



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 106/17/CONS

**APPROVAZIONE DELLE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM
ITALIA PER GLI ANNI 2015 E 2016 RELATIVE AL SERVIZIO WHOLESALE
LINE RENTAL (WLR)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 27 febbraio 2017;

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

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

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

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

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

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

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

VISTO l’art. 34, comma 2-bis, del Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

VISTA la Raccomandazione della Commissione, del 17 dicembre 2007, *relativa ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche che*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

possono essere oggetto di una regolamentazione *ex ante* ai sensi della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica;

VISTA la Raccomandazione della Commissione, del 15 ottobre 2008, *relativa alle notificazioni, ai termini e alle consultazioni di cui all'articolo 7 della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti e i servizi di comunicazione elettronica*;

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

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

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

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

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

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

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

VISTA la delibera n. 157/16/CIR, del 13 luglio 2016, recante “*Consultazione pubblica concernente l'approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016 relativa al servizio Wholesale Line Rental (WLR)*”;

VISTI i contributi inviati dall'Associazione Italiana Internet Providers (AIIP) e dalle società Digitel Italia S.p.A., Enel OpEn Fiber S.p.A., Fastweb S.p.A., Optima Italia S.p.A., QCOM S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., TWT S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTE le istanze di audizione pervenute da parte dell'Associazione Italiana Internet Provider (AIIP) e da parte delle società Fastweb S.p.A., QCOM S.p.A., TWT S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

CONSIDERATO che l'Associazione Italiana Internet Providers (AIIP) e le società Digitel Italia S.p.A., Optima Italia S.p.A., QCOM S.p.A. e TWT S.p.A. hanno inviato un contributo comune e hanno chiesto di poter illustrare congiuntamente in audizione le proprie osservazioni;

SENTITA in data 7 novembre 2016 la società Fastweb S.p.A.;

SENTITA in data 9 novembre 2016 la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

SENTITE in data 9 novembre 2016 l'Associazione Italiana Internet Providers (AIIP) e le società Digitel Italia S.p.A., Optima Italia S.p.A., QCOM S.p.A. e TWT S.p.A.;

SENTITA in data 17 gennaio 2017 la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la delibera n. 653/16/CONS, del 21 dicembre 2016, recante “*Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia S.p.A. per gli anni 2015 e 2016 relative ai servizi di accesso disaggregato e di co-locazione*”;

CONSIDERATO quanto segue:

SOMMARIO

1. QUADRO REGOLAMENTARE VIGENTE	8
1.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR.....	8
1.1.1. Aspetti generali	8
1.1.2. Ambito di applicazione del presente procedimento	11



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1.1.3. Decorrenza delle condizioni economiche	11
1.2. Le osservazioni degli operatori.....	11
1.3. Le valutazioni dell'Autorità.....	11
2. LE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER GLI ANNI 2015 E 2016 RELATIVE AL SERVIZIO WHOLESALE LINE RENTAL (WLR)	11
3. VALUTAZIONE DEI CANONI MENSILI DEL SERVIZIO WLR.....	12
3.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR.....	12
3.2. Le osservazioni degli operatori.....	14
3.3. Le valutazioni dell'Autorità.....	15
4. VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM	20
4.1. Metodologia di valutazione dei prezzi.....	20
4.1.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR	20
4.1.2. Le osservazioni degli operatori	22
4.1.3. Le valutazioni dell'Autorità	23
4.2. Attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva.....	24
4.2.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR	24
4.2.2. Le osservazioni degli operatori	25
4.2.3. Le valutazioni dell'Autorità	25
4.3. Disattivazione WLR e contestuale cessazione della linea	26
4.3.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR	26
4.3.2. Le osservazioni degli operatori	28
4.3.3. Le valutazioni dell'Autorità	29
4.4. Contributi di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare	30
4.4.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR	30
4.4.2. Le osservazioni degli operatori	31
4.4.3. Le valutazioni dell'Autorità	32
4.5. Contributi <i>una tantum</i> per attivazione WLR su linea <i>bitstream naked, unbundling</i> , SLU e VULA <i>naked</i>	33
4.5.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR	33
4.5.2. Le osservazioni degli operatori	34
4.5.3. Le valutazioni dell'Autorità	34
4.6. Contributo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo.....	37
4.6.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR	37
4.6.2. Le osservazioni degli operatori	37



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.6.3. Le valutazioni dell'Autorità	38
4.7. Contributi <i>una tantum</i> per interventi a vuoto <i>on-field</i>	38
4.7.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR	38
4.7.2. Le osservazioni degli operatori	39
4.7.3. Le valutazioni dell'Autorità	40
4.8. Contributo <i>una tantum</i> per interventi a vuoto <i>on-call</i>	41
4.8.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR	41
4.8.2. Le osservazioni degli operatori	42
4.8.3. Le valutazioni dell'Autorità	43
4.9. Contributo addizionale di <i>set-up</i>	45
4.9.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR	45
4.9.2. Le osservazioni degli operatori	45
4.9.3. Le valutazioni dell'Autorità	45
4.10. Sintesi delle rivalutazioni effettuate sui principali contributi <i>una tantum</i>	46
5. EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEL SERVIZIO WLR: INTRODUZIONE IN RETE DELL'APPARATO MSAN	47
5.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR.....	47
5.2. Le osservazioni degli operatori.....	49
5.3. Le valutazioni dell'Autorità.....	50
6. MODIFICHE AI PROCESSI DI PROVISIONING ED ASSURANCE PER INTERVENTI A VUOTO	51
6.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR.....	51
6.2. Le osservazioni degli operatori.....	51
6.3. Le valutazioni dell'Autorità.....	51
7. ULTERIORI CONDIZIONI DI OFFERTA.....	52
7.1. Indeterminatezza del numero di canali/accessi per linee GNR	52
7.1.1. Le osservazioni degli operatori	52
7.1.2. Le valutazioni dell'Autorità	52
7.2. SLA <i>plus assurance</i>	52
7.2.1. Le osservazioni degli operatori	52
7.2.2. Le valutazioni dell'Autorità	53
7.3. Penale per ordini erroneamente rifiutati da parte di Telecom Italia	53
7.3.1. Premessa	53
7.3.2. Le valutazioni dell'Autorità	53



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

7.4. Ulteriori dettagli tecnici non inclusi nelle offerte di riferimento	54
7.4.1. Le osservazioni degli operatori	54
7.4.2. Le valutazioni dell'Autorità	54



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. QUADRO REGOLAMENTARE VIGENTE

1.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR

1.1.1. Aspetti generali

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

Obblighi di accesso (art. 9)

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

Obblighi di trasparenza (art. 10)

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

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

Obblighi di controllo dei prezzi (art. 13)



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

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

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

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

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

- a) WLR POTS per clienti residenziali e non residenziali: 11,06 Euro;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

8. Telecom Italia applica:

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

	2015	2016
WLR POTS	11,06	11,06
WLR ISDN BRA	13,67	13,67

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

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

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

- a) accessi ISDN BRA multipla in ciascuna configurazione;
- b) accessi ISDN PRA in ciascuna configurazione;
- c) accessi GNR in ciascuna configurazione;
- d) ISDN segnalazione da utente a utente;
- e) cambio numero – avviso di nuovo numero;
- f) trasferimento di chiamata;
- g) *call conference* (CC) – conversazione a tre;
- h) identificazione chiamante “Chi è”;
- i) chiamata in attesa con possibilità di conversazione intermedia;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- j) *call deflection*;
- k) *Closed User Group* (CUG);
- l) *multiple subscriber number* per ISDN.

1.1.2. Ambito di applicazione del presente procedimento

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

1.1.3. Decorrenza delle condizioni economiche

12. Le condizioni economiche dei servizi WLR per gli anni 2015 e 2016, come approvate dal presente provvedimento, decorrono, salvo dove diversamente specificato, rispettivamente dal 1° gennaio 2015 e dal 1° gennaio 2016, secondo quanto previsto all'art. 10, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS.

1.2. Le osservazioni degli operatori

O1. Gli operatori non hanno formulato particolari osservazioni in merito al quadro regolamentare richiamato nello schema di provvedimento, all'ambito di applicazione ed alla decorrenza delle condizioni economiche approvate con il presente provvedimento.

1.3. Le valutazioni dell'Autorità

V1. L'Autorità conferma pertanto che le valutazioni di cui al presente provvedimento sono svolte in conformità al quadro regolamentare definito con delibera n. 623/15/CONS, sopra richiamato per quanto attiene al servizio WLR.

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

13. Con nota del 31 ottobre 2014 Telecom Italia (nel seguito anche "TIM" o "TI") ha comunicato la pubblicazione, coerentemente con quanto disposto all'art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS, l'offerta di riferimento 2015 per il servizio WLR e per i relativi servizi accessori. Telecom Italia ha specificato che "*in considerazione dell'attuale contesto regolamentare non ancora conclusosi con riferimento al terzo ciclo delle analisi*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di mercato dell'accesso alla rete fissa (Mercati n. 1, 4 e 5 tra quelli identificati dalla Raccomandazione europea n. 2007/879/CE di cui alla delibera 390/12/CONS) e dell'entrata in vigore della nuova Raccomandazione 2014/710/UE relativa ai mercati rilevanti, si evidenzia che la proposta TI di offerta 2015 si basa sul quadro regolamentare stabilito dalla delibera 731/09/CONS e che la definizione dei prezzi dei servizi è stata formulata applicando l'orientamento al costo sulla base delle regole e dei criteri presenti nella delibera 67/14/CIR ...".

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

3. VALUTAZIONE DEI CANONI MENSILI DEL SERVIZIO WLR

3.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR

15. Nello schema di provvedimento è stato richiamato che, ai punti 8-10, la delibera n. 623/15/CONS:

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella 1 – Proposta di valorizzazione dei canoni mensili 2015-2016 per il servizio WLR (valori in Euro/mese).

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella 2 – Proposta di valorizzazione dei canoni mensili 2015-2016 per le prestazioni associate al servizio WLR (valori in Euro/mese)

Utenza residenziale	2014	2015	2016
Cambio numero e Trasloco - Avviso di nuovo numero (per POTS e ISDN)	11,70	11,62	11,62
Trasferimento di chiamata (POTS)	1,10	1,09	1,09
Call Conference (CC) - Conversazione a tre (POTS)	1,10	1,09	1,09
Identificazione chiamante - Chi è (POTS)	1,34	1,33	1,33
Chiamata in attesa con possibilità di conversazione intermedia	1,10	1,09	1,09
Multiple Subscriber Number per ISDN (per numero aggiuntivo)	1,10	1,09	1,09
Utenza non residenziale	2014	2015	2016
ISDN segnalazione da utente a utente (UUS) ISDN BRA	2,96	2,94	2,94
ISDN segnalazione da utente a utente (UUS) ISDN PRA	5,92	5,88	5,88
Cambio numero e trasloco - Avviso di nuovo numero per POTS	11,70	11,62	11,62
Cambio numero e trasloco - Avviso di nuovo numero per ISDN	17,12	17,00	17,00
Trasferimento di chiamata (per POTS)	1,10	1,09	1,09
Call Conference (CC) - Conversazione a tre (per POTS)	1,10	1,09	1,09
Identificazione chiamante - Chi è (per POTS)	1,34	1,33	1,33
Chiamata in attesa con possibilità di conversazione intermedia (per POTS)	1,10	1,09	1,09
Call Deflection (per ISDN)	0,30	0,30	0,30
Closed User Group (per ISDN) per tabella	16,27	16,15	16,15
Closed User Group (per ISDN) per accesso BRA	0,75	0,74	0,74
Closed User Group (per ISDN) per accesso PRA	1,48	1,47	1,47
Multiple Subscriber Number per ISDN (per numero aggiuntivo)	1,10	1,09	1,09
Borchia NT1 plus per ISDN	3,63	3,60	3,60

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

3.2. Le osservazioni degli operatori

O2. In generale gli operatori rispondenti non hanno formulato particolari osservazioni sui canoni mensili del servizio WLR e delle prestazioni associate, riconoscendo che gli stessi sono vincolati alle disposizioni della delibera n. 623/15/CONS.

O3. Tuttavia alcuni operatori non condividono la modalità di valorizzazione del canone del servizio WLR ISDN PRA, ritenendo che il prezzo fissato dall’analisi di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

mercato, differentemente dagli altri servizi di accesso, non sia orientato al costo e, di conseguenza, non adeguato a consentire una corretta competitività degli operatori alternativi nel mercato dell'utenza *business*. I suddetti OAO hanno quindi chiesto che, già nell'ambito dell'approvazione delle offerte WLR per il 2015 ed il 2016, l'Autorità proceda alla ridefinizione del canone WLR ISDN PRA secondo la metodologia dell'orientamento al costo. Gli stessi hanno, altresì, richiesto la fissazione di un costo unico, indipendente dalla tipologia di numerazione configurata.

3.3. Le valutazioni dell'Autorità

V2. Con riferimento all'osservazione di cui al punto O3, secondo cui il canone del servizio WLR ISDN PRA non sarebbe adeguato a consentire una corretta competitività degli operatori alternativi nel mercato dell'utenza *business*, si ritiene opportuno rappresentare quanto segue.

V3. Il WLR ISDN PRA è il servizio che permette agli operatori alternativi di fornire servizi telefonici in tecnologia digitale ISDN fino a 30 canali voce/dati¹ sullo stesso accesso in rame. Per tale ragione, si tratta di un servizio prevalentemente orientato alla clientela affari e disponibile, come gli altri servizi WLR, nelle aree non aperte ai servizi di *unbundling*.

V4. Si richiama che la delibera n. 623/15/CONS, che ha fissato i prezzi 2014-2017 dei servizi di accesso all'ingrosso forniti da Telecom Italia, ha stabilito che per l'anno 2014 siano confermati i prezzi approvati per il 2013. Per gli anni 2015-2017, i prezzi di tali servizi subiscono le medesime variazioni percentuali annuali stabilite per il canone WLR. Il prezzo per il servizio WLR ISDN PRA approvato dall'Autorità per l'anno 2013 è di 9,39 Euro/mese per singolo canale bidirezionale/unidirezionale uscente²; in base alle previsioni della delibera n. 623/15/CONS, il prezzo 2014 è anch'esso pari a 9,39 Euro/mese per singolo canale, mentre per gli anni 2015-2017 il prezzo scende della stessa variazione annua percentuale stabilita per il canone WLR (-0,7%), determinando un canone mensile, per il triennio 2015-2017, pari a 9,32 Euro/mese.

V5. Al fine di valutare la competitività del prezzo per il servizio WLR ISDN PRA, è stata condotta un'analisi per rilevare la presenza di eventuali fenomeni di *margin squeeze*

¹ Con velocità di trasferimento dati pari a 64 Kbit/s per canale e, pertanto, sensibilmente inferiore rispetto alle velocità tipiche raggiungibili con le tecnologie xDSL, pari a diversi Mbit/s o decine di Mbit/s (1 Mbit/s = 1024 Kbit/s).

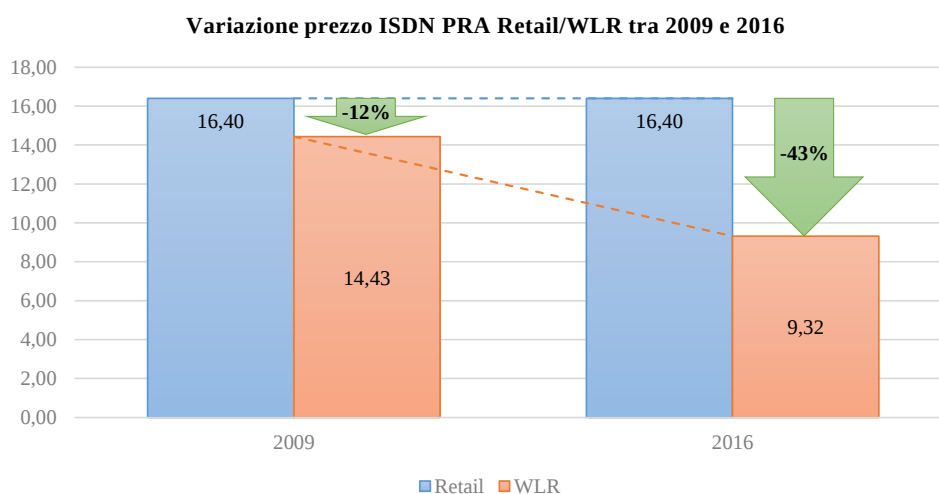
² Il servizio WLR ISDN PRA può essere acquistato anche nelle configurazioni "unidirezionale entrante", "GNR", "GNR con selezione passante". Per ragioni di semplicità nel seguito si farà riferimento alla configurazione "bidirezionale/unidirezionale uscente", tenuto conto che le altre configurazioni possono assumersi come casi particolari della prima.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

confrontando il valore approvato nel 2009 e quello proposto per il 2016. In particolare, il valore 2009 è stato preso in esame in quanto, essendo stato determinato secondo una metodologia *retail minus*, garantiva per definizione un adeguato margine di competitività.

V6. A tal riguardo, la figura seguente evidenzia il confronto tra i prezzi *wholesale* e *retail* nel 2009 e nel 2016.



V7. Nella figura precedente si nota come nel 2009 il *minus* tra il prezzo ISDN PRA *retail* (16,40 Euro/mese/canale) e *wholesale* (14,43 Euro/mese/canale) fosse del 12%. Tale *minus* è diventato, nel 2016, pari al 43%, atteso che il prezzo *retail* è rimasto invariato³ mentre il prezzo *wholesale* si è significativamente ridotto da 14,43 a 9,32 Euro/mese/canale (riduzione di oltre il 35%).

V8. Con riferimento a quanto rappresentato al paragrafo O3 in relazione al mancato orientamento al costo del canone, l'Autorità ha svolto una verifica dei costi sottostanti alla fornitura del servizio verificando i dati contabili più recenti a disposizione (CORE 2015) e acquisendo, sia da Fastweb sia da Telecom Italia, elementi istruttori inerenti ai

³ Fonte: sito web TIM Impresa Semplice, Accessi ISDN BRA Multipli e Primari PRA, <http://www.impresasemplice.it/aziende/fisso/accessi-isdn>. Pagina visualizzata il 25 gennaio 2017.

ISDN PRA (prezzi in Euro IVA esclusa)				
Tipologia di accesso	contributo di attivazione per accesso	canone mensile per canale		
		Bidirezionale	Solo entrante	Solo uscente
ISDN PRA singolo	300 rateizzabile in 12 rate bimestrali	16,40	12,90	16,40
ISDN PRA (GNR senza selezione passante)	300 rateizzabile in 12 rate bimestrali	23,40	23,40	16,40
ISDN PRA GNR (con selezione passante)	300 rateizzabile in 12 rate bimestrali	29,40	29,40	16,40



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

costi, ai volumi ed alla catena impiantistica per la fornitura del servizio WLR ISDN PRA. Entrambe le società, inoltre, hanno fornito una propria proposta di valorizzazione al costo del servizio WLR ISDN PRA. A tal riguardo si rappresenta che il servizio WLR ISDN PRA consiste nella fornitura di un numero di canali ISDN (da 15 fino ad un massimo di 30) attraverso il modem HDSL/SHDSL in casa del cliente, due doppini in rame nella tratta di accesso, il modem HDSL/SHDSL in centrale, l'attestazione di tali doppini sul permutatore (sia lato orizzontale sia verticale), il raccordo interno di centrale, un trasporto SDH dei canali ISDN da SL a SGU verso le schede ISDN PRA (cartolina) ed il relativo contenitore di attestazione presenti nelle centrali SGU della rete TDM (fatti salvi residui casi in cui tali schede siano presenti a livello SL o lo SGU si trova presso lo SL).

V9. Nel corso del procedimento sono stati pertanto acquisiti, dal mercato e da Telecom Italia, elementi di informazione sui costi e sui volumi. Telecom Italia ha, in particolare, svolto una propria valutazione, determinando un costo medio per canale pari a 8,42 Euro/mese, sulla base della catena impiantistica di cui sopra. Fastweb ha, dal canto suo, svolto una valutazione sulla base del servizio *bitstream* simmetrico, pari a 1,66 Euro/mese per canale.

V10. In via preliminare, non si ritiene condivisibile la valutazione fornita da Fastweb, la quale propone un canone mensile di 1,66 Euro/canale, in quanto la stessa considera, nella catena impiantistica, componenti di rete riferiti a un servizio dati, il *bitstream* simmetrico ATM a 2 Mbps, completamente diverso da quello telefonico in questione (ISDN con 30 canali).

V11. Differentemente da Fastweb, Telecom Italia utilizza la catena impiantistica appropriata. Si ritiene, tuttavia, non condivisibile la valutazione del costo del trasporto svolta da Telecom Italia. Telecom Italia considera correttamente i costi del trasporto SDH dei servizi di fonia tra i nodi stadio di linea (SL) e stadio di gruppo urbano (SGU). Non si ritiene, tuttavia, corretto il *driver* di allocazione dei costi. Infatti Telecom Italia alloca i costi sui volumi di traffico telefonico complessivo trasportato (canali TDM su rete SDH), POTS+ISDN BRA e PRA, ottenuti considerando un fattore di concentrazione, complessivo, applicato al numero di canali TDM corrispondenti alle linee di accesso. Tuttavia, nel caso di una linea ISDN PRA, al fine di garantire la necessaria qualità del servizio, l'Autorità ritiene che mediamente il trasporto sia, viceversa, da considerarsi dedicato. Quindi, in tal caso, in assenza di un fattore di concentrazione, il numero di canali equivalenti TDM (a 64 Kbps) attivi da considerare nel trasporto SDH è pari al numero di time slots (30) per il numero di accessi PRA.

V12. L'Autorità, pertanto, ha ritenuto più corretto svolgere una stima, a partire dai costi complessivi annuali di trasporto SDH tra SL e SGU, allocando tali costi sul numero di canali equivalenti TDM a 64 Kbps mediamente attivi su rete SDH. Questi sono ottenuti dal numero di linee di accesso attestate sulla rete di trasporto SDH di Telecom Italia, tenuto conto dell'applicazione del suddetto fattore di concentrazione rispetto alle sole linee di accesso POTS/ISDN BRA (con fattore di concentrazione dipendente dal tipo di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

accesso, sensibilmente superiore per POTS). In tal modo si è ottenuto un costo mensile per canale TDM a 64 Kbps in rete di trasporto SDH. Da qui è possibile derivare il costo medio annuale della componente di trasporto di un accesso ISDN PRA venduto, tenuto conto del numero di canali a 64 Kbps mediamente acquistati dall'OAO (22,5 per PRA, come di seguito chiarito).

V13. Ai fini della definizione del costo unitario, le altre singole componenti della catena impiantistica sono state valorizzate utilizzando la stessa metodologia adottata nella delibera n. 623/15/CONS per la definizione dei modelli di costo afferenti agli altri servizi di accesso *wholesale*: costi ricorrenti, costi non ricorrenti, MDF, cartolina, canone ULL. Il *modem* HDSL/SHDSL ed il trasporto SDH tra stadio di linea (SL) e SGU sono stati valorizzati utilizzando la contabilità regolatoria (CORE) più recente per, rispettivamente, i servizi a capacità dedicata e di trasporto SL-SGU del traffico telefonico. Il costo "pieno" della *cartolina* tiene conto di un dimensionamento che non prevede un fattore di compressione delle *time slots*, al fine di garantire la necessaria qualità, coerentemente con l'assunzione sul traffico attivo di cui sopra. Tale costo comprende tutti gli elementi della centrale, di linea e centralizzati, che contribuiscono a gestire il singolo accesso ISDN PRA ossia, esemplificativamente: Singola attestazione (piastra di linea PRA, che gestisce 30 *time slots*, e unità di segnalazione, che gestisce M - poche unità - piastre PRA), Contenitore e relativa alimentazione (che gestisce M piastre PRA e l'unità di segnalazione), Parti centralizzate (Telaio che ospita e gestisce un numero massimo di N contenitori - alcune unità -). Il costo complessivo è stato ripartito sul numero di unità PRA in modo da ottenere il *Costo di singola attestazione PRA*, integrata della parte di contenitore e della parte centralizzata.

V14. La tabella seguente riporta la valorizzazione *cost-oriented* del servizio WLR ISDN PRA.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Componente	Euro/mese	Fonte
Modem HDSL sede cliente	8,86	CORE 2015: Modem HDSL cliente per terminating
Modem HDSL centrale	1,81	CORE 2015: Modem HDSL centrale per terminating
2 doppi	17,22	623/15/CONS: 2 * canone ULL
Costi ricorrenti	1,08	623/15/CONS: 2 * costi ricorrenti WLR
Costi non ricorrenti	0,60	623/15/CONS: 2 * costi non ricorrenti WLR
MDF	0,64	623/15/CONS: 2 * permutatore WLR
Rilancio	68,07	CORE 2015: Trasporto SDH SL-SGU allocato sul numero medio di canali TDM attivi a 64 Kbps.
Cartolina	49,35	Cartolina PRA valorizzata in coerenza con il modello ex delibera n. 623/15/CONS e n. 121/10/CONS.
Costi commerciali	5,35	623/15/CONS: 3,5% del totale
Totale costi mensili	152,98	
Numero medio di canali/accesso	22,5	Consistenze medie
Costo mensile per canale	6,80	

V15. Il servizio WLR ISDN PRA richiede l'attivazione di un numero di canali compreso tra un minimo di 15 ed un massimo di 30. A tal riguardo, è stato utilizzato il valore medio di 22,5 canali/accesso coincidente con le consistenze medie fornite dallo stesso operatore Fastweb.

V16. Si rappresenta, infine, che il servizio WLR ISDN PRA è disponibile nelle diverse configurazioni "unidirezionale entrante", "bidirezionale/unidirezionale uscente", "GNR" e "GNR con selezione passante". I valori in OR 2016 sono pari a, rispettivamente:

Accesso ISDN PRA (minimo 15 canali, massimo 30 canali)	Canone (Euro/mese/canale)
bidirezionale/unidirezionale uscente	9,32
unidirezionale entrante	7,34
GNR	13,30
GNR con selezione passante	16,72



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

V17. A tal riguardo si rileva che il modello di costo proposto per il servizio WLR ISDN PRA, rapportando costi e volumi totali, fornisce un canone mensile *medio* già rappresentativo delle diverse configurazioni. Pertanto, si ritiene di accogliere quanto richiesto da Fastweb ed approvare un unico canone mensile per il servizio WLR ISDN PRA indipendentemente dalla specifica configurazione.

V18. Il costo mensile per canale così ottenuto risulta essere pari a 6,80 Euro/mese/canale per il 2016. Il valore 2015, pari a 8,10 Euro/mese/canale, è ottenuto applicando un *decalage* lineare in linea con quanto fatto nella delibera n. 653/16/CONS per i contributi *una tantum*.

V19. Tanto premesso, l'Autorità ritiene di confermare, fatto salvo il canone WLR ISDN PRA, l'iniziale orientamento proposto a consultazione pubblica e, pertanto, ritiene che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR per il 2015 ed il 2016 applicando i canoni mensili derivanti dall'applicazione delle disposizioni di cui alla delibera n. 623/15/CONS. Il canone WLR ISDN PRA dovrà, invece, essere modificato fissando i seguenti valori per tutte le diverse configurazioni previste in OR: 8,10 Euro/mese/canale per il 2015 e 6,80 Euro/mese/canale per il 2016.

4. VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM

4.1. Metodologia di valutazione dei prezzi

4.1.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

manodopera per gli anni 2015, 2016 e 2017, tenuto conto delle attività sottostanti come approvate dall'Autorità per il 2014;

- d) che i prezzi dei servizi accessori e delle prestazioni associate del servizio WLR, non fissati nella delibera n. 623/15/CONS, siano determinati sulla base dei costi sostenuti ed approvati nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento.

20. Nello schema di provvedimento è stata effettuata una valutazione al costo dei contributi *una tantum* per il 2015 e il 2016 applicando, ai modelli di calcolo approvati nel 2014, il costo della manodopera valido, rispettivamente, per il 2015 e il 2016, oltre ad aver aggiornato, secondo le valutazioni più recenti, alcune componenti di *input* quali il costo di gestione dell'ordine e di *number portability*.

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

22. Nello schema di provvedimento, in attuazione di quanto previsto all'articolo 13 della delibera n. 623/15/CONS e nelle more degli esiti di cui alla consultazione pubblica avviata con delibera n. 170/15/CIR, l'Autorità si è limitata a svolgere, analogamente a quanto effettuato nel 2013 con delibera n. 67/14/CIR e ripreso con delibera n. 168/15/CIR, una preliminare valutazione al costo dei seguenti contributi *una tantum* afferenti agli ex panieri B⁴ e D⁵ definiti dalla delibera n. 731/09/CONS:

- a) Attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva;
- b) Disattivazione WLR e contestuale cessazione Linea;
- c) Attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare per POTS e ISDN BRA.

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

⁴ Paniere B: contributi *una tantum* relativi al servizio WLR per la clientela residenziale ed alle corrispondenti prestazioni associate e servizi accessori.

⁵ Paniere D: contributi *una tantum* relativi al servizio WLR per la clientela non residenziale ed alle corrispondenti prestazioni associate e servizi accessori.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2013 e 2014, che i prezzi 2014 costituissero una buona approssimazione dei relativi prezzi 2015 e 2016.

4.1.2. Le osservazioni degli operatori

O4. Un rispondente ritiene che tutti i contributi *una tantum* dovrebbero essere modificati applicando il medesimo *trend* di decrescita del costo della manodopera previsto dalla delibera n. 623/15/CONS. L'operatore non ritiene pertanto condivisibile quanto proposto nello schema di provvedimento in merito alla conferma, per un sottoinsieme di contributi, del prezzo approvato nell'anno precedente.

O5. Anche un altro OAO ritiene che la conferma dei prezzi di alcuni contributi non costituisca un approccio appropriato in un quadro di rigoroso orientamento al costo. Considerato che l'Autorità, con la delibera n. 170/15/CONS, ha avviato un significativo lavoro di revisione delle tempistiche e delle modalità di determinazione dei contributi per i servizi di accesso disaggregato, l'operatore ritiene necessario applicare il medesimo approccio anche ai servizi WLR, al fine di garantire la coerenza fra tutti i servizi di accesso *wholesale* nel rispetto del quadro regolamentare vigente.

O6. In merito all'applicabilità al WLR della nuova metodologia di valorizzazione dei contributi di attivazione e disattivazione proposta con delibera n. 170/15/CIR, un operatore ritiene che, essendo giunti a fine 2016, qualsiasi modifica dei modelli di calcolo per i contributi WLR dovrebbe trovare applicazione solo a partire dal 2017.

O7. Relativamente al costo di gestione ordine, diversi rispondenti non ritengono che il contributo di attivazione CPS rappresenti il riferimento più corretto in ottica di gestione efficiente degli ordinativi. Un operatore, in particolare, ritiene che l'Autorità dovrebbe valutare l'effettiva sussistenza di un costo connesso all'utilizzo di un sistema informativo per lo svolgimento di attività ritenute dal rispondente completamente automatizzate. Altri operatori, su tale aspetto, ritengono che un *proxy* adeguato per la definizione del costo di gestione dell'ordine possa essere rappresentato dal contributo dovuto all'operatore *donor* nella prestazione di portabilità del numero e, pertanto, hanno proposto di valorizzare il costo di gestione ordine ad un valore non superiore a 1,40 Euro.

O8. Per quanto concerne la componente di costo relativa alla prestazione di NP, un rispondente ritiene che la stessa dovrebbe essere automaticamente allineata al valore approvato (anche con provvedimenti successivi) per il medesimo anno dell'offerta in esame, invece che essere valorizzato al prezzo vigente nell'anno precedente come proposto nello schema di provvedimento. Applicando quest'ultimo approccio, ad avviso del rispondente si determinerebbe una condizione per cui il prezzo addebitato all'operatore che richiede la NP contestualmente ad altri servizi *wholesale* sarebbe più alto rispetto al prezzo *wholesale* richiesto per la sola prestazione di NP.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.1.3. Le valutazioni dell'Autorità

V20. Con riferimento alla richiesta di cui ai punti O4 e O5 in merito all'applicazione a tutti i contributi *una tantum* del trend del costo della manodopera per gli anni 2015-2017, si richiama che l'art. 5 della delibera n. 623/15/CONS prevede che “*gli altri contributi che non ricadono nell'insieme ... [dei contributi di attivazione, cessazione e contributi da essi dipendenti], per gli anni 2015-2017, siano valutati sulla base del trend del costo orario della manodopera per gli anni 2015, 2016 e 2017, tenuto conto delle attività sottostanti come approvate dall'Autorità per il 2014*”. Si richiama, altresì, che il procedimento concernente la definizione delle linee guida per la valutazione dei contributi di attivazione e disattivazione dei servizi di accesso disaggregato, di cui alla delibera n. 170/15/CIR, si è concluso con l'adozione della delibera n. 653/16/CONS, la quale ha definito le modalità di calcolo, secondo un approccio *bottom-up*, dei suddetti contributi.

V21. Tenuto conto di quali contributi WLR sono soggetti a rivalutazione in virtù di quanto previsto dalla citata delibera n. 653/16/CONS, per quanto concerne gli altri contributi *una tantum* previsti per il servizio WLR, l'Autorità ritiene appropriato accogliere la richiesta degli OAO ed applicare le variazioni percentuali desumibili dal trend del costo orario della manodopera approvato con delibera n. 623/15/CONS.

V22. Tanto premesso, l'Autorità ritiene di modificare l'iniziale orientamento proposto nello schema di provvedimento e ritiene, pertanto, che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR per gli anni 2015 e 2016 applicando, per i contributi non oggetto di specifica rivalutazione nei paragrafi seguenti, le condizioni economiche riportate nelle tabelle di cui all'Allegato A al presente provvedimento.

V23. Relativamente alle osservazioni degli operatori sul costo di gestione ordine di cui al punto O7, si richiama che, con delibera n. 653/16/CONS, l'Autorità ha effettuato una valutazione del costo di gestione ordine basata sui costi ammortizzati annualmente dei sistemi informativi dedicati a tale attività e sui volumi di ordini smaltiti annualmente. La valutazione effettuata dall'Autorità (cfr. punto 44 della delibera n. 653/16/CONS) determina un costo di gestione ordine per il 2015 ed il 2016 pari a 4,49 Euro, valore analogo a quello proposto a consultazione pubblica. Alla luce di quanto rappresentato, nella rivalutazione dei contributi *una tantum* per il servizio WLR l'Autorità ha considerato il costo di gestione ordine approvato per il 2015 ed il 2016 con delibera n. 653/16/CONS.

V24. In merito alle osservazioni sulla componente di costo per la portabilità del numero (punto O8), si richiama che, al punto 45 della delibera n. 653/16/CONS, l'Autorità ha specificato che “*qualora con l'attivazione del servizio sia richiesta anche la NP, al contributo di attivazione deve essere aggiunto, per gli anni 2015 e 2016, il costo (se non nullo) relativo a tale specifica prestazione, come approvato dall'Autorità rispettivamente per il 2015 e il 2016 (cfr. delibera n. 526/16/CONS di avvio della consultazione pubblica*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

per l'approvazione dell'offerta di interconnessione 2015 e 2016). Nelle more dell'approvazione dell'NP 2015-2016, Telecom Italia potrà applicare il costo NP approvato nel 2014 (3 €, con TI Donor + Donating), fatto salvo effettuare le compensazioni con gli operatori a valle della conclusione del suddetto procedimento". Pertanto, con ciò accogliendo la proposta dell'OAO di cui al punto suddetto, tale principio è recepito anche nell'ambito del presente provvedimento laddove le condizioni economiche prevedano una componente relativa alla prestazione di portabilità del numero.

4.2. Attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva

4.2.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR

24. Nella delibera n. 168/15/CIR di approvazione dell'offerta 2014 l'Autorità ha determinato il contributo di attivazione WLR, nel rispetto dell'orientamento al costo, coerentemente con quanto effettuato per l'anno 2013 con delibera n. 67/14/CIR. Tale contributo è ottenuto come valore ponderato di una componente associata ad una lavorazione in automatico determinata in analogia con il servizio CPS e di una componente aggiuntiva di lavorazione in manuale. Si richiama, infatti, che nella delibera n. 114/07/CIR di approvazione dell'offerta WLR per il 2007, al punto 28, l'Autorità ha chiarito che *"come ampiamente discusso nell'ambito del tavolo tecnico relativo al WLR, i servizi di CPS e WLR sono tecnicamente molto simili. Ciò nonostante è stato evidenziato, sia nell'ambito dei lavori del suddetto tavolo tecnico che durante il presente procedimento istruttorio, che la fornitura del servizio WLR comporta da parte di Telecom Italia ulteriori attività ed interventi"*.

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

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

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

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

4.2.2. Le osservazioni degli operatori

O9. Diversi operatori ritengono che la componente (5%) di gestione manuale dell'ordine prevista nel contributo di attivazione WLR debba essere completamente azzerata in virtù della maggiore efficienza raggiunta nei processi di attivazione del servizio WLR.

O10. Alcuni dei suddetti rispondenti ritengono inoltre che dovrebbe essere ridotta anche la componente di costo relativa alla gestione automatica dell'ordinativo, tenuto conto che la stessa mira a compensare l'uso di sistemi informatici i cui costi sono ritenuti dagli OAO già ammortizzati.

4.2.3. Le valutazioni dell'Autorità

V25. Con riferimento alle osservazioni degli OAO di cui al punto O9 sull'ipotesi di eliminare la componente manuale prevista nella valorizzazione del contributo in esame, si richiama che già nella delibera n. 114/07/CIR di approvazione dell'offerta di riferimento WLR per il 2007, al punto 38, è stato specificato che *“come ampiamente discusso nell'ambito del tavolo tecnico relativo al WLR, i servizi di CPS e WLR sono tecnicamente molto simili. Ciò nonostante è stato evidenziato, sia nell'ambito dei lavori del suddetto tavolo tecnico che durante il presente procedimento istruttorio, che la fornitura del servizio WLR comporta da parte di Telecom Italia ulteriori attività ed interventi”*. Non si ritiene pertanto di accogliere la richiesta degli OAO di eliminare la tempistica associata alle ulteriori attività effettuate nell'attivazione del WLR.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

V26. In merito alla richiesta di cui al punto O10 di ridurre la componente di costo associata alla lavorazione automatica, si richiama che la stessa è posta pari al valore utilizzato per la gestione automatica di un ordinativo. Tale valore, come rappresentato al punto V23, è stato determinato per gli anni 2015 e 2016 con delibera n. 653/16/CONS pari a 4,49 Euro, ossia uguale al valore considerato nello schema di provvedimento.

V27. Tanto premesso, l'Autorità ritiene di confermare la valorizzazione del contributo proposta nello schema di provvedimento e basata sull'applicazione della metodologia utilizzata negli anni precedenti. Si ritiene pertanto che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR prevedendo un contributo per attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva pari a 5,29 Euro per il 2015 e 5,28 Euro per il 2016.

4.3. Disattivazione WLR e contestuale cessazione della linea

4.3.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR

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

30. Nella stessa delibera l'Autorità ha rimosso il contributo di *disattivazione linea attiva* ritenendo che lo stesso, coerentemente con la metodologia di orientamento al costo utilizzata per tutti gli altri contributi *una tantum* previsti per i servizi *wholesale* regolamentati, dovesse essere valutato esclusivamente sulla base dei costi sottostanti, indipendentemente dal lasso temporale che intercorre tra l'attivazione e la disattivazione del servizio⁶. Nel caso di specie le attività che devono essere remunerate riguardano quelle effettuate a seguito della disattivazione del servizio WLR e della eventuale cessazione della linea in caso di mancato rientro in Telecom Italia o migrazione⁷.

31. L'offerta di riferimento WLR per il 2015, pubblicata prima dell'approvazione della delibera n. 168/15/CIR, presenta ancora un contributo per la disattivazione della linea attiva (indicato come "Supplemento disattivazione linea"). Coerentemente con le disposizioni della delibera n. 168/15/CIR, nello schema di provvedimento si è ritenuto

⁶ Il contributo di disattivazione linea attiva era dovuto dall'OAO in caso di disattivazione del servizio WLR, entro un anno dall'attivazione della linea, senza un contestuale passaggio ad altro operatore.

⁷ Cfr. punti 57 e 58 della delibera n. 168/15/CIR.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

che Telecom Italia dovesse rimuovere tale contributo dall'offerta di riferimento WLR per il 2015.

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

33. A tal riguardo è stato richiamato che, con delibera n. 170/15/CIR⁸, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica nazionale sullo schema di provvedimento concernente le linee guida per la valutazione dei contributi di attivazione e disattivazione dei servizi di accesso disaggregato ai fini dell'approvazione delle relative offerte di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2015 e 2016.

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

35. Tanto premesso, nello schema di provvedimento l'Autorità ha ritenuto di valorizzare il contributo in esame, con riferimento alle attività di riconfigurazione del cliente cessato e di disattivazione del servizio WLR, in continuità con la metodologia di orientamento al costo utilizzata negli anni precedenti⁹, ossia considerando una quota di lavorazione pari, in valore assoluto, al contributo di attivazione WLR ed una quota aggiuntiva corrispondente a 7,5 minuti di attività (da valorizzare tenuto conto del costo orario della manodopera approvato per il medesimo anno). A tale costo sarebbe stato aggiunto quello relativo alla cessazione fisica della linea, laddove da applicare in caso di migrazione o cessazione senza rientro, secondo le modalità definite secondo quanto di seguito (par. 36) indicato.

⁸ Delibera n. 170/15/CIR, del 17 dicembre 2015, recante *“Consultazione pubblica concernente le linee guida per la valutazione dei contributi di attivazione e disattivazione dei servizi di accesso disaggregato ai fini dell'approvazione delle relative offerte di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2015 e 2016”*.

⁹ Cfr. punto 40 della delibera n. 168/15/CIR.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella 4 – Proposta di valorizzazione 2015-2016 del contributo di disattivazione WLR con contestuale cessazione della linea (valori in Euro)

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

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

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

4.3.2. Le osservazioni degli operatori

O11. Un OAO ritiene che il costo per le attività di *front-end* OLO, pari nello schema di provvedimento al contributo di attivazione, dovrebbe essere rivalutato secondo criteri di massima efficienza, eventualmente prendendo a riferimento il listino delle attività svolte dalla imprese esterne che Telecom Italia utilizza in qualità di manodopera d'impresa. Lo stesso rispondente ritiene che la valorizzazione dell'attività di *front-end retail* sia basata su una metodologia obsoleta, in quanto definita nel 2007 con la delibera n. 117/07/CIR. Pertanto, l'OAO ha chiesto che tale componente sia rivalutata secondo un rigoroso orientamento al costo che tenga conto del livello di efficienza raggiunto nello svolgimento delle attività. Anche altri OAO ritengono che la durata per l'attività del *front-end retail* di 7,5 minuti prevista nello schema di provvedimento sia eccessiva e, pertanto, ne hanno chiesto una significativa riduzione o lo spostamento di tali costi, riferiti ad attività manuali, nel contributo di attivazione.

O12. Un altro rispondente ritiene necessaria l'adozione di misure in grado di favorire la diffusione delle reti in fibra ottica ed eliminare qualsiasi vincolo che possa costituire un ostacolo alla migrazione dei clienti verso le reti in fibra di operatori diversi dell'*incumbent*. L'operatore auspica, quindi, che siano adottate misure in tal senso e, in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

particolare, che sia disposto che, in caso di disattivazione WLR con contestuale migrazione su rete *ultrabroadband* di altro OLO, non sia previsto il pagamento di alcun contributo di disattivazione.

O13. Uno degli OAO ha chiesto che, in caso di applicazione anche al servizio WLR della revisione del modello di costo sottostante i contributi di cessazione oggetto del procedimento di cui alla delibera n. 170/15/CIR, tale modifica sia recepita solo a seguito di uno specifico approfondimento da effettuarsi per gli anni futuri al 2016.

4.3.3. Le valutazioni dell'Autorità

V28. Con riferimento all'osservazione di cui al punto O11, l'Autorità ritiene condivisibile una revisione della modalità di calcolo del contributo in oggetto sulla base di uno stretto orientamento al costo. A tale riguardo l'Autorità ritiene applicabile il modello di cui alla delibera n. 653/16/CONS remunerando a Telecom Italia il costo di gestione dell'ordine e l'attività connessa alla rimozione della permuta. Si richiama inoltre che, coerentemente con quanto previsto dalla delibera n. 653/16/CONS, *“il contributo di disattivazione [...] non è dovuto in caso di disattivazione del servizio per migrazione ad altro Operatore o rientro in Telecom Italia”*. In altri termini, il contributo di disattivazione WLR è dovuto solo in assenza di un contestuale contributo di attivazione per un servizio *wholesale* finalizzato al passaggio dell'utente ad altro operatore.

V29. In merito alla richiesta di cui al punto O12, si chiarisce che nel caso di passaggio di un utente verso una rete di un altro operatore la linea fisica va comunque cessata. Resta pertanto da remunerare a Telecom Italia il costo di tale attività svolta, tramite MOS o MOI, sul permutatore urbano.

V30. A tal riguardo, si ritiene che le attività di cessazione amministrativa del servizio WLR, di cui alle voci di costo *Front-End* OAO e *Retail* della Tabella 4, possano considerarsi remunerate tramite la quota di gestione dell'ordinativo, atteso che la stessa comprende i *“costi dei sistemi informativi coinvolti nelle catene processive di provisioning”*. Infatti, come chiarito al punto 43 della delibera n. 653/16/CONS, i costi per la gestione amministrativa dell'ordine includono nei *driver* i *“sistemi dedicati al provisioning dei servizi Wholesale (WS) e Retail (RT)”*.

V31. Ai fini della valorizzazione del contributo, si ritiene opportuno adottare una metodologia analoga a quella utilizzata con delibera n. 653/16/CONS per i servizi di *unbundling*, consistente nella determinazione tramite modello di costo *bottom-up* del valore per l'anno 2016 (pari a 9,89 Euro) ed una rivalutazione del valore per il 2015 come interpolazione lineare tra i valori 2014 (approvato con delibera n. 168/15/CIR e pari a 11,14 Euro) e 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

V32. Alla luce di quanto rappresentato, si ritiene che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR prevedendo le seguenti condizioni economiche per il contributo di disattivazione WLR con contestuale cessazione della linea:

- a) Per l'anno 2015, un valore pari a 10,52 Euro;
- b) Per l'anno 2016, un valore pari a 9,89 Euro.

4.4. Contributi di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare

4.4.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR

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

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

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

39. Vista l'equivalenza tra le attività sottostanti i contributi in esame e quelle previste nel servizio di *unbundling* per la fornitura di una coppia simmetrica in rame (non attiva) in sede d'utente senza la contestuale portabilità del numero, l'Autorità, nella delibera n.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

67/14/CIR, ha utilizzato la metodologia di valorizzazione al costo già adottata per l'analogo contributo ULL e descritta a pagina 13 della delibera n. 68/09/CIR.

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

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

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

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

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

4.4.2. Le osservazioni degli operatori

O14. Un OAO ha richiamato che la valutazione di tale contributo è strettamente correlata al contributo previsto nel servizio di *unbundling* per la fornitura di una coppia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

simmetrica in rame (non attiva) in sede d'utente senza la contestuale portabilità del numero. A tal riguardo, tenuto conto che il contributo nel caso *unbundling* è, alla data di svolgimento della consultazione pubblica, ancora oggetto di valutazione nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 170/15/CIR, il rispondente ha chiesto che il nuovo modello di calcolo sia applicato al caso WLR solo a partire dal 2017. Ad avviso dell'OA, per gli anni 2015 e 2016 dovrebbe continuare ad applicarsi la metodologia adottata dall'Autorità negli anni precedenti seppur corretta con opportuni efficientamenti in merito alle tempistiche di svolgimento delle attività.

4.4.3. Le valutazioni dell'Autorità

V33. Si richiama, come riportato al punto 43 della delibera n. 168/15/CIR, che l'Autorità ha *“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 ritiene di confermare tale metodologia, proposta nello schema di provvedimento, e valorizzare tale contributo allineandolo al suddetto contributo previsto per il servizio ULL.

V34. Con delibera n. 653/16/CONS l'Autorità ha approvato le condizioni economiche per gli anni 2015 e 2016 per la fornitura di una coppia simmetrica in rame (non attiva) in sede d'utente senza la contestuale portabilità del numero, pari a 53,57 Euro per il 2015 e 48,93 Euro per il 2016, utilizzando una metodologia di orientamento al costo con approccio *bottom-up*. Atteso che le voci di costo considerate nella citata delibera possono ritenersi valide anche al contributo in esame per il servizio WLR, si ritiene che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR per gli anni 2015 e 2016 applicando i suddetti valori ai contributi di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare.

V35. In merito alla richiesta (punto O14) di applicare i nuovi prezzi solo a partire dall'anno 2017, l'Autorità, anche al fine di mantenere coerenza ed uniformità tra le condizioni di fornitura dei diversi servizi *wholesale*, ritiene più appropriato allineare tali valori a quelli approvati per il servizio *unbundling* e, quindi, confermarne l'applicazione già a partire dagli anni 2015 e 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.5. Contributi *una tantum* per attivazione WLR su linea *bitstream naked*, *unbundling*, SLU e VULA *naked*

4.5.1. *Gli orientamenti dell’Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR*

43. A partire dalla delibera n. 54/10/CIR¹⁰ (punto D26), l’Autorità ha valorizzato il contributo in oggetto nel rispetto dell’orientamento al costo disaggregandolo nelle seguenti componenti di costo:

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

44. Nello schema di provvedimento l’Autorità ha ritenuto di confermare la metodologia suddetta utilizzando il costo orario della manodopera approvato per il 2015 e il 2016. Con riferimento alla prestazione di portabilità del numero, come indicato al punto 21, l’Autorità ha ritenuto, in via preliminare, di valorizzare tale componente di costo utilizzando le condizioni economiche per la *service provider portability* approvate per il 2014 con delibera n. 40/16/CIR e pari a 3,00 Euro.

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

¹⁰ 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)*”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella 7 – Proposta di valorizzazione 2015-2016 dei contributi *una tantum* per attivazione WLR su linea *bitstream naked* e su linea in *unbundling* (valori in Euro)

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

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

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

4.5.2. Le osservazioni degli operatori

O15. Un OAO ritiene che la componente di attivazione del servizio WLR e le tempistiche di svolgimento delle attività dovrebbero essere rivalutate secondo criteri di massima efficienza, tenuto conto che le stesse derivano da quelle precedentemente stabilite con delibera n. 54/10/CIR.

O16. Su richiesta dell'Autorità, Telecom Italia ha rappresentato di aver esteso l'applicazione del contributo in esame, inizialmente previsto in caso di linee *bitstream naked* ed *unbundling*, anche ai servizi SLU e VULA *naked*, in quanto anche in tali casi devono essere effettuate le medesime attività tecniche necessarie alla realizzazione del servizio (come il ripristino nella centrale locale della continuità elettrica per la linea di accesso).

4.5.3. Le valutazioni dell'Autorità



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

V36. In merito alla richiesta di efficientamento di cui all'osservazione O15, l'Autorità ritiene condivisibile una revisione della modalità di calcolo del contributo in oggetto sulla base di uno stretto orientamento al costo. A tale riguardo l'Autorità ritiene applicabile il modello di cui alla delibera n. 653/16/CONS remunerando a Telecom Italia il costo di gestione dell'ordine e l'attività connessa alla realizzazione del collegamento per il servizio fonia WLR.

V37. A tal riguardo, alla luce di quanto rappresentato da Telecom Italia al punto O16, si ritiene ragionevole includere nel contributo in esame anche i servizi SLU e VULA *naked*. Tuttavia si rileva che, per tali servizi *wholesale*, sono richieste attività (spostamenti e realizzazioni tecniche) di durata mediamente diversa rispetto ai casi *unbundling* e *bitstream naked*, atteso che i primi richiedono anche lo svolgimento di attività presso l'armadio di distribuzione.

V38. L'Autorità ritiene pertanto opportuno prevedere due diverse valorizzazioni del contributo: una nel caso di attivazione su linea in *unbundling* o *bitstream naked*, l'altra nel caso di linea in SLU o VULA *naked*. Per entrambe le valorizzazioni, l'Autorità ritiene opportuno recepire le considerazioni svolte per i servizi ULL con delibera n. 653/16/CONS.

V39. Nel caso di linea in *unbundling* o *bitstream naked*, l'Autorità ritiene applicabili le seguenti attività con le relative tempistiche stabilite con delibera n. 653/16/CONS per l'attivazione del servizio ULL su linea non attiva (la colonna *Rif* fa riferimento alle attività descritte nella delibera n. 653/16/CONS):

Tabella 8 – Elenco delle attività effettuate nel caso di attivazione WLR su linea *unbundling* o *bitstream naked*

Rif	Attività	Durata [min]
T0	Spostamento in centrale	18
2T1+T3+2T4	Realizzazione permuta o raccordo (nel caso del <i>bitstream</i> asimmetrico il WLR viene attivato in condivisione per cui occorre un raccordo sul permutatore lato centrale. Nel caso di una linea ULL il WLR sovrascrive il precedente servizio per cui occorre una nuova permuta)	12
Tlna_cliente	Policy di contatto e spostamento da centrale a casa cliente	18
Tc	Collaudo a casa cliente (per la verifica di funzionamento del servizio POTS)	3
	Totale	51

V40. A tal riguardo, trattandosi di una linea che già dispone delle necessarie risorse di rete nella tratta primaria e secondaria (attesa la presenza dei servizi *unbundling* o *bitstream naked*), non si ritengono applicabili le voci di costo relative allo studio di fattibilità tecnica (Tfat) e alla percentuale di incidenza (P) dei lavori aggiuntivi in rete di distribuzione (LRD).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

V41. La rivalutazione delle tempistiche di svolgimento delle attività determina un contributo di attivazione WLR su linea in *unbundling* o *bitstream naked*, senza contestuale portabilità del numero, pari a 43,46 Euro per il 2016.

V42. Nel caso dei servizi SLU o VULA *naked*, è richiesta, ai fini dell'attivazione del WLR, anche una attività di permuta presso l'armadio di distribuzione e la realizzazione della tratta di rete primaria dalla centrale locale fino al suddetto armadio. Inoltre, al fine di verificare la disponibilità delle tratte di rete necessarie alla realizzazione della continuità elettrica, è richiesto uno studio di fattibilità tecnica. L'elenco delle attività risulta pertanto il seguente (le tempistiche relative allo spostamento ed alle attività presso l'armadio sono quelle fissate con delibera n. 653/16/CONS per i lavori aggiuntivi in rete di distribuzione nel caso di attivazione ULL su linea non attiva):

Tabella 9 – Elenco delle attività effettuate nel caso di attivazione WLR su linea SLU o VULA *naked*

Rif	Attività	Durata [min]
Tfat	Fattibilità tecnica LNA	5
T0'	Spostamento in centrale	18
2T1'+T3'+2T4'	Realizzazione permuta in centrale	12
T0''	Spostamento da centrale ad armadio	18
2T1''+T3''+2T4''	Realizzazione permuta in armadio (assimilata all'attività di realizzazione del raccordo per implementare un accesso condiviso)	5
Tlna_cliente	Policy di contatto e spostamento da armadio a casa cliente	12
Tc	Collaudo a casa cliente	3
	Totale	73

V43. La rivalutazione delle tempistiche di svolgimento delle attività determina un contributo di attivazione WLR su linea SLU o VULA *naked*, senza contestuale portabilità del numero, pari a 59,93 Euro per il 2016.

V44. Applicando la stessa metodologia utilizzata nella delibera n. 653/16/CONS per la definizione dei contributi di attivazione ULL su linea non attiva per il 2015, si ritiene che anche per il servizio WLR tali contributi debbano determinarsi tramite una interpolazione lineare tra i valori approvati per il 2014 e quelli calcolati per il 2016. Atteso con il contributo di attivazione WLR su linea SLU o VULA *naked* è stato introdotto da Telecom Italia nell'offerta di riferimento WLR per il 2016, si ritiene che lo stesso debba applicarsi a partire dall'anno 2016.

V45. Per le considerazioni espresse al punto V24, si ritiene che, nel caso di richiesta di attivazione WLR su linea in *unbundling*, *bitstream naked*, SLU o VULA *naked* con contestuale richiesta di portabilità del numero, ai prezzi definiti nella presenta sezione debba aggiungersi il contributo *una tantum* per la portabilità del numero definito, per il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

medesimo anno di validità dell'offerta, in esito al procedimento di cui alla delibera n. 526/16/CONS.

V46. Tanto premesso, si ritiene che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR per gli anni 2015 e 2016 applicando le seguenti condizioni economiche:

Tabella 10 – Rivalutazione dei contributi *una tantum* per l'attivazione WLR su linea *unbundling*, *bitstream naked*, SLU o VULA *naked*

	2015		2016	
	Utenza residenziale	Utenza non residenziale	Utenza residenziale	Utenza non residenziale
Attivazione WLR su linea <i>unbundling</i> o <i>bitstream naked</i>				
senza contestuale portabilità del numero	47,49		43,46	
Attivazione WLR su linea SLU o VULA <i>naked</i>				
senza contestuale portabilità del numero	---		59,93	

Nel caso di contestuale richiesta di portabilità del numero, al prezzo senza NP vanno aggiunti i relativi costi approvati in esito al procedimento di cui alla delibera n. 526/16/CONS

4.6. Contributo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo

4.6.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR

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

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

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

4.6.2. Le osservazioni degli operatori

O17. Due operatori non condividono l'applicazione del contributo in esame, atteso che lo stesso afferisce ad una procedura (Nuovo Processo di *Delivery* – NPD) frutto di un



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

impegno assunto da Telecom Italia per ovviare alle criticità alla stessa contestate. Inoltre, i rispondenti hanno rappresentato che l'NPD comporta delle attività anche in capo agli OAO che, tuttavia, non sono remunerate da alcun contributo. Nel caso in cui l'Autorità decidesse comunque di approvare il contributo in esame, uno degli operatori concorda con la riduzione proposta dall'Autorità nello schema di provvedimento, mentre l'altro OAO ritiene che, applicando opportuni efficientamenti, il prezzo da approvare non possa essere superiore a 1,26 Euro per il 2015 e 1,25 Euro per il 2016.

4.6.3. Le valutazioni dell'Autorità

V47. Si richiama che, al punto 89 della delibera n. 653/16/CONS, l'Autorità ha ritenuto *“di rivalutare le condizioni economiche 2015-2016 del contributo UT per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo utilizzando la medesima modalità di calcolo di cui alla delibera n. 169/15/CIR aggiornata con il costo orario della manodopera vigente in tali anni”*. L'Autorità, anche al fine di mantenere coerenza ed uniformità tra le condizioni di fornitura dei diversi servizi *wholesale* e con ciò rispondendo alle osservazioni degli OAO di cui al punto O17, ritiene di applicare il medesimo approccio anche al servizio WLR e di confermare, quindi, l'iniziale orientamento proposto a consultazione pubblica.

V48. Tanto premesso, si ritiene che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR prevedendo un contributo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo pari a 1,52 Euro per il 2015 e 1,50 Euro per il 2016.

4.7. Contributi *una tantum* per interventi a vuoto *on-field*

4.7.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR

50. 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.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

52. Nello schema di provvedimento l'Autorità ha ritenuto di confermare la metodologia utilizzata nella delibera n. 168/15/CIR utilizzando il costo orario della manodopera approvato per gli anni 2015 e 2016.

53. Tanto premesso l'Autorità ha ritenuto che Telecom Italia dovesse modificare le offerte di riferimento WLR prevedendo:

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

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

4.7.2. Le osservazioni degli operatori

O18. In via generale, un OAO ha richiamato che l'Autorità ha avviato uno specifico tavolo tecnico finalizzato a definire modalità condivise tra operatori in materia di procedure per la gestione e la rendicontazione degli interventi a vuoto. Il rispondente ritiene pertanto che qualsiasi decisione sul tema debba essere rimandata a tale tavolo.

Contributo di fornitura a vuoto on-field

O19. Diversi rispondenti ritengono necessario considerare un costo maggiormente efficiente di gestione dell'ordine e opportune riduzioni delle tempistiche di spostamento, tenuto conto che Telecom Italia svolge le attività raggruppando più ordini di lavoro nell'uscita del tecnico.

Contributo di manutenzione a vuoto on-field

O20. Diversi operatori hanno segnalato che Telecom Italia avrebbe fatturato agli OAO interventi di manutenzione a vuoto *on-call* applicando la valorizzazione degli IAV determinata per gli interventi di manutenzione a vuoto *on-field*. Gli stessi OAO hanno chiesto di specificare che il contributo di manutenzione a vuoto è applicabile solo al caso *on-field*.

O21. Con riferimento alla valorizzazione proposta nello schema di provvedimento, un rispondente ha invitato l'Autorità ad effettuare un efficientamento delle tempistiche di svolgimento delle attività considerate nel modello.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.7.3. Le valutazioni dell'Autorità

Contributo di fornitura a vuoto on-field

V49. Con riferimento alle osservazioni di cui al punto O19, si richiama che il costo di gestione ordine è stato valutato al punto V23 e fissato al valore 4,49 Euro, pari a quello proposto nello schema di provvedimento. In merito alla richiesta degli OAO di apportare una riduzione alle tempistiche considerate nel modello di calcolo, si richiama che (punto 26 della delibera n. 54/10/CIR) i contributi di intervento a vuoto *on-field* per il WLR sono stati equiparati agli analoghi contributi previsti per l'ULL.

V50. A tal riguardo si chiama che, con delibera n. 653/16/CONS, l'Autorità ha effettuato una rivalutazione dei contributi per intervento a vuoto relativi al servizio ULL distinguendo tra i casi *on-call*, in cui Telecom Italia svolge invano la fase di presa/conferma dell'appuntamento, ed i casi *on-field* in cui il tecnico si reca a casa del cliente e non riesce ad eseguire le proprie attività per indisponibilità del cliente.

V51. Per quanto riguarda il contributo di intervento di fornitura a vuoto *on-field* si rappresenta che, come specificato al punto 99 della delibera n. 653/16/CONS, l'Autorità *“ritiene congruo prevedere, per gli anni 2015 e 2016, un contributo che tenga conto che in una certa percentuale dei casi (39%) l'intervento tecnico (on-field) è svolto da manodopera d'impresa (in tal caso si assume, anche se il contratto potrebbe prevedere recuperi dei relativi costi su altri servizi, che i suddetti costi siano assorbiti dai costi di attivazione corrisposti da Telecom Italia agli stessi System/imprese di rete, anche nel caso in cui l'ordinativo non vada a buon fine) e nella restante parte da manodopera sociale (in tal caso l'Autorità ritiene di continuare a prevedere un costo corrispondente ad un'attività pari a 60 minuti, analogamente a quanto considerato ai fini della valorizzazione per l'anno 2014)”*. A tale valore deve aggiungersi il costo di gestione ordine. L'applicazione di tale metodologia determina un contributo di intervento di fornitura a vuoto *on-field* per l'ULL pari a 32,28 Euro nel 2015 e 31,89 Euro nel 2016.

V52. Tanto premesso, l'Autorità ritiene opportuno aggiornare la metodologia di calcolo proposta nello schema di provvedimento, fermo restando il principio secondo cui i contributi in esame sono allineati a quelli previsti per l'ULL, e ritiene, pertanto, che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR prevedendo un contributo di intervento di fornitura a vuoto *on-field* pari a 32,28 Euro nel 2015 e 31,89 Euro nel 2016.

Contributo di manutenzione a vuoto on-field

V53. Con riferimento alle osservazioni degli operatori di cui al punto O20, si richiama che la valorizzazione del contributo di intervento a vuoto in *assurance*, così come definito ai fini dell'approvazione per il 2014, remunera la gestione *ticket* a cura di *help desk* di rete (valorizzato, nel 2014, sulla base di una tempistica pari a 20 minuti), lo spostamento



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

del tecnico e l'intervento (determinati, nel 2014, sulla base di una tempistica complessivamente pari a 75 minuti). Ne consegue che il contributo remunera attività connesse al caso *on-field* e, pertanto, non può essere applicato anche al caso di intervento a vuoto *on-call*. Per l'analisi di quest'ultima casistica si rimanda alle valutazioni di cui alla sezione 4.8.

V54. Relativamente alle osservazioni di cui al punto O21, si richiama che anche il contributo per intervento di manutenzione a vuoto *on-field* per il WLR è stato equiparato all'analogo contributo previsto per l'ULL. Quest'ultimo è stato valutato nel procedimento di cui alla delibera n. 653/16/CONS e fissato pari a 72,12 Euro per il 2015 e 71,12 Euro per il 2016, valori analoghi a quelli proposti nella consultazione pubblica.

V55. Tanto premesso, si conferma l'orientamento proposto nello schema di riferimento e si ritiene, pertanto, che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR per gli anni 2015 e 2016 applicando le condizioni economiche specificate al punto precedente.

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

4.8.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR

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

56. Nell'offerta di riferimento WLR per il 2016 TIM ha proposto uno specifico contributo per l'intervento di fornitura a vuoto *on-call* che, come indicato nel manuale delle procedure WLR 2016, remunera Telecom Italia per le attività svolte dal proprio tecnico nella fase di contatto per la presa/conferma dell'appuntamento (*on-call*) per i seguenti casi:

- a) il cliente finale/l'Operatore è irreperibile;
- b) il recapito telefonico e/o l'indirizzo del cliente finale/dell'Operatore è errato;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

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

58. Trattandosi di un contributo di nuova introduzione, nello schema di provvedimento l'Autorità ha ritenuto comunque che la sua applicabilità non dovesse essere retroattiva.

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

4.8.2. Le osservazioni degli operatori

O22. La maggior parte dei rispondenti non condivide la previsione di un contributo di intervento a vuoto applicabile al caso *on-call*. A tal riguardo un OAO ha rappresentato che l'attività di presa appuntamento è svolta dal c.d. *system* in tutti i casi in cui l'ordinativo gli viene affidato per la sua realizzazione. In questo caso, quindi, l'eventuale costo delle attività è incluso nel prezzo che TIM corrisponde ai *system* e non comporta alcun costo aggiuntivo per l'*incumbent* nel caso di fornitura a vuoto.

O23. Alcuni degli OAO ritengono che l'introduzione degli IAV *on-call* creerebbe una situazione di asimmetria tra TIM e gli altri operatori, laddove la prima pretende il pagamento di attività svolte da remoto, mentre lo stesso tipo di remunerazione non è prevista a favore degli OAO a fronte dello svolgimento di attività analoghe. Gli operatori ritengono che, laddove l'Autorità preveda IAV *on-call*, ciò dovrebbe essere effettuato in maniera equa e simmetrica, ossia introducendo la remunerazione anche degli analoghi costi delle attività effettuate dagli OAO (ad esempio nei casi in cui, a fronte della sospensione dell'ordine per cliente irreperibile o rinuncia cliente *on-call* da parte di TIM, l'AOA ha contattato con esito positivo il cliente e fissato l'appuntamento).

O24. Con riferimento alla valorizzazione del contributo riportata nello schema di provvedimento, diversi rispondenti considerano eccessiva la tempistica proposta per l'esecuzione dell'attività *on-call* (10 minuti), ritenendo la stessa di durata trascurabile o al più pari in media a qualche minuto di lavorazione.

O25. Alcuni rispondenti hanno richiamato quanto previsto dall'art. 60, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS, secondo il quale "*Telecom Italia prevede che la facoltà di "interruzione" della sospensione, relativamente al processo di provisioning, possa essere esercitata dall'operatore interconnesso entro 5 giorni lavorativi dalla data di*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comunicazione della sospensione da parte di Telecom Italia. Qualora la sospensione causa cliente dovesse essere reiterata per 5 volte, il processo di lavorazione viene definitivamente annullato con imputazione all'operatore di una penale per intervento a vuoto". Gli operatori hanno pertanto chiesto che sia specificato che, ai fini dell'addebito dell'intervento a vuoto in *provisioning*, i tentativi di attivazione possono essere reiterati dall'OAO fino a 5 volte (nel rispetto del termine di 5 giorni previsto per la gestione della sospensione dell'ordine).

O26. Un OAO, infine, ha rappresentato come Telecom Italia abbia proposto che "per ciascuna segnalazione inviata da OLO per KO ritenuto errato, per la quale Telecom Italia riscontri che il KO è invece corretto, l'Operatore corrisponderà a Telecom Italia il contributo per intervento di fornitura a vuoto on call riportato nel presente documento, a titolo di ristoro dei costi sostenuti". Il rispondente non condivide una simile previsione ritenendo che, in tali casi, non dovrebbe essere applicato alcun contributo per intervento a vuoto.

4.8.3. Le valutazioni dell'Autorità

V56. In merito alle osservazioni di cui ai punti O22, O23 e O24 sull'applicazione e la valorizzazione dei contributi per interventi a vuoto *on-call*, si richiama che analoga tematica è stata affrontata nella delibera n. 653/16/CONS (cfr. punti 93¹¹ e 98¹²) con riferimento ai servizi di *unbundling*. Tenuto conto che l'Autorità ha già ritenuto che le attività sottostanti gli interventi a vuoto *on-field* siano analoghe per i servizi ULL e WLR

¹¹ 93. "Per quanto specificatamente riguarda le condizioni economiche del contributo di intervento a vuoto *on-call* in *assurance*, l'Autorità ritiene che lo stesso debba essere pari, alla luce delle attività svolte da Telecom Italia (gestione del ticket senza intervento *on-field*), alla sola componente di costo relativa alla gestione ticket a cura di help desk di rete, pari a **14,97 €** (corrispondente a 20 minuti), inclusa nel contributo di intervento a vuoto *on-field* di *assurance* di cui al punto precedente. Tale contributo è applicabile, trattandosi di un nuovo contributo, dalla data di pubblicazione della presente delibera."

¹² 98. "In particolare, nel caso *on-call*, l'Autorità, analogamente a quanto svolto in relazione ai contributi di attivazione, ritiene congruo prevedere un contributo che tenga conto che in una certa percentuale dei casi (39%) l'attività di presa/conferma appuntamento è svolta da manodopera d'impresa (in tal caso si ritiene che i suddetti costi siano assorbiti dai costi di attivazione corrisposti da Telecom Italia agli stessi System/imprese di rete, anche nel caso in cui l'ordinativo non vada a buon fine) e nella restante parte da manodopera sociale (in tal caso l'Autorità ritiene congruo prevedere un costo corrispondente ad un'attività pari a 3 minuti, analogamente a quanto considerato nell'ambito del contributo di attivazione inerentemente alla policy di contatto, attività che in assenza di uno specifico contributo per intervento a vuoto non verrebbe remunerata a Telecom Italia, anche se svolta). A ciò è aggiunto il costo di gestione ordine. Pertanto si ha:

$$\text{IAV_on-call_provisioning} = \text{Gord} + 61\% * 3 (\text{min}) * \text{costo manodopera}$$

Ne segue, alla luce di quanto premesso in relazione al costo di gestione ordine, un contributo per IAV di *provisioning on-call* pari a **5,86 €** applicabile, trattandosi di un nuovo contributo, dalla data di pubblicazione della presente delibera".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ed al fine di mantenere coerenza ed uniformità tra le condizioni di fornitura dei diversi servizi *wholesale*, si ritiene opportuno equiparare i contributi per interventi a vuoto *on-call* in *provisioning* ed in *assurance* per il servizio WLR a quelli approvati per l'ULL nel medesimo anno, di seguito riportati:

- a) 5,86 Euro per il contributo di intervento di fornitura a vuoto *on-call*;
- b) 14,97 Euro per il contributo di intervento di manutenzione a vuoto *on-call*.

V57. Tuttavia, trattandosi di contributi di nuova introduzione, recependo con ciò quanto già approvato per l'ULL con delibera n. 653/16/CONS, si ritiene che tali contributi possano essere applicati a partire dalla data di pubblicazione della presente delibera.

V58. Con riferimento all'osservazione di cui al punto O25 sul numero di sospensioni consentite prima dell'addebito del contributo per intervento a vuoto, si richiama che anche tale tematica è stata affrontata nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 653/16/CONS. Su tale aspetto, al punto 100, l'Autorità ha ritenuto *“che la previsione di cui al su richiamato art. 60, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS ed, in particolare, la previsione che la sospensione causa cliente possa essere reiterata fino a 5 volte prima che l'ordine sia annullato con il conseguente addebito dell'intervento a vuoto, sia da ritenersi applicabile laddove il processo è ancora nella fase di contatto del cliente (on-call). L'Autorità ritiene, altresì, in ragione dell'attuale sostanziale simmetria dei processi, che la suddetta previsione debba ritenersi applicabile anche ai servizi di accesso disaggregato per l'intervento a vuoto on-call”*.

V59. Tanto premesso, ritenuto che analoga previsione possa estendersi, oltre all'ULL, anche al servizio WLR, e tenuto conto che il contributo per intervento di fornitura a vuoto *on-call* è applicabile solo a partire dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba conseguentemente modificare il manuale delle procedure allegato all'offerta WLR 2016.

V60. Relativamente all'osservazione di cui al punto O26 sull'applicazione del contributo di intervento di fornitura a vuoto *on-call* nel caso di errata segnalazione di KO ingiustificato, si rappresenta che analoga problematica è stata affrontata per il servizio ULL nella delibera n. 653/16/CONS (cfr. punto 101). Nel suddetto provvedimento, l'Autorità ha chiarito che *“in tal caso non debba essere previsto alcun contributo di intervento a vuoto. Infatti anche gli OAO, nel caso di KO ritenuto indebito e poi confermato come tale, sono tenuti ad effettuare le verifiche di propria competenza e segnalarlo a Telecom Italia senza che quest'ultima remunerì l'OAO per i costi sostenuti per tale attività, fatto salvo il riconoscimento da parte di Telecom Italia delle penali per l'eventuale ritardata attivazione del servizio”*.

V61. Tanto premesso, si ritiene che Telecom Italia debba modificare le offerte di riferimento WLR per gli anni 2015 e 2016 rimuovendo l'applicazione di un contributo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

per intervento di fornitura a vuoto nel caso di erronee segnalazioni di KO ingiustificato da parte degli OAO.

4.9. Contributo addizionale di set-up

4.9.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR

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

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

62. Nello schema di provvedimento l'Autorità ha ritenuto pertanto che Telecom Italia dovesse modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2015 rimuovendo l'applicazione del contributo addizionale di *set-up*.

4.9.2. Le osservazioni degli operatori

O27. Un operatore, ritenendo che le proprie attivazioni del servizio WLR effettuate nel mese di gennaio possano considerarsi sufficienti a raggiungere il volume di attivazioni complessive che garantisce a Telecom Italia il recupero dei costi sostenuti, ha chiesto che il contributo di *set-up* possa essere applicato soltanto fino al mese di gennaio 2014 (invece che giugno 2014 come previsto dalla delibera n. 168/15/CIR).

4.9.3. Le valutazioni dell'Autorità

V62. Come già rappresentato al punto D7 della delibera n. 168/15/CIR, *“l'Autorità ha svolto una verifica del recupero dei costi sostenuti da Telecom Italia per la realizzazione del servizio WLR confrontando i dati sulla quota di capitale residuo forniti dalla società nell'ambito del presente procedimento con quelli forniti negli anni precedenti e con i volumi di attivazioni WLR. L'analisi svolta ha evidenziato che, riconoscendo a Telecom Italia, dalla data dell'investimento iniziale, un costo del capitale su base annua pari al WACC approvato per il medesimo anno, il recupero dei costi inizialmente sostenuti da*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Telecom Italia per il set-up del servizio WLR può considerarsi completato a metà dell'anno 2014". Non si ritiene pertanto di accogliere quanto richiesto dall'OAO al punto O27.

V63. Tanto premesso, si conferma l'iniziale orientamento a consultazione pubblica e si ritiene che Telecom Italia debba modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2015 rimuovendo l'applicazione del contributo addizionale di set-up.

4.10. Sintesi delle rivalutazioni effettuate sui principali contributi *una tantum*

V64. La presente sezione riporta una sintesi delle rivalutazioni effettuate dall'Autorità sui principali contributi *una tantum* rispetto ai valori approvati per il 2014 (valori in Euro). Per le condizioni economiche degli altri contributi si rimanda alle tabelle di cui all'Allegato A al presente provvedimento.

Contributi <i>una tantum</i>	OR 2014	AGCOM 2015	AGCOM 2016	AGCOM 2016 vs OR 2014
Contributo di Attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva	5,37	5,29	5,28	-1,7%
Contributo di Disattivazione WLR e contestuale cessazione linea	11,14	10,52	9,89	-11,2%
Contributo di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare	58,20	53,57	48,93	-15,9%
Attivazione WLR su linea unbundling o bitstream naked	51,51	47,49	43,46	-15,6%
Attivazione WLR su linea SLU o VULA naked	---	---	59,93	---
Contributo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo	1,54	1,52	1,50	-2,6%
Contributo per fornitura a vuoto on-field	50,70	32,28	31,89	-37,1%
Contributo per fornitura a vuoto on-call	---	---	5,86	---
Contributo per manutenzione a vuoto on-field	73,06	72,12	71,12	-2,7%
Contributo per manutenzione a vuoto on-call	---	---	14,97	---



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Le novità introdotte da TIM nell'offerta di riferimento WLR per il 2016

5.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR

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

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

Gli apparati MSAN possono essere di due tipologie:

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

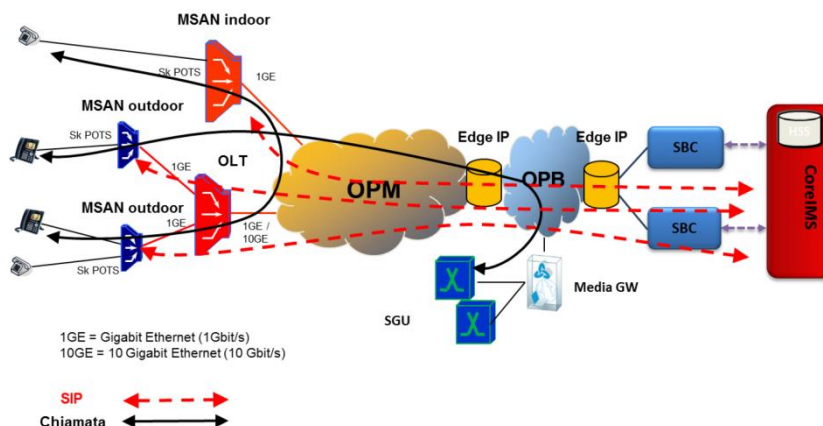


Figura 1 - Architettura di rete MSAN SIP



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

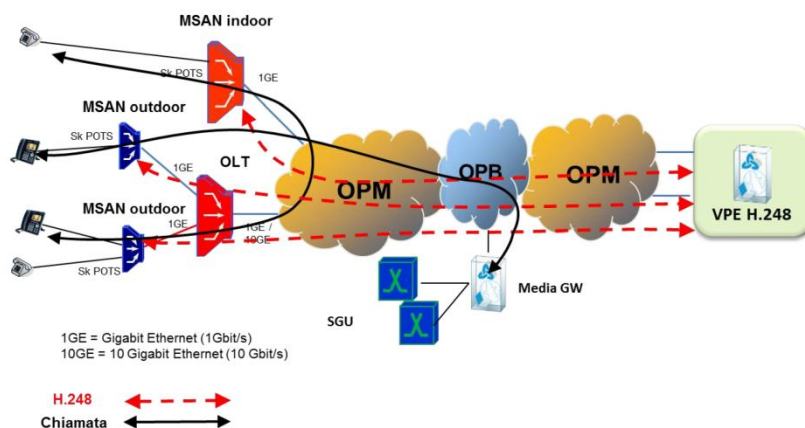


Figura 2 - Architettura di rete MSAN H.248

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

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

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

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

67. Nello schema di provvedimento l'Autorità ha chiesto agli operatori di fornire commenti ed osservazioni in merito all'evoluzione tecnologica del servizio WLR prospettata da Telecom Italia.

5.2. Le osservazioni degli operatori

O28. Un rispondente ha evidenziato la necessità che l'introduzione degli apparati MSAN avvenga in modo trasparente per i clienti, ossia senza pregiudizi per l'utilizzo del servizio e senza richiedere modifiche all'attuale configurazione dello stesso.

O29. Analogamente, un altro OAO ritiene che TIM debba garantire la disponibilità di tutti gli attuali servizi WLR, tutte le funzionalità e le *performance* oggi fornite, per un tempo congruo a consentire agli operatori di apportare le eventuali modifiche contrattuali verso la propria clientela finale che si renderanno necessarie a seguito dell'introduzione degli apparati MSAN. L'operatore ha chiesto pertanto che TIM garantisca le medesime prestazioni attualmente fornite sul servizio WLR almeno fino al 31 dicembre 2017.

O30. L'operatore ha segnalato altresì che nel paragrafo 11.2 dell'offerta di riferimento è indicato che “*Telecom Italia renderà disponibile a valle dell'approvazione della presente Offerta di Riferimento sul proprio portale Wholesale l'elenco delle linee attestate su apparati MSAN*”. Su tale aspetto l'OAO ritiene che dovrebbe essere garantita una opportuna informativa agli operatori WLR rendendo disponibile, con almeno 6 mesi di anticipo, la pianificazione relativa all'introduzione in rete dei nuovi apparati MSAN, affinché gli operatori alternativi possano pianificare con adeguato preavviso i propri interventi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

O31. Un altro OAO ritiene importante che l'offerta WLR per accessi POTS sia mantenuta per tutte le tipologie di stadio di linea e, in particolare, sia garantita in futuro anche in caso di dismissione della rete primaria in rame. Con riferimento al servizio WLR ISDN, l'operatore ritiene che lo stesso dovrebbe essere garantito agli OAO in tutti i casi in cui Telecom Italia lo utilizza in centrale e in particolare:

- a) nei casi in cui in centrale siano presenti sia apparati di nuova generazione MSAN sia apparati tradizionali;
- b) nei casi in cui siano presenti apparati MSAN che utilizzano il protocollo H.248 in grado di gestire linee ISDN BRA.

O32. Telecom Italia ritiene che l'introduzione in rete degli apparati MSAN si renda necessaria al fine di consentire un rapido ed adeguato sviluppo delle nuove reti *ultrabroadband*. Tuttavia, nell'ottica di garantire che ciò avvenga secondo modalità condivise con tutti gli operatori evitando disservizi all'utenza finale, Telecom Italia ha rappresentato che, alla data della consultazione pubblica, non ha ancora introdotto alcun apparato MSAN nella propria rete di accesso.

O33. A tal riguardo, Telecom Italia ha richiamato che l'Autorità, con comunicazione del 17 giugno 2016 ed ai sensi dell'art. 82, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS, ha avviato il procedimento istruttorio concernente la definizione delle procedure di *switch off* delle centrali locali della rete di accesso. Telecom Italia ritiene opportuno che la definizione delle matrici di migrazione, della progressività geografica e del calendario di migrazione siano condivisi con gli operatori nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico di cui al suddetto procedimento.

5.3. Le valutazioni dell'Autorità

V65. Nell'ambito della consultazione pubblica gli operatori hanno rilevato alcuni aspetti di carattere tecnico legati all'introduzione degli apparati MSAN nella rete di accesso di Telecom Italia, come rappresentato nei precedenti punti O28-O31. Attesa la necessità che tali tematiche siano discusse e condivise da parte di tutti gli operatori, si ritiene opportuno demandare la definizione delle modalità di introduzione degli apparati MSAN alle attività del citato tavolo tecnico avviato in merito allo *switch off* delle centrali locali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

6. MODIFICHE AI PROCESSI DI PROVISIONING ED ASSURANCE PER INTERVENTI A VUOTO

6.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 157/16/CIR

68. Nello schema di provvedimento l'Autorità ha riportato le proposte di modifica dei processi di *provisioning* ed *assurance* per interventi a vuoto contenute nelle offerte di riferimento WLR per il 2015 ed il 2016. In particolare, sono stati presentati i seguenti processi:

- a) nuovo processo per la rilevazione, valorizzazione, fatturazione e pagamento degli interventi a vuoto di *provisioning* (sezione 6 dello schema di provvedimento);
- b) nuovo processo di *assurance* unificato proposto da Telecom Italia nell'offerta di riferimento per il 2015 (sezione 7 dello schema di provvedimento);
- c) nuovo processo di *assurance* per interventi a vuoto (sezione 8 dello schema di provvedimento);

69. L'Autorità ha chiesto agli operatori di fornire commenti ed osservazioni in merito a tali processi.

6.2. Le osservazioni degli operatori

O34. Gli OAO, in generale, condividono l'orientamento espresso nello schema di provvedimento secondo cui le tematiche in oggetto per i processi di *provisioning* e *assurance* siano demandate alle attività del procedimento, di cui all'art. 82, comma 1, della delibera n. 623/15/CONS, appositamente avviato dall'Autorità e al tavolo tecnico sugli interventi a vuoto.

O35. Gli operatori, in via generale, ritengono che la definizione dei processi alla base dell'applicazione degli interventi a vuoto debbano essere condivisi tra operatori nell'ambito del tavolo tecnico appositamente avviato dall'Autorità ai sensi della delibera n. 168/15/CIR.

6.3. Le valutazioni dell'Autorità

V66. Alla luce delle osservazioni formulate dai rispondenti nella consultazione pubblica e tenuto conto della necessità di condivisione tra operatori delle tematiche in esame, si ritiene opportuno, analogamente a quanto espresso per i servizi ULL e *bitstream*, demandare tutte le attività inerenti a modifiche dei processi di *provisioning*,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

assurance e corrispondenti modalità di rilevazione, valorizzazione e fatturazione degli interventi a vuoto ai procedimenti e tavoli tecnici appositamente avviati dall'Autorità.

7. ULTERIORI CONDIZIONI DI OFFERTA

7.1. Indeterminatezza del numero di canali/accessi per linee GNR

7.1.1. *Le osservazioni degli operatori*

O36. Un OAO ha segnalato che, in caso di richiesta di attivazione di linee WLR ISDN PRA o GNR 2 Mbit/s, ad oggi gli operatori alternativi non avrebbero la possibilità di specificare quanti canali/accessi attivare e di conoscere con esattezza il numero di canali/accessi effettivamente attivati. Dalla fattura TIM del cliente è possibile infatti rilevare il numero di canali/accessi attivi ma non si ha la certezza che tale quantità sia mantenuta anche a seguito dell'attivazione WLR. L'operatore ha pertanto chiesto che sia introdotto nel tracciato record un apposito campo per specificare il numero di canali/accessi da attivare e che il numero degli stessi effettivamente attivato sia comunicato all'interno della notifica di espletamento.

O37. Telecom Italia ha confermato che il numero di canali effettivamente attivati non è trasmesso all'OAo e si è resa disponibile a fornire tale informazione in fase di espletamento dell'ordine.

7.1.2. *Le valutazioni dell'Autorità*

V67. L'Autorità ritiene necessario, anche ai fini di una corretta fatturazione del servizio, che Telecom Italia comunichi agli OAO il numero di canali effettivamente attivati.

7.2. SLA *plus assurance*

7.2.1. *Le osservazioni degli operatori*

O38. Un operatore ha rilevato che nell'offerta WLR, a differenza di quanto previsto per il servizio *bitstream*, è presente un minimo di 2500 linee per poter attivare lo SLA *plus* a canone. L'operatore ha chiesto che tale vincolo sia eliminato dall'offerta WLR.

O39. Telecom Italia ha rappresentato che tale vincolo è funzionale ad una fornitura efficiente della prestazione di *assurance* per quei clienti che richiedono SLA migliorativi rispetto a quelli base.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

7.2.2. Le valutazioni dell'Autorità

V68. L'Autorità, analizzate le attività sottostanti le prestazioni di *assurance* per i servizi *bitstream* e WLR e tenuto conto di quanto contenuto nell'offerta di riferimento *bitstream*, ritiene che, anche per il servizio WLR, la prestazione di SLA plus debba essere offerta da Telecom Italia senza un vincolo sul numero minimo di linee WLR attive da parte dell'OAO. Trattandosi di una modifica degli SLA per i processi di *assurance*, si ritiene che la stessa debba applicarsi a partire dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

7.3. Penale per ordini erroneamente rifiutati da parte di Telecom Italia

7.3.1. Premessa

V69. Si richiama che le offerte di riferimento per i servizi di accesso *wholesale* prevedono una penale che Telecom Italia deve corrispondere all'OAO in caso di richiesta di attivazione scartata in modo ingiustificato. Le modalità di valorizzazione di tale penale sono state oggetto di successivi affinamenti ed armonizzazione tra i diversi servizi *wholesale*.

V70. A tal riguardo, nella delibera n. 653/16/CONS (cfr. punto 123) l'Autorità ha ritenuto opportuno fornire alcuni chiarimenti in merito alle modalità di valorizzazione della penale nel caso in cui l'operatore risottometta l'ordine dopo aver ricevuto da Telecom Italia la risposta alla propria segnalazione di un KO ritenuto indebito¹³.

7.3.2. Le valutazioni dell'Autorità

V71. Al fine di garantire condizioni uniformi nella fornitura dei servizi *wholesale*, si ritiene opportuno recepire, per il servizio WLR, i chiarimenti suddetti così come formulati per il servizio ULL nella delibera n. 653/16/CONS.

V72. Alla luce di quanto sopra riportato, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba riformulare la penale per ordini erroneamente rifiutati con invio della segnalazione (tabella 18, documento SLA WLR 2016) in linea ai chiarimenti sopra forniti.

¹³ Nella stessa delibera l'Autorità ha ritenuto che le modalità di valorizzazione della penale nel caso l'OAO risottometta l'ordine senza inviare a Telecom Italia alcuna segnalazione (via portale) per KO ritenuto indebito siano già allineate a quanto previsto dalla normativa vigente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

7.4. Ulteriori dettagli tecnici non inclusi nelle offerte di riferimento

7.4.1. Le osservazioni degli operatori

O40. Alcuni operatori hanno rappresentato ulteriori osservazioni e richieste in merito ad aspetti tecnici legati alla fornitura del servizio WLR.

7.4.2. Le valutazioni dell'Autorità

V73. In merito a questioni specifiche sollevate dagli operatori nel corso del procedimento istruttorio, relative a possibili modifiche e miglioramenti dei processi di fornitura del servizio WLR, l'Autorità, visto il livello di dettaglio delle tematiche, ritiene opportuno che la relativa discussione sia demandata ad apposite riunioni tecniche che potranno essere convocate d'ufficio o su istanza delle parti.

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

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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

DELIBERA

Articolo 1

(Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016 relative al servizio *Wholesale Line Rental* – WLR)

1. Ai sensi dell'art. 10, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS, fatto salvo quanto previsto all'art. 2 del presente provvedimento, sono approvate le condizioni tecniche ed economiche delle offerte di riferimento per gli anni 2015 e 2016 relative al servizio *Wholesale Line Rental* (WLR), pubblicate da Telecom Italia S.p.A. rispettivamente in data 31 ottobre 2014 e 22 febbraio 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 2 (Modifiche alle offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016 relative al servizio *Wholesale Line Rental – WLR*)

1. Telecom Italia modifica la tabella 4 delle offerte di riferimento WLR per gli anni 2015 e 2016 applicando i seguenti canoni mensili per il servizio WLR (valori in Euro/mese):

	2015	2016
Utenza residenziale		
Linea POTS	11,06	11,06
Linea POTS unidirezionale entrante	11,06	11,06
Accesso ISDN BRA	13,67	13,67
Utenza non residenziale		
Linea POTS		
Linea POTS bidirezionale	11,06	11,06
Linea POTS unidirezionale entrante	11,06	11,06
GNR semplice (prezzo per singola linea)	17,00	17,00
GNR Selezione Passante (prezzo per singola linea)	21,60	21,60
GNR 2 Mbit/s (prezzo per singola linea) (minimo 15 canali, massimo 30)	14,22	14,22
GNR 2 Mbit/s Selezione Passante (prezzo per singola linea) (minimo 15 canali, massimo 30)	17,00	17,00
Linea ISDN		
Accesso ISDN BRA bidirezionale / unidirezionale uscente	13,67	13,67
Accesso ISDN BRA multipla:		
bidirezionale / unidirezionale uscente (prezzo per accesso)	17,80	17,80
unidirezionale entrante (prezzo per accesso)	13,53	13,53
GNR (minimo 3 accessi) (prezzo per accesso)	29,73	29,73
GNR Selezione Passante (minimo 3 accessi) (prezzo per accesso)	37,70	37,70
Accesso ISDN PRA (minimo 15 canali massimo 30):		
bidirezionale/unidirezionale uscente (prezzo per singolo canale)	8,10	6,80
unidirezionale entrante (prezzo per singolo canale)	8,10	6,80
GNR (prezzo per singolo canale)	8,10	6,80
GNR Selezione Passante (prezzo per singolo canale)	8,10	6,80



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Telecom Italia modifica la tabella 5 delle offerte di riferimento WLR per gli anni 2015 e 2016 applicando i seguenti *canoni mensili* per le prestazioni associate al servizio WLR (valori in Euro/mese):

	2015	2016
Utenza residenziale		
Cambio numero e Trasloco - Avviso di nuovo numero (per POTS e ISDN)	11,62	11,62
Trasferimento di chiamata (POTS)	1,09	1,09
Call Conference (CC) - Conversazione a tre (POTS)	1,09	1,09
Identificazione chiamante - Chi è (POTS)	1,33	1,33
Chiamata in attesa con possibilità di conversazione intermedia	1,09	1,09
Multiple Subscriber Number per ISDN (per numero aggiuntivo)	1,09	1,09
Utenza non residenziale		
ISDN segnalazione da utente a utente (UUS) ISDN BRA	2,94	2,94
ISDN segnalazione da utente a utente (UUS) ISDN PRA	5,88	5,88
Cambio numero e trasloco - Avviso di nuovo numero per POTS	11,62	11,62
Cambio numero e trasloco - Avviso di nuovo numero per ISDN	17,00	17,00
Trasferimento di chiamata (per POTS)	1,09	1,09
Call Conference (CC) - Conversazione a tre (per POTS)	1,09	1,09
Identificazione chiamante - Chi è (per POTS)	1,33	1,33
Chiamata in attesa con possibilità di conversazione intermedia (per POTS)	1,09	1,09
Call Deflection (per ISDN)	0,30	0,30
Closed User Group (per ISDN) per tabella	16,15	16,15
Closed User Group (per ISDN) per accesso BRA	0,74	0,74
Closed User Group (per ISDN) per accesso PRA	1,47	1,47
Multiple Subscriber Number per ISDN (per numero aggiuntivo)	1,09	1,09
Borchia NT1 plus per ISDN	3,60	3,60

3. Telecom Italia modifica la tabella 5 delle offerte di riferimento WLR per gli anni 2015 e 2016 applicando i seguenti contributi *una tantum* per le prestazioni associate al servizio WLR:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

	2015		2016	
	Utenza residenziale	Utenza non residenziale	Utenza residenziale	Utenza non residenziale
ISDN segnalazione da utente a utente (UUS)				
contributo	---	9,87	---	9,74
Cambio numero				
per singola numerazione	53,91		53,17	
Cambio tipologia di accesso				
da POTS a ISDN BRA e viceversa	53,91		53,17	
da POTS a ISDN PRA	---	139,23	---	137,30
Attivazione di • linea aggiuntiva • linea non attiva • linea da installare				
POTS (per linea)	53,57		48,93	
ISDN BRA (per accesso)				
PBX (per accesso)				
GNR POTS con/senza SP (per singola linea)				
GNR ISDN BRA con/senza SP (per singolo accesso)				
Attivazione di • linea aggiuntiva • linea non attiva				
ISDN PRA (per accesso)	---	269,56	---	265,83
GNR ISDN PRA con/senza SP (per accesso)	---	269,56	---	265,83
GNR POTS 2 Mbit/s con/senza SP (per accesso)	---	278,43	---	274,58
Attivazione di • linea da installare				
ISDN PRA (per accesso)	---	306,32	---	302,09
GNR ISDN PRA con/senza SP (per accesso)	---	306,32	---	302,09
GNR POTS 2 Mbit/s con/senza SP (per accesso)	---	316,39	---	312,02



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

	2015		2016	
	Utenza residenziale	Utenza non residenziale	Utenza residenziale	Utenza non residenziale
Override della riservatezza				
per 5 giorni	69,61		68,65	
per 10 giorni	92,82		91,53	
per 15 giorni	116,01		114,40	
Trasloco con: • conservazione del numero • cambio del numero intra area locale • cambio del numero verso altra area locale				
POTS (per linea)	53,91		53,17	
ISDN BRA (per accesso)	53,91		53,17	
ISDN PRA (per accesso)	---	139,23	---	137,30
Trasloco di GNR POTS: • senza/con cambio numero intra area locale • con cambio numero verso altra area locale				
GNR con/senza SP	---	53,91	---	53,17
GNR 2 Mbit/s con/senza SP	---	278,43	---	274,58
Trasloco di GNR ISDN: • senza/con cambio numero intra area locale • con cambio numero verso altra area locale				
ISDN BRA con/senza SP	---	53,91	---	53,17
ISDN PRA GNR 2 Mbit/s con/senza SP	---	139,23	---	137,30
Closed User Group (CUG)				
per tabella	---	10,21	---	10,07
per accesso	---	2,33	---	2,30
Multiple Subscriber Number per ISDN				
indipendente da quanti sono i numeri aggiuntivi	10,21		10,07	
Attivazione canali fonia				
per ISDN PRA	---	0,00	---	0,00



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

	2015		2016	
	Utenza residenziale	Utenza non residenziale	Utenza residenziale	Utenza non residenziale
Disattivazione canali fonia				
per ISDN PRA	---	0,00	---	0,00

4. Telecom Italia modifica la tabella 6 delle offerte di riferimento WLR per gli anni 2015 e 2016 applicando le seguenti condizioni economiche relative ai contributi *una tantum* per i servizi accessori al WLR (valori in Euro):

	2015		2016	
	Utenza residenziale	Utenza non residenziale	Utenza residenziale	Utenza non residenziale
Attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva				
contributo per linea	5,29		5,28	
Disattivazione WLR e contestuale cessazione linea				
contributo per linea	10,52		9,89	

5. Telecom Italia modifica l'offerta di riferimento WLR per il 2015 rimuovendo l'applicazione del contributo addizionale di *set-up* (tabella 7 dell'offerta di riferimento 2015).
6. Telecom Italia modifica la tabella 8 dell'offerta di riferimento WLR 2015 e la tabella 7 dell'offerta di riferimento 2016 applicando, con decorrenza dalla pubblicazione del presente provvedimento per il solo servizio *Attivazione WLR su linea SLU o VULA naked*, i seguenti contributi *una tantum* per l'attivazione WLR su linea *bitstream naked, unbundling, SLU e VULA naked*:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

	2015		2016	
	Utenza residenziale	Utenza non residenziale	Utenza residenziale	Utenza non residenziale
Attivazione WLR su linea unbundling o bitstream naked				
senza contestuale portabilità del numero	47,49		43,46	
Attivazione WLR su linea SLU o VULA naked				
senza contestuale portabilità del numero	---		59,93	

Nel caso di contestuale richiesta di portabilità del numero, al prezzo senza NP vanno aggiunti i relativi costi approvati in esito al procedimento di cui alla delibera n. 526/16/CONS

7. Telecom Italia modifica la tabella 9 dell'offerta di riferimento WLR per il 2016 applicando le seguenti condizioni economiche per le richieste di contatto con il quarto referente dell'operatore:

	2015		2016	
	Utenza residenziale	Utenza non residenziale	Utenza residenziale	Utenza non residenziale
Contatto con il quarto referente dell'operatore				
per richiesta	1,52		1,50	

8. Telecom Italia modifica le offerte di riferimento WLR per gli anni 2015 e 2016 applicando le seguenti condizioni economiche per gli interventi di fornitura e manutenzione a vuoto *on-call* ed *on-field*:

	2015		2016	
	Utenza residenziale	Utenza non residenziale	Utenza residenziale	Utenza non residenziale
Interventi a vuoto				
intervento di fornitura a vuoto <i>on-call</i> (*)	---		5,86	
intervento di fornitura a vuoto <i>on-field</i>	32,28		31,89	
intervento di manutenzione a vuoto <i>on-call</i> (*)	---		14,97	
intervento di manutenzione a vuoto <i>on-field</i>	72,12		71,12	

(*) applicabile dalla data di pubblicazione della presente delibera



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

9. Telecom Italia modifica la tabella 8 dell'offerta di riferimento WLR per il 2016 rimuovendo, nelle condizioni economiche di SLA Plus di *assurance* a canone, il vincolo sul numero minimo di 2.500 linee.
10. Telecom Italia modifica i documenti SLA allegati alle offerte di riferimento WLR per gli anni 2015 e 2016 rimuovendo, nel caso di segnalazione inviata da OAO per KO ritenuto errato per la quale Telecom Italia riscontri che il KO è invece corretto, la corresponsione del contributo di intervento a vuoto.
11. Telecom Italia riformula la penale per ordini erroneamente rifiutati "*con invio della segnalazione*" (tabella 18 del documento SLA 2016) in linea con i chiarimenti forniti al punto 123 della delibera n. 653/16/CONS.
12. Telecom Italia modifica il manuale delle procedure allegato all'offerta di riferimento WLR per il 2016 prevedendo che, laddove il processo sia ancora nella fase di contatto del cliente (*on-call*), la sospensione causa cliente possa essere reiterata fino a 5 volte prima che l'ordine sia annullato con il conseguente addebito dell'intervento di fornitura a vuoto *on-call*.

Articolo 3 (Disposizioni finali)

1. Telecom Italia recepisce le disposizioni di cui agli artt. 1 e 2 e ripubblica le offerte di riferimento 2015 e 2016 per il servizio *Wholesale Line Rental* (WLR) entro 30 (trenta) 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. 10, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS, dal 1° gennaio dell'anno di validità dell'offerta di riferimento, salvo ove diversamente specificato.
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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 27 febbraio 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi