al *provisioning* della LNA definiti dalla delibera n. 348/19/CONS. L'OAO richiede, pertanto, l'eliminazione dal manuale delle procedure delle suddette specificazioni di processo in cui TIM propone l'introduzione di una DRO' e di una SI'.

Piano immobiliare delle centrali locali di TIM

D.6. Alcuni OAO richiamano che TIM ha introdotto, nella sezione 6.2 dell'offerta di riferimento per i servizi di co-locazione 2021, il cosiddetto “*Piano Immobiliare delle centrali locali di Telecom Italia*” prevedendo che:

“Nel caso di cessazione/chiusura, anche parziale di una centrale TIM o di mutamento della destinazione d’uso anche parziale della stessa (“Chiusura di un Sito”), per ragioni differenti dal sopra citato Switch-off e da cause derivanti da forza maggiore, verranno meno il servizio di colocazione fornito presso lo stesso sito e il relativo Ordine di colocazione. In tal caso:

- i. TIM dovrà fornire all’Operatore un preavviso di almeno 12 mesi, nonché mettere a disposizione dell’Operatore idonei spazi in un altro sito (o in altra parte del medesimo sito utilizzabile a discrezione di TIM), garantendo la continuità del servizio di colocazione nonché della fornitura dei connessi servizi forniti da TIM all’Operatore, previo invio da parte dell’Operatore di nuovi ordini di colocazione alle condizioni tecniche richieste dall’Operatore e alle condizioni economiche della presente Offerta di riferimento vigenti pro tempore. A parità di consistenze tecniche dei servizi in fibra ottica in accesso e/o backhauling (numero di fibre) TIM garantirà all’Operatore il mantenimento del diritto d’uso residuo nella nuova centrale;*
- ii. l’Operatore si impegna a rimuovere gli apparati di sua proprietà presenti all’interno del sito e a rilasciare lo stesso entro la data dichiarata da TIM per la Chiusura del Sito”.*

Al riguardo alcuni OAO, nell’apprezzare l’apertura di TIM ad un preavviso di almeno 12 mesi e la disponibilità a predisporre spazi idonei in un altro sito, ritengono essenziale stralciare tale paragrafo dall’OR 2021 – e qualsiasi altra indicazione faccia riferimento a tale piano nell’ambito dell’offerta di riferimento – nelle more della conclusione dell’attività di vigilanza svolta da parte dell’Autorità e attualmente in corso sul medesimo tema. Un altro OAO evidenzia che eventuali dismissioni debbano essere operate sempre in una logica di migrazione verso la fibra e, pertanto, sempre convogliate nel piano di *switch-off* e soggette alle relative regole. Lo stesso OAO ribadisce la necessità di un confronto *ad hoc* nell’ambito di uno specifico tavolo tecnico.

Le considerazioni di TIM

D.7. *Costo di gestione dell’ordine.* Nel corso delle attività istruttorie TIM ha fornito, su richiesta dell’Autorità, un aggiornamento delle evidenze contabili riferite all’anno 2020 sottostanti ai costi di gestione dell’ordine. In dettaglio, TIM ha provveduto ad aggiornare:

- per ciascun sistema coinvolto nella catena di *provisioning*, il valore degli *asset* a seguito dei nuovi investimenti realizzati nell’anno 2020 e dei relativi ammortamenti conseguiti per gli investimenti effettuati nel corso degli anni precedenti;
- le quantità degli accessi *retail* e *wholesale* che concorrono al calcolo del costo di gestione ordine.

Il valore ottenuto, come meglio descritto nel seguito, per l'anno 2021, basato su dati contabili del 2020, è pari a 5,28 €.

Nella tabella che segue sono riepilogati i sistemi (al netto di quelli già ammortizzati) sottostanti ai costi di gestione dell'ordine relativamente ai quali Telecom Italia ha fornito, nel corso delle attività istruttorie, i valori contabili per l'anno 2020.

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

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

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

Dividendo il montante dei costi così ottenuto, pari a circa 36,8 milioni con riferimento all'anno 2020, per la quantità di servizi a contributo *wholesale e retail*

che prevedono la gestione dell'ordine, indicate nella tabella che segue, Telecom Italia ha ottenuto il costo unitario di gestione dell'ordine.

Quantità (M.ni) attiv/cess/trasf. Core 2020	totale servizi
ULL, SLU e SA	1,05
Bts, WLR e altro OAO	3,38
Retail	3,35
Totale WS	4,43
Totale WS+RT	7,78

Nella tabella che segue sono riepilogate le valutazioni svolte da TIM in relazione ai costi unitari di gestione dell'ordine sulla base dei dati contabili 2020.

Descrizione	2020
Totale costi quota amm+WACC (€)	36.840.254
quantità di servizi a contributo WS e retail che prevedono la gestione dell'ordine	7.782.951
Costo unitario di gestione dell'ordine con remunerazione di WACC e ammortamento (€)	4,73
Costo unitario (€) degli opex associati	0,55
Costo unitario di gestione dell'ordine che remunera anche gli opex (€)	5,28

D.8. Con particolare riferimento alle osservazioni degli OAO di cui al precedente punto D.1 (lettera *b*) TIM, nel richiamare che il modello di calcolo utilizzato per determinare il costo di gestione dell'ordine si basa sugli investimenti dalla stessa sostenuti, ribadisce quanto già rappresentato nell'ambito della consultazione pubblica relativa alle offerte di riferimento per gli anni 2019-2020 (cfr. punto D.23, Allegato A alla delibera n. 284/20/CIR, a cui rimanda). In merito all'osservazione sul sistema *DBSS*, di cui gli OAO segnalano l'introduzione *ex-novo* nel 2019, TIM precisa che trattasi del nuovo sistema che sta subentrando gradualmente ai CMR.

Inoltre, con particolare riferimento alle considerazioni di alcuni OAO, secondo i quali il valore complessivo lordo degli investimenti dei sistemi coinvolti nella gestione dell'ordine sarebbe incrementato nel corso degli anni, TIM evidenzia che il modello che viene utilizzato per calcolare il costo di gestione ordine considera le seguenti voci:

- “Valore lordo”
- “Quota Amm.to”
- “Fondo di ammortamento”

- “Valore netto”
- “Costo del capitale (WACC 8,64%)”
- “Totale costi quota amm. +WACC”

Gli OAO - sottolinea TIM - nella loro osservazione fanno esclusivamente riferimento al “valore lordo degli investimenti” che nel tempo non può che crescere, ma trascurano di verificare l’andamento della voce “Totale costi quota amm. +WACC” che è l’unica componente di costo che di fatti viene utilizzata nel modello per calcolare il costo di gestione dell’ordine. Tale componente è data dalla somma della quota di ammortamento più una componente di costo calcolata applicando il WACC al valore contabile netto dell’asset (“valore netto”). Pertanto - sottolinea TIM - se si osserva l’andamento dal 2018 di queste due voci si rileva che c’è un *trend* in riduzione (si veda tabella sottostante) a riprova di una corretta pianificazione degli investimenti per i sistemi in esame.

In particolare, la stabilità e/o la riduzione del “Valore netto” in presenza di investimenti continui nel tempo, indica che è in atto un naturale processo di sostituzione e ammodernamento dei sistemi coinvolti: si sostituiscono i sistemi obsoleti (generando l’azzeramento del valore contabile netto) con nuovi sistemi (generando investimenti che vanno ad incrementare il valore contabile netto), mantenendo una graduale riduzione nel tempo del valore dell’*asset* unitamente alle funzionalità necessarie dei sistemi coinvolti.

	Valore lordo	Quota Amm.to	Fondo ammortamento	Valore netto	Costo del capitale (WACC 8,64%)	Totale costi quota amm+WACC
2018	266.070.113	-44.327.314	-199.468.348	66.601.765	5.754.392	50.081.706
2019	293.228.328	-42.294.908	-242.385.559	50.842.770	4.392.815	46.687.723
2020	320.843.491	-37.547.434	-280.859.740	39.983.751	3.454.596	41.002.030

Per quanto specificatamente riguarda l’osservazione degli OAO circa l’incremento di investimenti sui sistemi in dismissione, TIM evidenzia che bisogna tener conto che è fisiologico che nel periodo di coesistenza di sistemi di cui uno è la sostituzione dell’altro continuino a sussistere dei costi di gestione/dismissione anche per i sistemi vecchi. Per es. sui CRM, che si stanno sostituendo con il DBSS, nel corso del 2020 sono stati fatti investimenti strutturali relativi, ad esempio, alla gestione della migrazione della consistenza verso il DBSS, inoltre fino al completamento della migrazione delle consistenze clienti tutti gli interventi evolutivi vanno replicati anche sui vecchi sistemi, dovendo gestire in modo omogeneo la base cliente ancora distribuita.

Alla luce di quanto sopra, TIM ribadisce che l’andamento della voce di costo “Totale costi quota amm+WACC” che viene utilizzata dal modello per calcolare il costo di gestione dell’ordine, come si vede dalla tabella sopra riportata, risulta in diminuzione di circa il 18% tra il 2018 e il 2020, a riprova della corretta gestione degli investimenti.

D.9. *Mark-up sul costo di gestione ordine.* In relazione alle osservazioni degli OAO, di cui al precedente punto D.1 (lettera c) TIM, nel ribadire quanto già rappresentato

nell'ambito della consultazione pubblica relativa alle offerte di riferimento per gli anni 2019-2020 (cfr. punto D.24, Allegato A alla delibera n. 284/20/CIR, a cui rimanda), evidenzia che le presenti doglianze degli operatori sono state anche oggetto di ricorso avverso la delibera n. 284/20/CIR che è stato integralmente rigettato dal TAR del Lazio con sentenza n. 5202 del 4 maggio 2021 che ha respinto nel merito la totalità delle censure dell'operatore ricorrente, queste comprese.

Inoltre TIM, a seguito di richiesta di chiarimenti da parte dell'Autorità, ha rappresentato che le principali attività di controllo, di gestione e di tracciabilità delle attività delle Imprese System, di coordinamento e di monitoraggio che TIM effettua, hanno un carattere di continuità e ricorrenza.

A titolo esemplificativo, con riferimento al punto D.24 della delibera n. 284/20/CIR, in relazione a:

- “*Acquisizione della disponibilità delle Imprese System e aggiornamento delle Liste A e B*”, TIM acquisisce la disponibilità delle nuove Imprese selezionabili dagli OAO ad operare come Impresa System nelle AdC. TIM aggiorna le liste A e B e le pubblica sul proprio portale *wholesale* (es. cfr. pubblicazione del 14 gennaio 2021).
- “*Definizione delle consistenze ai fini della predisposizione/variazione dei contratti tra TIM e Impresa System*” e “*Definizione e gestione degli aspetti contrattuali verso le Imprese System*”, TIM effettua le attività relative alle modifiche contrattuali con le Imprese System conseguenti a richieste di modifica dell'associazione tra AdC ed Imprese degli OAO. Ad esempio, nel corso del 2021:
 - un OAO, per la disaggregazione delle componenti di *provisioning* e di *assurance on-field* dei servizi Vula C, ULL e SLU, ha comunicato a TIM l'introduzione, con tempistiche differenziate, di una seconda Impresa per circa il 50% delle AdC. Il piano di implementazione è stato più volte aggiornato dall'OAO, con conseguente aggravio operativo per TIM;
 - un OAO, ad aprile 2021, ha avviato la disaggregazione della componente di *assurance on field* del servizio VULA C ed ha scelto di interrompere la disaggregazione delle attività di *provisioning on field* per i servizi ULL;
 - un OAO, per la disaggregazione della componente di *assurance on field* del servizio ULL, ha cambiato l'associazione tra impresa e AdC.

La gestione di queste richieste degli OAO ha comportato per TIM la necessità di effettuare delle variazioni contrattuali con i conseguenti adempimenti formali ed operativi, che si sono aggiunti alle variazioni contrattuali svolte da TIM con cadenza trimestrale.

In sintesi, TIM ha gestito nel corso del 2021 circa 70 variazioni contrattuali e definiti e gestiti quattro nuovi contratti con le due Imprese System scelte da un OAO.

A queste attività si aggiungono gli aggiornamenti annuali dei volumi di attività di *provisioning* ed *assurance* realizzati dagli OAO che hanno aderito alla disaggregazione¹.

TIM, inoltre, per i servizi VULA C, ULL e SLU, ha gestito *migliorie di processo* operativo per la componente di *assurance on field* sulla base dell'esperienza maturata nei primi mesi di attività della disaggregazione che hanno comportato la necessità di effettuare degli sviluppi sui sistemi e di adeguare il documento di linee guida operativo allegato ai contratti con le Imprese².

- ai restanti punti del punto D.24 della citata delibera n. 284/20/CIR, TIM evidenzia che si tratta di attività insite nella gestione ordinaria delle Imprese in regime di disaggregazione ed in quanto tali sono svolte dal personale TIM in modo continuativo. Tale processo è più articolato con la disaggregazione rispetto al processo standard in quanto:
 - in assenza di disaggregazione, TIM deve coordinare l'Impresa scelta a livello territoriale più una di back up;
 - in caso di disaggregazione, TIM deve interloquire con un numero maggiore di Imprese, fino a quattro per AdC, e deve supportarne le attività.

Alla luce di quanto sopra, TIM ribadisce che le attività sottostanti il *mark-up* sul costo di gestione dell'ordine sono attività ricorrenti.

D.10. *Attività di presa appuntamento (Policy di contatto)*. TIM evidenzia che la *Policy di contatto* telefonica (di seguito PdC telefonica) per le richieste di attivazione dei servizi *wholesale* su LNA attualmente è regolata nel seguente modo:

- per ordini non disaggregati, sono previsti € 2,15 (corrispondenti a 3 minuti);
- per ordini disaggregati, può essere svolta come prestazione aggiuntiva e quindi in questi casi non è dovuto alcun importo a TIM.

Negli ultimi anni TIM, al fine di incrementare la probabilità di successo della presa appuntamento, ha introdotto un servizio commerciale opzionale, denominato *Rendez Vous*, che comprende sia l'estensione degli orari di contatto telefonico sia l'utilizzo del c.d. "*Virtual Agent*" per prendere l'appuntamento in modalità digitale.

¹ "Alla stipula del Contratto Quadro e successivamente con cadenza annuale TIM comunica all'Operatore i volumi di attività di *provisioning* e *assurance* realizzati per l'Operatore nell'anno precedente in ciascuna Area di Cantiere" (rif Art.4 comma 5 Contratto quadro di System Unico Servizio VULA FTTC).

² Ci si riferisce al documento "Utilizzo dei codici di riscontro e delle causali Jeopardy WFM per Assurance" ver. 1 del 20/09/2021.

L'obiettivo principale del servizio *Rendez Vous* è ridurre il tasso di caduta dei tentativi di contatto telefonico con il cliente, dato che quest'ultimo non sempre è disponibile, per varie ragioni, ad accettare una chiamata telefonica ad un preciso orario mentre, interagendo con il "Virtual Agent", può decidere quando e come prendere l'appuntamento in modalità digitale.

Il servizio *Rendez Vous* è stato sottoscritto da molti operatori, la stima della quota di appuntamenti presi con tale modalità è compresa tra il 30% e il 35% (ben lontana dal 90 % detto da alcuni OAO).

Per quanto riguarda *il costo medio* dell'attività di presa appuntamento - evidenzia TIM - occorre considerare che:

1. viene effettuata su volumi elevati pari al 95% degli ordini pervenuti al giorno e necessita di una "regia" dedicata composta da 12 persone che hanno il compito di:
 - monitorare che gli ordini di attivazione su LNA entrino nel flusso di presa appuntamento;
 - rimettere nel normale flusso eventuali ordini scartati;
 - monitorare che l'attività di presa appuntamento si concluda nei tempi previsti, garantendo il regolare passaggio degli ordini alle fasi successive del processo di provisioning;
 - gestire gli outsourcers preposti all'effettuazione della presa appuntamento (es. coordinamento, pianificazione e monitoraggio attività con l'obiettivo di ottimizzare l'agenda dei tecnici sia di TIM che delle Imprese, controllo dei livelli del servizio offerto).
2. la PdC telefonica è sempre attiva ed è svolta in parallelo al "Virtual Agent" interrompendosi al verificarsi di una delle seguenti condizioni:
 - il cliente finale ha fissato l'appuntamento;
 - sono stati effettuati tutti e quattro i tentativi di contatto nei quattro semi-turni distribuiti in 2 o 3 giorni lavorativi.
3. la PdC telefonica viene attivata su tutti gli ordini pervenuti che superano le verifiche iniziali del processo di delivery, indipendentemente dall'esito finale dell'ordine. Pertanto, TIM sopporta il costo della PdC telefonica (verso il fornitore esterno oltre ai costi gestionali di TIM, es. scarti, rilavorazioni, eccezioni, ecc.) anche nei seguenti casi che non prevedono invece alcun costo per l'OAO:
 - ordini che dopo aver preso l'appuntamento, vengono scartati per qualsiasi causale (es. "causa Cliente");
 - ordini che dopo il primo appuntamento, anche se preso dal Virtual Agent, richiedono la definizione di un nuovo appuntamento (es. dopo una sospensione, al termine di un periodo di accodamento per "rete satura", etc.).

In sintesi, un singolo ordinativo potrebbe richiedere anche più di due appuntamenti presi mediante PdC telefonica prima di poter essere realizzato.

Alla luce di quanto sopra, TIM rappresenta di essere disponibile ad una revisione organica, anche con un procedimento *ad hoc*, del processo di presa appuntamento sia in termini di modalità (tramite PdC telefonico o *Rendez Vous*) sia di costi sostenuti anno per anno, nella convinzione che quanto riconosciuto dalla regolamentazione non copra i costi realmente sostenuti.

Di certo, evidenzia TIM, non può essere accolta una richiesta di riduzione di un compenso regolato (quello della PdC telefonica), già ampiamente sotto costo, facendo presumere che gli OAO abbiano già pagato il servizio *Rendez Vous*, quando in realtà hanno pagato una quota *una tantum* di € 350,00 di costi di *set-up* alla firma del contratto che non coprono minimamente quanto TIM sostiene per l'erogazione del servizio stesso (es. software, licenze, reportistica, manutenzione della piattaforma sviluppata per la prestazione, configurazione degli SMS specifici per gli OAO, registrazione degli alias, gestione dei certificati di sicurezza, a questi vanno aggiunti fino ad un massimo di 4 SMS inviati al cliente che hanno un costo dipendente dalla rete di destinazione).

D.11. *Aggiornamento delle percentuali di realizzazione per aree/tipologie di impianto.*

TIM evidenzia che l'attuale modello per il calcolo dei contributi dei servizi di accesso disaggregato è stato definito con la delibera n. 653/16/CONS e da allora è stato continuamente aggiornato solo modificando gli *input* di calcolo:

- nei primi anni di applicazione sono state cambiate, sulla base dei dati prodotti da TIM, le % di distribuzione tra MOS e MOI;
- man mano che sono cambiati/scaduti/rinnovati i contratti con le imprese di rete se ne è tenuto conto;
- il fattore di valorizzazione dei punti (FdV) è stato modificato in coerenza con i rinnovi contrattuali con le Imprese anche per tener conto della disaggregazione.

Per le OR 2021 TIM, in coerenza al percorso sopra descritto, ha modificato le % di distribuzione delle attività tra le aree A, B e C, che erano ancora quelle individuate nel 2016 e riportate al punto 70 della delibera n. 653/16/CONS.

Nello specifico, al suddetto punto 70 si riporta quanto segue:

“Per quanto riguarda i costi delle attività on-field, di cui ai capitolati con le imprese di rete/System, relativi all’attivazione di una linea ULL LNA (Csystem_ULL_LNA) si rappresenta quanto segue.

Si rileva, come riportato al precedente punto 32, che il capitolato d’appalto per i lavori di Delivery – Telecom 2016 prevede per le attività on-field di attivazione ULL LNA i seguenti costi.

	Punti	costo (euro)
ULL LNA area A	283	76,69
ULL LNA area B	355	96,21
ULL LNA area C	541	146,61

Tenuto conto della distribuzione nelle varie aree (25% area A, 36,5% area B, 38,5% area C) si ha un costo medio (Cm) delle attività on-field per attivazione ULL LNA pari a circa 110 €”.

Quindi i costi per i contributi di attivazione dell’ULL sono stati determinati sulla base delle % sopra descritte. Queste stesse % poi, per semplificazione, sono anche state usate per calcolare i contributi per lo SLU.

OR 2019 e OR 2020	ULL /SLU
Tipologia Area ed Impianti prevalenti	
area A - impianto in colonna montante	25,00%
Area B - impianto in rete aerea su edificio	36,50%
Area C - impianto in rete aerea	38,50%

In questa logica TIM, ha modificato in OR 2021 i contributi di attivazione su LNA dei servizi ULL, SLU e quelli da questi dipendenti tenendo conto che nel 2019 (inizio 2020) le suddette % hanno avuto questa distribuzione:

OR 2021	ULL /SLU
Tipologia Area ed Impianti prevalenti	
Area A - impianto in colonna montante	24,90%
Area B - impianto in rete aerea su edificio	32,60%
Area C - impianto in rete aerea	42,50%

Pertanto se tale modifica, che è in continuità con quanto fatto fino ad ora in ottemperanza alla delibera n. 653/16/CONS, dovesse essere messa in discussione, TIM ritiene opportuno definire separatamente le suddette % per i servizi ULL, SLU e VULA C, calcolando i relativi contributi. Ciò anche al fine di tracciare congruamente i costi che TIM sostiene verso le Imprese perché, come è noto, mentre lo SLU viene ancora attivato in zone urbane ad alta densità, il VULA C viene attivato su tutto il territorio nazionale e quindi mediamente è più oneroso (essendoci una netta prevalenza di attivazioni nelle aree C).

In altri termini, secondo TIM, non si può non tener conto del fatto che il VULA C ha un ordine di grandezza superiore in numero di attivazioni rispetto all’ ULL e allo SLU, e al contempo risulta essere quello più oneroso, visto che per la sua realizzazione l’area C è quella con il peso maggiore. Pertanto, il meccanismo della delibera n. 653/16/CONS, che tiene in considerazione solo le % ULL e quelle dello SLU (peraltro approssimate all’ULL), sta fortemente penalizzando TIM.

Alla luce di quanto sopra, TIM ritiene che sia necessario rivedere l’attuale modello, in modo da “costruire” tre diversi contributi valorizzando le aree anche per il VULA C, i cui costi al momento sono solo in parte ripagati a causa della definizione del modello. Qualora invece si ritenga, almeno al momento, di non rivedere il modello nell’ambito dell’approvazione dell’OR 2021, TIM ritiene che l’unica strada

possibile sia quella di andare in continuità, aggiornando le suddette % che sono un *input* del modello.

D.12. *Costo dell'energia elettrica.* TIM richiama che il calcolo del costo unitario dell'energia per l'anno X+1 viene effettuato, sulla base dei costi di approvvigionamento dell'energia elettrica sostenuti nell'anno X, sulla base delle fatture ricevute da Telenergia disponibili al momento della pubblicazione dell'offerta di riferimento X+1. Ciò premesso, con specifico riferimento alle considerazioni degli OAO di cui al punto D.2, TIM evidenzia che al fine di comprendere le dinamiche dei costi intervenute nel 2020 rispetto al 2018 occorre tener presente che il costo medio per kWh applicato agli OAO è calcolato sulla base delle fatture mensili inviate da parte di Telenergia a TIM, relativamente ai consumi della medesima (sia interni che per i servizi di colocazione resi agli OAO), nelle quali sono fornite evidenze dei costi delle seguenti componenti:

1. “energia”, ossia il costo di acquisto dell'energia sul mercato all'ingrosso sostenuto da Telenergia;
2. “dispacciamento”, ossia la remunerazione dell'attività di dispacciamento svolta da Terna nel tenere in equilibrio la rete elettrica. Tale costo dipende dai consumi di TIM e dalla corrispondenza tra pianificazione dei prelievi ed effettivi consumi;
3. “trasporto”, ossia il corrispettivo dipendente dalle tariffe stabilite da ARERA per tutti i punti di prelievo. Su tale componente Telenergia e TIM non svolgono alcun ruolo;
4. “accise”, ossia l'imposizione fiscale specifica sull'energia, il cui ammontare totale dipende dalla quantità di energia prelevata. Anche su tale componente Telenergia e TIM non svolgono alcun ruolo.

Nella Tabella seguente, si riporta la dinamica dei costi delle predette componenti dell'energia, come risultanti sulla base delle fatture mensili inviate da parte di Telenergia a TIM e, nell'ultima colonna, il costo totale unitario (€/MWh):

	MWh	Energia (Euro)	Dispacciamento (Euro)	Trasporto (Euro)	Accise (Euro)	TOTALE	Costo unitario (Euro/MWh)
2018	1.357.098,56	70.087.285,19	14.676.601,59	102.479.002,80	16.161.443,49	203.404.333,07	149,88
2020	1.230.099,14	73.643.194,46	18.478.569,00	105.957.054,90	14.291.323,82	212.370.142,18	172,64

La somma delle due componenti “energia” e “dispacciamento” corrisponde al c.d. “costo di approvvigionamento” e viene analizzato dall'Autorità ARERA nella propria relazione annuale. Tale costo ha avuto nel 2018 e nel 2020 per TIM la seguente dinamica:

Costo approvvigionamento TIM €/MWh	
2018	2020
62,5	74,9

Per effettuare un confronto di tali costi TIM con i costi medi di approvvigionamento ai clienti non domestici rilevati da ARERA, si deve partire dalla rilevazione ARERA dei costi di approvvigionamento per clienti non domestici³, articolati in funzione della tensione del punto di prelievo nonché relativi al valore medio totale. In sintesi si ha:

	Benchmark costo di approvvigionamento clienti non domestici (ARERA)	
	2018	2020
BT	92,6	91,5
MT	70,2	69,7
AT	61,9	57,4
Tot	77,4	75,8

Per quanto riguarda i costi sostenuti da TIM occorre considerare che:

- nessuno dei punti di prelievo di TIM afferenti alla rete fissa è in Alta Tensione; quindi ai fini del confronto occorre considerare solo i costi relativi ai punti BT e MT;
- in occasione dell'attività di vigilanza del 2015 l'Autorità ha stimato una ripartizione 10:1 tra consumi effettuati con punti di prelievo in bassa tensione e consumi in media tensione⁴.

Conseguentemente, elaborando i dati di ARERA, risulta che i costi di mercato di approvvigionamento relativi ad un *mix* di punti in BT/MT come quello di TIM (10/1) sarebbero i seguenti:

Benchmark parametrato su consumi TI (10.000 BT + 1.000 MT)	
2018	2020
90,56	89,52

Nella tabella seguente è riportato il confronto tra i costi sostenuti da TIM per l'approvvigionamento di energia elettrica e quelli che TIM avrebbe sostenuto a prezzi di mercato, a parità di mix BT/MT:

³ Nelle relazioni annuali di ARERA (https://www.arera.it/it/relaz_ann/21/21.htm, rif. "Tavola Costi medi di approvvigionamento ai clienti non domestici nel [20xx] per livello di tensione") sono riportati i dati relativi ai costi di approvvigionamento per clienti non domestici, in base alla tensione del punto di prelievo.

⁴ "il rapporto tra i punti di prelievo in media tensione della rete fissa di TIM rispetto a quelli in bassa tensione può essere stimato, approssimativamente e per difetto, in misura pari a 1000:10000".

ANNO di Riferimento	Costo unitario per Approvvigionamento TIM (Energia + Dispacciamento)	Costo unitario di approvvigionamento (Energia+ Dispacciamento) rilevato da ARERA per Clienti non domestici parametrato su punti di prelievo Telecom (10.000 BT + 1000 MT)
2018	62,5	90,6
2020	74,9	89,5

Dalla tabella sopra riportata si evince che il costo di approvvigionamento fatturato da Telenergia a TIM nel 2018 e nel 2020 è inferiore alla media di mercato, considerando le caratteristiche della rete di TIM.

Pertanto, anche se il costo di approvvigionamento per TIM ha avuto negli anni in esame una dinamica in aumento, tale costo è stato costantemente inferiore a quello di mercato, il che evidenzia che le politiche di contrattualizzazione poste in atto da Telenergia nei riguardi dei fornitori hanno portato al conseguimento di significativi risparmi rispetto al costo di mercato. Tale vantaggio è stato condiviso da TIM con tutti gli OAO co-locati.

Nella tabella seguente è riportato il confronto tra il costo unitario totale dell'energia di TIM e quello ARERA, ottenuto aggiungendo ai costi di energia e dispacciamento, quelli di Trasporto e delle Accise sopportati da TIM.

ANNO di Riferimento	A Costo unitario per Approvvigionamento TIM (Energia + Dispacciamento)	B Costo Unitario Trasporto rilevato Bollette TIM	C Costo Unitario Accise rilevato bollette TIM	D=A+B+C Costo Unitario totale TIM (Euro/MWh)	E Costo unitario di approvvigionamento rilevato da ARERA (Energia + Dispacciamento) per Clienti non domestici parametrato su punti di prelievo Telecom (10.000 BT + 1000 MT)	F=E+B+C Totale costo unitario ARERA parametrato su punti di prelievo Telecom (10.000 BT)	G=F/D-1 Delta Costo unitario ARERA vs TIM	H=F3/F1-1 Variazioni e Costo unitario ARERA %
2018	62,5	75,5	11,9	149,88	90,6	177,99	19%	
2020	74,9	86,1	11,6	172,64	89,5	187,27	8%	5,22%

Da quanto sopra si evince:

- una differenza dei costi unitari totali rilevati da ARERA rispetto ai relativi costi unitari totali di TIM rispettivamente pari al +19% nel 2018 e al +8% nel 2020;
- una variazione del costo unitario rilevato da ARERA totale 2020 (187,27 €/MWh) rispetto al costo unitario totale 2018 (177,99 €/MWh) pari al +5,2%.

Alla luce di quanto sopra, TIM sottolinea che l'affermazione dell'OAO circa il fatto che “nel 2020 il prezzo dell'energia elettrica è in riduzione del circa 15% rispetto al 2018” non è corretta, in quanto:

- in valore assoluto, sia per il 2018 che per il 2020 il totale costo unitario ARERA è significativamente superiore all'analogo costo TIM;
- il costo dell'energia nel 2020 rispetto al 2018 è in aumento.

Inoltre, relativamente all'affermazione dell'OAO secondo il quale “i bilanci di Telenergia mostrano che il costo dell'energia nel 2020 non è superiore a quello relativo al Bilancio 2018”, TIM rappresenta che il bilancio di Telenergia non può essere preso a riferimento per la definizione dei prezzi dell'energia per i servizi di co-locazione per i seguenti motivi:

1. Telenergia è il fornitore delle società del Gruppo TIM e non della sola TIM S.p.A., pertanto i bilanci risentono delle variazioni di perimetro societarie (es:

uscita Inwit dal Gruppo ad aprile 2020, creazione di Noovle dal 1° gennaio 2021);

2. Telenergia potrebbe fornire energia a clienti terzi e, pertanto, tali vendite sarebbero parte dei bilanci societari.

D.13. *Indicatore di utilizzo del quarto referente per interventi a vuoto on-field.* Con riferimento alle considerazioni di un OAO di cui al precedente punto D.4, TIM evidenzia che con delibera n. 100/19/CIR è stato approvato il processo per la gestione degli interventi a vuoto di *provisioning* ed *assurance*. Tale processo include, tra le altre cose, i “*Criteri di calcolo IaV per OL con chiamata al quarto referente*”. Pertanto, nelle OR 2021, TIM ha provveduto a riportare la suddetta procedura approvata dall’Autorità che tra l’altro è stata già contrattualizzata con molti OAO. TIM, inoltre, precisa che nell’OR 2021 non è stata modificata la percentuale dell’85%, già prevista nell’OR 2018 e approvata dalla delibera n. 100/19/CIR, ma sono stati meglio specificati, a maggior favore del mercato, i criteri per il calcolo degli IAV relativi agli ordini di lavoro (OL) con chiamata al quarto referente. In dettaglio TIM ha specificato che, in base al valore raggiunto (superiore o inferiore all’85%) dall’*Indicatore di utilizzo del quarto referente* (per lo IAV on field), vengono fatturati le percentuali riscontrate degli IAV on field relativi al solo di cui degli OL andati in KO (Z27 e Z07) a seguito della sospensione (Z20 e Z21) e non a tutti gli OL sospesi. Infine, è stata eliminata la fase relativa allo scambio dei dati tra TIM e l’OAO, che precede la fatturazione degli IAV in parola, in quanto propria del periodo di avvio del processo, ormai superato.

D.14. *Piano immobiliare delle centrali locali di TIM.* Con riferimento alle considerazioni di un OAO di cui al precedente punto D.6, TIM ribadisce quanto riportato al punto D.30 dell’Allegato A alla delibera n. 284/20/CIR circa il fatto che la chiusura di centrali, di cui alla fattispecie in discussione, differisce dalle chiusure correlate al Piano di *Decommissioning* delle centrali locali di TIM, di cui al paragrafo 6.1 dell’offerta di riferimento per i servizi di collocazione per l’anno 2021. TIM ribadisce che l’esigenza di procedere alla chiusura delle centrali dipende da motivazioni - quali ad esempio la mancanza di rinnovo dei contratti di affitto con le società locatrici delle sedi che ospitano la centrale, problematiche relative alla non esecrabilità della sede (eventi naturali/assenza standard minimi di sicurezza) o ancora casi di sfratto ordinati da un giudice civile - che sono non pianificabili né tanto meno procrastinabili da parte di TIM. Pertanto, in attesa della conclusione dell’attività di vigilanza attualmente in corso svolta da parte dell’Autorità (cfr. punto 89 della delibera n. 284/20/CIR), TIM ha provveduto a pubblicare la sezione 6.2 “Piano Immobiliare delle centrali locali di Telecom Italia”.

II. L’OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER I SERVIZI WLR PER L’ANNO 2021

D.15. Gli OAO intervenuti nel corso della consultazione pubblica non hanno sollevato particolari rilievi, se non richiamare quanto già osservato per i contributi *una tantum* per i servizi di accesso disaggregato.

III. LE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER I SERVIZI DI ACCESSO ALLE INFRASTRUTTURE NGAN E PER I SERVIZI DI BACKHAUL PER L'ANNO 2021

Le considerazioni degli OAO

Canoni e contributi una tantum per i servizi di accesso alle infrastrutture NGAN

- D.16. Alcuni OAO, nel richiamare quanto già segnalato all'Autorità nell'ambito della consultazione relativa alle offerte di riferimento per gli anni 2019 e 2020, ribadiscono che le condizioni di offerta delle infrastrutture di posa di TIM debbano essere allineate a quelle migliorative previste negli accordi bilaterali stipulati da TIM con alcuni operatori.
- D.17. Un OAO richiede un efficientamento dei costi relativi alla fibra ottica in primaria in modo che gli stessi siano maggiormente sostenibili anche fuori dai maggiori centri abitati. Parimenti, l'OAO richiede un efficientamento dei costi relativi alle infrastrutture aeree.
- D.18. Con riferimento al contributo *una tantum* per il collaudo di fibra ottica primaria/secondaria (e per il collaudo della coppia di fibre ottiche di *backhaul*) introdotto da TIM per l'anno 2021, e pari a 85,96 €, alcuni OAO ritengono che sia non giustificabile l'introduzione da parte di TIM di un nuovo contributo inerente a servizi che sono previsti in OR già da alcuni anni e per i quali non vi è stata alcuna modifica o integrazione delle relative attività di *provisioning*. Si evidenzia - tra l'altro - che nei verbali di rilascio delle coppie in fibra sono attualmente già indicati i valori di attenuazione e la lunghezza ottica del collegamento, a dimostrazione che le attività di collaudo sono svolte da TIM e alla stessa già remunerate.
- D.19. Con riferimento ai servizi di accesso alle infrastrutture di posa locali in modalità massiva, un OAO, nell'evidenziare che l'OR 2021 (capitolo 19) non è in linea a quanto previsto dalla delibera n. 284/20/CIR, ne richiede la modifica e, conseguentemente, la previsione per la quale *"TIM debba applicare le condizioni economiche previste dalla delibera n. 348/19/CONS per l'anno 2020 nel caso di 5 minutubi (4,26 €/metro) anche nel caso di richiesta di un singolo minitubo, purché facente parte di un ordine massivo per area Armadio o Comune nel caso di aree bianche"*.
- D.20. Un OAO, con riferimento all'applicativo "GIOIA" (Gestione Infrastrutture Ottiche In Accesso) che attualmente consente di visualizzare, su cartografia digitale, la presenza di Infrastrutture di Posa ed i punti di accesso delle Fibre Ottiche (Primarie, Secondarie e di *backhaul*) di proprietà di Telecom Italia e gli Edifici Connected FO, chiede che TIM metta a disposizione del mercato, in aggiunta al formato attuale di tipo grafico, anche un formato di tipo testuale riportante le medesime informazioni, in modo da consentire agli operatori di automatizzare ed integrare i dati con i propri sistemi di progettazione e pianificazione di rete. In particolare, l'OAO richiede di avere a disposizione, con frequenza almeno trimestrale, l'*export* delle informazioni delle infrastrutture di proprietà di TIM

georeferenziate in formato “dxf” o comunque in un formato importabile nei sistemi GIS.

D.21. Per quanto concerne il tema dell’accesso alle chiostrine, un OAO evidenzia che gli spazi, la c.d. chiostrina, che TIM pretende essere nella sua esclusiva disponibilità, nella realtà sono nicchie murarie, nel senso proprio di volume delimitato per cinque lati dal muro e per un lato da uno sportello accessibile con una chiave “tecnica” in possesso di qualsiasi operatore e/o ditta che realizza e manutiene le infrastrutture di rete per conto di un operatore, di proprietà condominiale e idonee ad ospitare i cavi di diversi operatori, anche in quanto funzionali (a volte è l’unico modo) al raggiungimento dei montanti verticali del palazzo e in cui tutti gli operatori devono poter far transitare le proprie infrastrutture. Secondo l’OAO, quindi, la nicchia muraria altro non è che un volume facente parte del muro, ed essendo quest’ultimo, *ex art. 1117 cod. civ.*, di proprietà condominiale, ne consegue che anche il vano ricavato (nicchia) è parte di quella proprietà. Parimenti, sottolinea l’OAO, non determina in capo a TIM, un diritto di esclusiva sull’uso del vano condominiale (chiostrina) il fatto di avere per prima utilizzato la chiostrina, magari installando anche uno sportello o incassando un armadietto. Non sono queste fattispecie - sottolinea l’OAO - che determinano il trasferimento della proprietà in capo a TIM o comunque l’acquisizione di un diritto di godimento in via esclusiva. L’OAO ritiene, pertanto, che il tema dell’accesso alle chiostrine, non avendone TIM la titolarità, non debba essere oggetto né dell’offerta di riferimento in sé e né, conseguentemente, del presente procedimento. L’OAO ribadisce, quindi, che nessuna autorizzazione da parte di TIM è necessaria per consentire all’OAO di far transitare il cavo multifibra nella suddetta chiostrina su cui TIM non può vantare alcun diritto, trattandosi di infrastrutture di pertinenza condominiale.

D.22. Con riferimento alle penali richieste da TIM per l’accesso non autorizzato alle chiostrine, un OAO ritiene che tali penali siano indebite e ne richiede pertanto lo stralcio dall’offerta di riferimento. L’OAO ritiene, altresì, che TIM debba consentire l’accesso alle proprie infrastrutture all’interno del condominio senza processi operativi complessi e farraginosi e senza alcuna previsione di costi in capo agli OAO.

D.23. Un altro OAO, con riferimento alle penali richieste da TIM per l’accesso non autorizzato alle chiostrine, ritiene che al più si dovrebbe parlare di “indennità per erronea occupazione” e non di “penale per occupazione indebita”.

Canoni e contributi una tantum per i servizi di backhaul

D.24. Alcuni OAO, nel ribadire quanto già rappresentato nell’ambito dei passati procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento, richiedono la possibilità di accesso ad una singola fibra ottica di *backhaul* invece della coppia di fibre. Tali OAO ribadiscono, altresì, la possibilità di richiedere fibra ottica di *backhaul* presso un punto di giunzione intermedio tra due centrali.

Le considerazioni di TIM

- D.25. Con riferimento alle osservazioni degli OAO di cui al punto D.18 circa il contributo *una tantum* per il collaudo di fibra ottica, TIM rappresenta che l'attività di collaudo di fibra ottica primaria/secondaria (e di collaudo della coppia di fibre ottiche di *backhaul*) è sempre prevista, come riscontrabile nei modelli “*Verbale di consegna f.o. primaria*” e “*Verbale di consegna f.o. secondaria*” (cfr. campo “Valore Attenuazione [dB]”) allegati al Manuale delle Procedure dell'OR e come, peraltro, confermato dagli OAO stessi. L'attività di collaudo della fibra ottica viene eseguita dal personale di TIM che interviene a valle della predisposizione della fibra ottica al PTO/PTE e richiede una tempistica di 120 minuti, comprensivi di spostamento ed espletamento dell'attività. Il fatto di non avere introdotto il contributo per il collaudo delle fibre ottiche nelle offerte di riferimento degli anni precedenti è stata una dimenticanza da parte di TIM, dovuta anche alla scarsa richiesta di tale servizio. Pertanto TIM, non appena rilevato il fatto, ha correttamente introdotto tale contributo nella pubblicazione della prima offerta di riferimento utile che è stata l'OR 2021.
- D.26. Con riferimento alle osservazioni di un OAO di cui al punto D.19, per quanto concerne le condizioni economiche di un singolo minitubo facente parte di un ordine massivo, TIM, nel ribadire che le motivazioni sia economiche che regolamentari relative al considerando 113 della delibera n. 284/20/CIR non appaiono chiare, evidenzia che TIM sta già applicando quanto ivi previsto ai minitubi acquistati dagli OAO in applicazione di contratti massivi a partire dal 24 gennaio 2020 (come chiarito dalla stessa Autorità nella nota a TIM del 20 maggio 2021). L'OR 2021 sarà aggiornata in tal senso nella sua prossima ripubblicazione conseguente l'approvazione dell'Autorità.
- D.27. Con riferimento alle osservazioni di un OAO di cui al punto D.20, TIM evidenzia che l'*export* massivo dei dati residenti in GIOIA equivale a consentire l'importazione, nei sistemi proprietari degli Operatori concorrenti, delle informazioni sugli *asset* infrastrutturali di TIM, ovvero informazioni altamente sensibili e con elevatissimo valore sotto il profilo commerciale ed industriale. Per tale ragione, TIM ritiene che le informazioni presenti in GIOIA non possano essere fornite nel formato richiesto dall'OAO. Ciò - evidenzia TIM - trova conferma anche nelle condizioni che regolano l'accesso al SINFI (Sistema Informativo Nazionale Federato delle Infrastrutture) che raccoglie i dati sulle infrastrutture funzionali alla posa delle reti di comunicazione elettronica conferiti da tutti i soggetti obbligati (Operatori di comunicazione elettronica – ivi compresa TIM – e Gestori di infrastrutture fisiche). Ai sensi di quanto previsto all'articolo 4.1 del Dlgs 33/16⁵ e

⁵ La norma prevede espressamente che “*Il Ministero dello sviluppo economico, entro il 30 aprile 2016, sentita la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, e successive modificazioni e l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), stabilisce le regole tecniche per la definizione del contenuto del Sistema informativo nazionale federato delle infrastrutture, “di seguito SINFI”, le modalità di prima costituzione, di raccolta, di inserimento e di consultazione dei dati, nonché le regole per il successivo aggiornamento, lo scambio e la pubblicità dei dati territoriali detenuti dalle singole amministrazioni competenti, dagli altri operatori di rete e da ogni proprietario o gestore di infrastrutture fisiche funzionali ad ospitare reti di comunicazione elettronica. I dati così ricavati sono resi disponibili in formato di tipo aperto e interoperabile, ai sensi dell'articolo 68, comma 3, del codice*

dal DM 11 maggio 2016⁶, l'accesso alle informazioni presenti su SINFI avviene in modalità di sola visualizzazione e consultazione dei dati, senza contemplare la possibilità di *export* degli stessi.

D.28. In merito alla proprietà della “Chiostrina”, o “Distributore” o “Armadietto”, TIM ribadisce che tale oggetto è uno degli elementi dell'infrastruttura della rete di accesso di FiberCop e, in particolare, costituisce il punto di terminazione dei cavi della rete secondaria da cui si diramano i raccordi d'utente. TIM evidenzia, inoltre, che non va confusa la proprietà dello “spazio” con la proprietà del manufatto. Al riguardo, TIM precisa che le “Chiostrine” o “Distributori” o “Armadietti” di FiberCop sono per lo più manufatti esterni (costruiti in ferro o in muratura) realizzati storicamente dalla stessa TIM, o più recentemente da FiberCop, ed appoggiati sulla parete dell'edificio (*i.e.* esterni al muro). In tali casi il manufatto di proprietà di FiberCop occupa (del tutto legittimamente) lo spazio esterno del condominio. In altri casi, l'apparato realizzato da TIM/FiberCop occupa (altrettanto legittimamente) uno spazio interno, peraltro ricavato dalla stessa TIM/FiberCop all'atto della sua installazione, essendo inserito in vani o nicchie scavate nel muro condominiale. In entrambi i casi, il manufatto (armadietto, griglia installata in apposito spazio interno ricavato nel muro, ecc.) è chiuso per mezzo di uno sportello, tipicamente in metallo, sempre realizzato da TIM/FiberCop e di proprietà della stessa FiberCop, la cui apertura è consentita per mezzo di una chiave che è in possesso unicamente di FiberCop o delle imprese da essa autorizzate ad eseguire la manutenzione degli impianti, tra le quali, ovviamente, TIM. Ciò anche a tutela della sicurezza, nonché della *privacy*, degli intestatari delle utenze servite per il tramite dei cavi e dei componenti inseriti nella chiostrina stessa. Pertanto, la proprietà della chiostrina, in quanto apparato o manufatto facente parte dell'impianto di telecomunicazioni, non può che essere dell'operatore che l'ha realizzata ed installata, a nulla rilevando che lo spazio occupato sia esterno od interno, o che TIM/FiberCop abbia realizzato il manufatto stesso in ferro piuttosto che in muratura. Ciò in forza dei principi generali in tema di diritto di proprietà. Di nessun rilievo, peraltro, è, secondo TIM, il riferimento all'art. 1117 c.c., disposizione finalizzata a regolamentare i rapporti tra condomini e nello specifico ad individuare quali siano le parti di proprietà esclusiva e quali quelle di proprietà comune dell'edificio, non certo utile al fine di stabilire la proprietà di apparati ed impianti nei confronti di soggetti terzi. TIM fa inoltre presente che la seguente affermazione dell'OAO “... una chiave “tecnica” in possesso di qualsiasi operatore e/o ditta che realizza e manutene le infrastrutture di rete per conto di un operatore ...” non corrisponde al vero in quanto la chiave della chiostrina è di proprietà di FiberCop e qualsiasi utilizzo da parte di un altro operatore e/o ditta da esso incaricata, non autorizzate da TIM/FiberCop, costituisce un abuso. Neanche il condominio è in possesso della suddetta chiave e la manomissione della chiostrina da parte di

dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, elaborabili elettronicamente e georeferenziati, senza compromettere il carattere riservato dei dati sensibili”.

⁶ Si vedano, in particolare, gli articoli 6 e successivi del DM richiamato (recante: “Istituzione del SINFI - Sistema informativo nazionale federato delle infrastrutture”) come integrati dal DM MISE del 2 settembre 2019.

soggetti non autorizzati rischierebbe di provocare disservizi ai Clienti finali lì attestati. TIM, infine, sostiene che la deregolamentazione dell'accesso alla Chiostrina, come proposto dall'OAo che ne richiede lo stralcio dall'Offerta di Riferimento, non è perseguibile in quanto la gestione dell'accesso alla Chiostrina va comunque regolamentata tenendo conto delle infrastrutture e dei cablaggi già presenti che dovranno essere salvaguardati. A tale riguardo, TIM ribadisce di essere disponibile a predisporre, a fronte di un adeguato corrispettivo, un *bypass* all'interno di ogni singolo Armadietto che consenta di collegare l'adduzione con i corrugati del condominio. A tal fine, dovranno essere tuttavia definite le modalità operative e le soluzioni tecniche abilitanti al passaggio del cavo all'interno dell'Armadietto di FiberCop, ciò anche a salvaguardia degli impianti di FiberCop e dei servizi offerti ai propri clienti *retail* e *wholesale*, garantendo la replicabilità per tutti gli OAo.