

## **DELIBERA N. 114/07/CIR**

### **APPROVAZIONE DELL'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER L'ANNO 2007 PER IL SERVIZIO WHOLESAL LINE RENTAL (WLR)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 3 ottobre 2007, in particolare nella prosecuzione del 9 ottobre 2007;

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", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 270 del 18 novembre 1995;

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", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 177 del 31 luglio 1997;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003;

VISTA la delibera n. 4/00/CIR, recante "Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di carrier preselection (CPS) e sui contenuti degli accordi di interconnessione", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 117 del 22 maggio 2000;

VISTA la delibera n. 33/06/CONS recante "Mercati al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e per clienti non residenziali (mercati n. 1 e n. 2 della raccomandazione della commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi dei mercati, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 10 febbraio 2006, n. 34;

VISTA la delibera n. 694/06/CONS, recante "Modalità di realizzazione dell'offerta WLR ai sensi della delibera 33/06/CONS" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 297 del 29 novembre 2006, con cui sono state peraltro definite le linee guida per la realizzazione del servizio WLR;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS recante “Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso” pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 146 del 26 giugno 2007;

VISTO il decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, e la relativa legge di conversione n. 40 del 2 aprile 2007, recante "Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese, la valorizzazione dell'istruzione tecnico-professionale e la rottamazione di autoveicoli", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 77 del 2 aprile 2007;

VISTO il decreto del Ministro delle comunicazioni del 27 aprile 2006 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 191 del 18 agosto 2006 con cui il servizio 112, Numero unico europeo di emergenza, viene individuato, ai sensi dell'art. 127, comma 4, decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati individuali) quale servizio abilitato in base alla legge a ricevere chiamate d'emergenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115, 118;

CONSIDERATA l'attività svolta dal il “Gruppo di lavoro per l'istituzione del Numero unico europeo di emergenza” previsto dal DPCM del 4 agosto 2003 e dalla “Unità tecnico-operativa per l'istituzione del Numero unico europeo di emergenza” prevista dal DPCM del 30 giugno 2005, istituiti presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie;

CONSIDERATO che successivamente alla scadenza del mandato delle suddette Commissioni risulta operante un gruppo di lavoro informale presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, al quale partecipano il Ministero delle comunicazioni e gli altri Ministeri competenti, finalizzato tra l'altro alla definizione e realizzazione del progetto del sistema di gestione unificata delle chiamate di emergenza - numero unico europeo di emergenza (“NUE”);

CONSIDERATO che la delibera 694/06/CONS dispone, per il WLR, che la gestione delle chiamate ai servizi di emergenza sia a cura di Telecom Italia;

CONSIDERATO l'analogia di trattamento delle chiamate originate da clienti attestati a linee in WLR e linee in VULL (Virtual Unbundling Local Loop);

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. ha reso pubblica la propria Offerta di Riferimento per il servizio Wholesale Line Rental (WLR) per l'anno 2007 in data 15 gennaio 2007, ai sensi dell'art. 30 della delibera n. 694/06/CONS;

VISTA la comunicazione, pubblicata sul sito dell'Autorità il 16 aprile 2007, con cui è stato dato avvio al procedimento di "Valutazione dell'Offerta di Riferimento 2007 di Telecom Italia S.p.A. per il servizio Wholesale Line Rental";

VISTE le memorie scritte sull'argomento pervenute all'Autorità, nell'ambito del procedimento di valutazione di cui sopra, da parte dei soggetti interessati;

VISTA la lettera di Telecom Italia S.p.A. del 28 maggio 2007, con cui la suddetta società ha precisato all'Autorità alcuni aspetti inerenti l'Offerta di Riferimento WLR per l'anno 2007;

VISTI gli atti del procedimento di valutazione dell'Offerta di Riferimento 2007 di Telecom Italia S.p.A. per il servizio Wholesale Line Rental;

SENTITE, in data 3 luglio 2007, le società Tele2 Italia S.p.A e Welcome Italia S.p.A.;

SENTITE, in data 4 luglio 2007, le società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A.;

SENTITA, in data 5 luglio 2007, la società BT Italia S.p.A.;

SENTITA, in data 24 luglio 2007, la società Telecom Italia S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Ambito di applicazione del servizio WLR**

#### Osservazioni degli operatori

1. Gli operatori hanno evidenziato che nel paragrafo 3 dell'Offerta WLR di Telecom Italia (ambito di applicazione e destinatari dell'offerta) non è previsto che il servizio WLR ed i relativi servizi accessori sia reso disponibile da Telecom Italia anche nel caso specifico di linee attestata su stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale, sulle quali per cause tecniche non sia possibile fornire servizi di accesso disaggregato, in contrasto con quanto previsto invece dalla delibera n. 694/06/CONS (art. 3 comma 2). Gli operatori chiedono pertanto che l'Offerta WLR di Telecom Italia includa la possibilità di ottenere il servizio WLR nel suddetto caso specifico.

La società Telecom Italia nel corso del procedimento istruttorio si è peraltro dichiarata disponibile a modificare la propria Offerta di Riferimento specificando

che il servizio WLR sarà offerto anche sulle linee degli SL aperti all'ULL per le quali non è stato possibile dare corso ad una richiesta di ULL degli OLO per cause tecniche. Tale disponibilità da considerarsi residuale, secondo quanto dalla stessa Telecom Italia osservato, potrà essere fornita a valle di una richiesta di attivazione di un servizio di accesso disaggregato non andata a buon fine per cause tecniche.

#### Considerazioni dell'Autorità

2. La delibera n. 694/06/CONS, all'art. 3 comma 2, stabilisce che: “Le linee installate sul territorio nazionale – sia quelle attestate su stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale, sia quelle attestate su stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale – sulle quali, per cause tecniche, non è possibile fornire i servizi di accesso disaggregato, sono disponibili per la fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori”. L'art. 17 comma 6 della delibera n. 4/06/CONS prevede che “Fermo restando l'obbligo di fornitura del servizio sostitutivo di canale numerico, il rifiuto da parte dell'operatore notificato di fornire servizi di accesso disaggregato alla rete locale è giustificato esclusivamente nei casi in cui:
  - a. non vi sia disponibilità di risorse di rete sufficienti alla fornitura del servizio;
  - b. sussistano insormontabili ostacoli tecnici alla fornitura del servizio.”

Nel paragrafo 3 dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia, è indicato che “Telecom Italia fornisce il servizio WLR agli operatori aventi titolo, esclusivamente con riferimento alle linee telefoniche attestate agli stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale di Telecom Italia”. Telecom Italia pertanto, non prevede la possibilità di fornire il servizio WLR su linee attestate su stadi di linea aperti all'ULL ma con impossibilità tecnica di accesso disaggregato, così come invece previsto dalla delibera n. 694/06/CONS.

3. L'obiettivo perseguito dall'Autorità, nell'includere nell'Offerta WLR le linee installate sul territorio nazionale sulle quali, per cause tecniche, non sia possibile fornire i servizi di accesso disaggregato, risulta, in base a quanto riportato nell'Allegato A della delibera n. 694/06/CONS (punti 173-178), nella piena complementarità tra servizi ULL e WLR (ed in particolare la possibilità che ciascuna linea di accesso installata sul territorio nazionale sia potenzialmente acquisibile dagli operatori alternativi in modalità WLR o in modalità ULL). Alcune delle possibili cause tecniche che potrebbero impedire la fornitura dei servizi di accesso disaggregato emerse nel corso dei lavori del tavolo tecnico e della consultazione pubblica antecedente alla delibera n. 694/06/CONS sono la presenza di multiplatori installati lungo la linea, la saturazione di spazi di collocazione e/o

posizioni al permutatore.

Alla luce di quanto sopra richiamato, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba adeguare la propria Offerta di riferimento al fine di prevedere la fornitura del servizio WLR anche sulle linee attestata agli stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato, per le quali non sia possibile fornire tali servizi, ai sensi dell'art. 17 comma 6 della delibera n. 4/06/CONS ed in accordo con quanto previsto dall'art. 3 comma 2 della delibera n. 694/06/CONS.

### **Lista dei siti aperti all'accesso disaggregato**

#### Osservazioni degli operatori

4. Gli operatori hanno evidenziato che Telecom Italia non rende disponibile nell'Offerta WLR l'informazione attraverso cui risalire all'elenco dei siti dove il servizio WLR è disponibile, rendendo di fatto impossibile per l'operatore alternativo qualsiasi valutazione e pianificazione commerciale preliminare sull'eventuale opportunità di utilizzare tale servizio, se non dopo aver sottoscritto il contratto con Telecom Italia.

Gli operatori ritengono invece che l'informazione sulla disponibilità geografica del servizio WLR debba essere a disposizione di tutti i soggetti potenzialmente destinatari dell'offerta WLR, ovvero di tutti gli operatori, indipendentemente dalla sottoscrizione o meno del contratto.

Essi chiedono pertanto che Telecom Italia renda pubblica, all'interno dell'Offerta di Riferimento, la lista degli stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato alla data di pubblicazione della delibera 33/06/CONS, sulla base della definizione di cui all'art. 3 della delibera n. 694/06/CONS.

In alternativa alcuni operatori chiedono che l'informazione sia accessibile agli operatori interessati, attraverso il Portale Web Wholesale di Telecom Italia.

5. La società Telecom Italia nel corso del procedimento istruttorio si è dichiarata disponibile a fornire in anticipo la suddetta informazione previo accordo di confidenzialità con l'operatore, ovvero una manifestazione di interesse da cui derivi quantomeno l'avvio di una negoziazione finalizzata all'eventuale sottoscrizione, da parte dell'operatore con Telecom Italia, di un contratto relativo alla fornitura del servizio WLR.

#### Considerazioni dell'Autorità

6. La delibera n. 694/06/CONS riporta all'art. 3 comma 3 che “ ....La comunicazione relativa agli stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato è inviata da Telecom Italia, con cadenza trimestrale, agli operatori che hanno sottoscritto il

contratto per la fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori.....”.

Tale previsione dell’Autorità è ripresa da Telecom Italia che nella propria Offerta di Riferimento in merito alla lista dei siti riporta che “...Tale lista è aggiornata e comunicata con cadenza trimestrale da Telecom Italia agli operatori che hanno sottoscritto il servizio WLR attraverso il Portale Web della funzione Wholesale di Telecom Italia...”.

Pur ritenendo corretto il principio secondo il quale la lista dei siti aperti ai servizi di accesso disaggregato (nella definizione data dalla delibera n. 694/06/CONS) debba essere inviata agli operatori che hanno sottoscritto il contratto WLR con Telecom Italia, nonché aggiornata e comunicata ad essi con cadenza trimestrale, l’Autorità ritiene ragionevole che Telecom Italia possa rendere disponibile l’elenco dei siti aperti all’accesso disaggregato, attraverso cui risalire ai siti non aperti e quindi disponibili al servizio WLR, prima ancora della sottoscrizione del contratto.

Tale informazione è infatti importante, sia per consentire all’operatore di valutare se usufruire o meno del servizio WLR, sottoscrivendo il relativo contratto con Telecom Italia, sia per fare in modo che l’operatore possa predisporre con anticipo la propria rete e le proprie strutture interne alla commercializzazione del servizio WLR.

L’Autorità ritiene in ogni caso altrettanto ragionevole che tale informazione sia fornita da Telecom Italia agli operatori effettivamente interessati, indipendentemente dalla sottoscrizione del contratto, in conseguenza di una manifestazione di interesse da cui derivi quantomeno l’avvio di una negoziazione finalizzata all’eventuale sottoscrizione, da parte dell’operatore con Telecom Italia, di un contratto relativo alla fornitura del servizio WLR.

La suddetta informazione, in sede di prima applicazione, fa riferimento alla lista aggiornata alla data di pubblicazione della delibera 33/06/CONS, sulla base della definizione di cui all’art. 3 della delibera n. 694/06/CONS, e successivamente alla lista aggiornata da Telecom Italia con cadenza trimestrale, di cui all’art. 3 comma 3.

## **Descrizione del servizio WLR e relativi servizi accessori**

### Osservazioni degli operatori

7. Alcuni operatori richiedono che Telecom Italia recepisca esplicitamente nel corpo principale dell’Offerta di Riferimento le disposizioni di cui all’art. 5 comma 1, lettera d ed e della delibera, ossia: “Telecom Italia fornisce agli operatori WLR le seguenti prestazioni di accesso e di interconnessione:
  - a. la fornitura dei mezzi necessari all’operatore WLR per applicare le restrizioni/disabilitazioni temporanee e permanenti del traffico dovute a

eventuali morosità o reclami dell'abbonato WLR, nonché dei mezzi necessari per ripristinare la linea e il suo normale funzionamento;

- b. l'accesso alle informazioni preliminari necessarie all'operatore WLR per l'acquisto in modalità WLR di un gruppo di linee destinate a un cliente finale che si è già impegnato formalmente, a seguito ad esempio dell'aggiudicazione di una gara di appalto, ad acquisire dal medesimo operatore i servizi di accesso e di cessare i servizi con l'operatore pre-esistente e che ha conferito all'operatore WLR, con un mandato conoscitivo adeguatamente circoscritto, una delega ovvero un incarico di rappresentanza.

#### Considerazioni dell'Autorità

8. L'art. 5, comma 1, lettera d, della delibera n. 694/06/CONS impone a Telecom Italia di mettere a disposizione dell'Operatore WLR i "mezzi necessari all'operatore WLR per applicare le restrizioni/disabilitazioni temporanee e permanenti del traffico dovute a eventuali morosità o reclami dell'abbonato WLR, nonché dei mezzi necessari per ripristinare la linea e il suo normale funzionamento". Tuttavia l'Offerta di Riferimento di Telecom Italia non fa menzione di tale prestazione, e pertanto l'Autorità ritiene che quanto previsto dall'art. 5, comma 1, lettera d, della delibera n. 694/06/CONS debba essere recepito nell'Offerta di Riferimento.
9. L'art. 5, comma 1, lettera e, della delibera n. 694/06/CONS impone a Telecom Italia di permettere all'Operatore WLR di accedere "alle informazioni preliminari necessarie all'operatore WLR per l'acquisto in modalità WLR di un gruppo di linee destinate a un cliente finale che si è già impegnato formalmente, a seguito ad esempio dell'aggiudicazione di una gara di appalto, ad acquisire dal medesimo operatore i servizi di accesso e di cessare i servizi con l'operatore pre-esistente e che ha conferito all'operatore WLR, con un mandato conoscitivo adeguatamente circoscritto, una delega ovvero un incarico di rappresentanza". Tuttavia l'Offerta di Riferimento di Telecom Italia non fa menzione di tale prestazione e l'Autorità pertanto ritiene che quanto previsto dall'art. 5, comma 1, lettera e) della delibera n. 694/06/CONS debba essere recepito nell'Offerta di Riferimento.

#### **Attivazione del servizio WLR su una linea in cui è attivo il servizio Bitstream naked**

#### Osservazioni degli operatori

10. E' stato evidenziato da alcuni operatori che alcune modalità di attivazione del servizio WLR non risultano chiare. Tra gli altri, essi si riferiscono, al caso in cui

viene richiesta l'attivazione del servizio WLR su una linea dove è già attivo il servizio ADSL Wholesale (in futuro Bitstream) in modalità naked.

11. Alcuni operatori richiedono all'Autorità di richiedere a Telecom Italia di inserire, nella propria Offerta di Riferimento, che, a fronte di un'eventuale attivazione del servizio WLR su una linea su cui è attivo il servizio Bitstream naked, Telecom Italia debba comunicare all'operatore Bitstream naked l'attivazione del servizio WLR (fatto salvo il caso in cui l'operatore WLR coincida con l'operatore Bitstream naked). Ciò al fine di permettere allo stesso operatore Bitstream naked la cessazione della remunerazione del corrispondente canone naked nei confronti di Telecom Italia.
12. Alcuni operatori hanno proposto, alla luce della difficoltà di definire e risolvere a priori tutte le casistiche inerenti le modalità di attivazione del servizio WLR, di istituire un'apposita unità di monitoraggio, inerente l'implementazione del servizio WLR.

#### Considerazioni dell'Autorità

13. L'Autorità, alla luce di quanto sopra riportato ritiene ragionevole che a fronte di un'eventuale attivazione del servizio WLR su una linea su cui è attivo il servizio Bitstream naked, Telecom Italia comunichi all'operatore Bitstream naked l'attivazione del servizio WLR (fatto salvo il caso in cui l'operatore WLR coincida con l'operatore Bitstream naked). Ciò al fine di permettere allo stesso operatore Bitstream naked, la variazione del servizio intermedio bitstream.

#### **Prestazioni per l'Autorità Giudiziaria**

##### Osservazioni degli operatori

14. E' stato osservato da alcuni operatori che l'Offerta di Riferimento di Telecom Italia prevede al paragrafo 6 che l'operatore WLR sia responsabile nei confronti dell'Autorità Giudiziaria di tutte le richieste di prestazioni obbligatorie relative ai propri clienti WLR, incluse quelle prestazioni che l'operatore WLR non sarebbe in grado di espletare in quanto direttamente effettuabili esclusivamente sulla rete di Telecom Italia.  
Essi hanno sottolineato come solo alcune delle prestazioni obbligatorie possano essere erogate dall'operatore WLR mentre Telecom Italia sarebbe l'unica tecnicamente in grado di fornire direttamente all'Autorità Giudiziaria tutte le prestazioni obbligatorie richieste a meno dell'anagrafica del cliente, della localizzazione dell'utenza e dei tabulati del traffico contabilizzato.

15. Secondo alcuni operatori, l'Offerta di Telecom Italia sarebbe in contrasto con la normativa in vigore e con le indicazioni fornite dall'Autorità nella delibera n. 694/06/CONS (allegato A punto 176) la quale manterrebbe inalterate le responsabilità dei singoli operatori nei confronti dell'Autorità Giudiziaria: "In base alla normativa in vigore, l'Autorità Giudiziaria domanda l'erogazione delle suddette prestazioni a tutti gli operatori, specificando la linea su cui è richiesto l'accertamento. Ciascun operatore è tenuto a fornire tutte le informazioni a propria disposizione ed a erogare le prestazioni che è tecnicamente in grado di espletare attraverso la propria rete. In tal senso, l'introduzione del servizio WLR non dovrebbe implicare per tali operatori modifiche alle procedure attualmente utilizzate dall'Autorità Giudiziaria per acquisire le prestazioni richieste."

Inoltre è stato evidenziato dagli operatori come solo l'Autorità Giudiziaria sia titolata a chiedere la fornitura di prestazioni obbligatorie all'operatore tecnicamente in grado di erogarle e che una previsione secondo cui possa essere l'operatore WLR a chiedere tali prestazioni all'operatore d'accesso, potrebbe comportare sicuramente la circolazione tra i due operatori di informazioni di carattere estremamente riservato con conseguente rischio in termini di segretezza delle stesse. Inoltre tale procedura presenta, secondo gli operatori, un dubbio profilo di legittimità giuridica ritenendo gli stessi che solo l'Autorità giudiziaria possa richiedere tali prestazioni ad un operatore.

Gli operatori hanno richiesto, pertanto, la modifica dell'Offerta di Riferimento nella parte dove Telecom Italia identifica l'operatore WLR quale unico responsabile davanti all'Autorità Giudiziaria di tutte le prestazioni obbligatorie (incluse quelle producibili esclusivamente da Telecom Italia) e la rimozione di qualsiasi riferimento al ristoro dei costi, da parte degli altri operatori, sostenuti per gli interventi che Telecom Italia fosse tenuta ad effettuare nelle sezioni della rete cui sola essa può accedere, per conto dell'operatore WLR titolare del cliente intercettato.

16. Nel corso del procedimento, sebbene Telecom Italia abbia manifestato la propria disponibilità a rivedere la procedura nel senso indicato dall'Autorità nel punto 176 (oltre che dagli stessi operatori), essa ha espresso preoccupazioni di natura giuridica sulla legittimità di una sua prestazione di intercettazione (quale ad esempio quella di "ascolto" su doppino telefonico) su di un cliente WLR che ha stipulato un contratto di fornitura di un servizio con un altro operatore e che non ha più alcun legame con l'operatore *incumbent*.

#### Considerazioni dell'Autorità

17. L'Offerta di Riferimento di Telecom Italia prevede al paragrafo 6 che "L'operatore WLR tratterà direttamente con l'Autorità Giudiziaria le richieste relative ai propri

clienti WLR ed aventi ad oggetto la fornitura delle prestazioni obbligatorie”. Inoltre nella stessa Offerta è previsto che “L’operatore WLR che si avvalga, secondo le attuali modalità, del supporto tecnico di Telecom Italia per l’evasione di tali esigenze dell’Autorità Giudiziaria, sostiene a suo esclusivo carico tutti i costi relativi agli eventuali interventi che Telecom Italia pone in atto in relazione all’attività ad essa richiesta”.

Questa formulazione dell’Offerta di Riferimento sembra implicare che l’Autorità Giudiziaria debba chiedere al solo operatore WLR la fornitura di tutte le prestazioni obbligatorie dovendo poi essere cura dell’operatore WLR avvalersi delle prestazioni di Telecom Italia per ottemperare alle richieste dell’Autorità Giudiziaria. Con questo ipotetico modello Telecom Italia non avrebbe rapporti diretti con l’Autorità Giudiziaria, e sarebbe implicitamente previsto che Telecom Italia fatturi le prestazioni erogate per l’Autorità Giudiziaria direttamente all’operatore WLR che gliele richiede e che questo debba poi rivalersi sull’Autorità Giudiziaria medesima.

Tale argomento è stato a lungo dibattuto nell’ambito del tavolo tecnico per la fornitura del servizio WLR presieduto dall’Autorità, da cui è scaturita la delibera n. 694/06/CONS. L’orientamento dell’Autorità, in merito a questo tema, è stata che ognuno dei due operatori (Telecom Italia e l’operatore WLR) debba fornire all’Autorità Giudiziaria le prestazioni tecnicamente in grado di espletare con la propria rete (punto 176 dell’Allegato A alla delibera n. 694/06/CONS richiamato in precedenza).

Peraltro la lettura del comma 1 dell’art. 96 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 in base al quale “Le prestazioni a fini di giustizia effettuate a fronte di richieste di intercettazioni e di informazioni da parte delle competenti autorità giudiziarie sono obbligatorie per gli operatori ...” lascia intendere che tutti gli operatori siano tenuti ad assolvere agli obblighi di fornire tali prestazioni, ognuno per la parte di propria competenza, indipendentemente dall’operatore con cui il cliente ha stipulato il contratto di fornitura del servizio.

Alla luce delle considerazioni sopraesposte l’Autorità ritiene pertanto opportuno che l’Offerta di Riferimento di Telecom Italia sia modificata, ove essa identifica l’operatore WLR quale unico responsabile davanti all’Autorità Giudiziaria di tutte le prestazioni obbligatorie, secondo l’orientamento della delibera n. 694/06/CONS (rif. punto 176 dell’Allegato A). In altri termini ciascun operatore fornisce all’Autorità Giudiziaria le prestazioni che è tecnicamente in grado di espletare con la propria rete senza alcun ristoro, da parte degli stessi operatori WLR, a Telecom Italia dei costi sostenuti per interventi nelle sezioni di rete di competenza di quest’ultima.

### **Bonus di traffico**

Osservazioni degli operatori

18. Le condizioni di abbonamento praticate da Telecom Italia ai propri clienti finali prevedono che “I titolari di contratti di abbonamento di categoria “A”, “B”, “B agevolato”, “C” e “ISDN” usufruiscono di un “bonus di traffico” che prevede fino ad un’ora di telefonate locali gratis incluse in ogni Conto Telecom. I clienti residenziali inoltre hanno fino a 30 minuti di traffico interurbano gratuito. Alla luce di alcune posizioni emerse nell’ambito del tavolo tecnico, nei punti D5.16, D5.17, D5.18, D5.19 dell’Allegato A alla delibera n. 694/06/CONS, l’Autorità ha motivato ampiamente la necessità di includere nel servizio WLR un bonus di traffico. L’allegato B alla delibera n. 694/06/CONS, inerente la tabella delle prestazioni incluse nel WLR, infatti, prevede il “bonus di traffico” e stabilisce nella descrizione un ammontare, su base bimestrale, pari a: “Per i clienti residenziali fino a 90 minuti di traffico; per i clienti non residenziali fino a 60 minuti di traffico”. Alcuni operatori hanno evidenziato che nell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia (paragrafo 5 tabella 1) è previsto un *bonus* di traffico. Tali operatori ritengono tuttavia che la descrizione di tale prestazione nell’Offerta di Riferimento non sia corretta alla luce della regolamentazione e delle disposizioni fornite dall’Autorità nella delibera n. 694/06/CONS, in quanto riferita solo ai clienti della stessa Telecom Italia. Essi chiedono che Telecom Italia elimini ogni riferimento a “propri clienti” nella fornitura del servizio di bonus di traffico ed, in ogni caso, garantisca che tale prestazione possa essere fornita anche ai clienti dell’operatore WLR. Peraltro essi chiedono che il valore della componente di terminazione di ogni minuto di traffico incluso nel bonus sia pari al valore della media pesata delle terminazioni degli altri operatori in termini di numero di utenti o traffico per operatore. Ciò al fine di evitare possibili discriminazioni rispetto al *bonus retail* per il quale l’utente di Telecom Italia può chiamare utenti attestati a qualunque rete (parità di trattamento interna-esterna).
19. La società Telecom Italia nel corso del procedimento istruttorio ha dichiarato di considerare non esaustiva la delibera n. 694/06/CONS sull’argomento. Essa ha inoltre evidenziato che mediamente il *bonus* di traffico effettivamente utilizzato dalla propria clientela *retail* che ne ha diritto è inferiore al valore nominale, oltre al fatto che non tutti i clienti *retail* usufruiscono di tale promozione. Da ciò se ne deduce che l’entità del *bonus* di traffico, eventualmente da riconoscere all’ingrosso, deve poter essere assimilabile al valore medio effettivamente riconosciuto alla clientela *retail* di Telecom Italia (e non quindi pari al valore *nominale*). Pertanto, qualora debba essere quantificato un *bonus* di traffico a livello *wholesale* ad es. in termini di *bonus* sulla componente di traffico all’ingrosso, questo dovrà essere calcolato sulla base della durata media di utilizzo del *bonus* relativo alla clientela consumer e business di TELECOM Italia.

Considerazioni dell’Autorità

20. Nell'allegato A alla delibera 694/06/CONS l'Autorità ha osservato che ove il *bonus* di traffico non venisse incluso nel canone di abbonamento WLR, verrebbe alterato il prezzo relativo dei servizi di accesso erogati da Telecom Italia e dagli operatori WLR, rendendo economicamente non replicabile l'offerta dei servizi di accesso praticata da Telecom Italia ai propri clienti finali. L'Autorità ha ritenuto pertanto che tra le prestazioni incluse nel WLR rientrino, tradotte in opportuni sconti sul traffico di interconnessione, un'ora di telefonate locali e, per i clienti residenziali, anche 30 minuti di traffico interurbano. Peraltro ai fini di ridurre i costi di implementazione del servizio WLR, l'Autorità ha ritenuto opportuno prevedere che i minuti di traffico inclusi nel WLR siano indipendenti dalla destinazione delle chiamate. L'Autorità non ritiene inoltre, allo stato, di accogliere la richiesta da parte di Telecom Italia di valutare l'entità del *bonus* sulla base di una media di quanto usufruito dai propri clienti in quanto non corrispondente all'orientamento regolamentare espresso dalla delibera n. 694/06/CONS. Si richiama tra l'altro che una scelta in tal senso vincolerebbe gli operatori alle scelte commerciali dell'*incumbent* oltre a non fornire certezza regolamentare a causa del fatto che l'entità di tale sconto sul traffico *wholesale* potrebbe cambiare di anno in anno a seconda delle scelte commerciali di Telecom Italia.

Nella Offerta di Riferimento WLR Telecom Italia, i cui valori sono intesi su base mensile e non su base bimestrale, è previsto che "Telecom Italia riconosca ai propri clienti residenziali: fino a 30 minuti di traffico gratuito al mese in ambito Locale e fino a 15 minuti di traffico gratuito al mese in ambito Interdistrettuale; Telecom Italia riconosce ai propri clienti non residenziali: fino a 30 minuti di traffico gratuito al mese in ambito Locale". Manca pertanto qualunque riferimento al corrispondente sconto sul traffico di interconnessione in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 694/06/CONS. L'Autorità intende quindi ribadire, quanto indicato nella delibera n. 694/06/CONS, ovvero che il riconoscimento del *bonus* di traffico da parte di Telecom Italia ai propri clienti necessita di un corrispettivo anche a livello *wholesale*. L'Autorità ritiene quindi che Telecom Italia debba adeguare l'Offerta di Riferimento a quanto previsto dalla delibera n. 694/06/CONS, al fine di garantire la replicabilità della promozione cosiddetta "bonus di traffico" anche agli operatori WLR nei confronti dei propri utenti finali. Per quanto riguarda la valorizzazione economica del *bonus* di traffico, l'Autorità, come già indicato nella delibera suddetta, ritiene che il *bonus retail* debba essere tradotto in un'entità economica che sia tecnicamente facile da gestire in termini di sconto sulla componente di traffico *wholesale* ovvero tradotta in termini di minuti di interconnessione. Nello specifico la valorizzazione deve prevedere la esenzione, su base bimestrale, dei costi di raccolta relativi a 90 min (60 min nel caso di utente business) di traffico e l'esenzione dei costi di terminazione relativi a 90 min. (60 min nel caso di utente business) di traffico. L'Autorità peraltro, confermando quanto riportato al punto D5.18 dell'Allegato A della delibera n. 694/06/CONS, "ritiene che la modalità più congrua di valorizzazione del traffico sia quella data

dalla somma dei costi di originazione (a livello SGU) e dei costi di terminazione (a livello SGU) previsti nella vigente offerta di riferimento di Telecom Italia”.

## **Ratei a scadere**

### Osservazioni degli operatori

21. E' stato evidenziato da alcuni operatori che l'Offerta di Riferimento di Telecom Italia prevede per alcune prestazioni associate al WLR la corresponsione di ratei del canone di abbonamento per i mesi restanti qualora la cessazione avvenga entro il primo anno di contratto, in contrasto con l'art. 13, comma 5 della delibera n. 694/06/CONS che, secondo i suddetti operatori, esclude la possibilità di prevedere durate minime contrattuali per il servizio del canone all'ingrosso. Essi chiedono pertanto che l'Offerta di Riferimento di Telecom Italia, con riferimento alla tematica in questione, sia modificata e resa conforme alla normativa vigente, incluse le disposizioni introdotte dalla legge 40/2007 (cosiddetta legge Bersani).

### Considerazioni dell'Autorità

22. Ai sensi dell'articolo 23 della delibera n.694/06/CONS, i servizi offerti nell'ambito del WLR (quelli inclusi nel canone di abbonamento e quelli remunerati tramite canoni specifici) sono offerti all'operatore WLR ad un prezzo basato sulla metodologia *retail minus*. L'Offerta di Riferimento di Telecom Italia prevede, nella tabella 5 del paragrafo 7, relativamente alle prestazioni associate al WLR di “disattivazione linea aggiuntiva” e “attivazione/disattivazione canali fonia”, che nel caso di cessazione richiesta entro il primo anno, l'operatore WLR debba corrispondere i ratei del canone di abbonamento fino al dodicesimo mese. L'art. 13, comma 5 della delibera n. 694/06/CONS prevede che “Telecom Italia fattura all'operatore WLR il servizio WLR a partire dalla data di effettiva attivazione del servizio WLR fino alla data di effettiva disattivazione”.
23. La legge 2 aprile 2007 n. 40 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese” ed in particolare quanto previsto dall'art. 1, comma 3, prevede che “I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni.”  
L'Autorità al fine di assicurare la parità di trattamento interna-esterna ritiene che,

l'adeguamento delle condizioni *retail* effettuata da tutti gli operatori conseguente alla applicazione della legge 2 aprile 2007 n. 40 debba trovare un corrispettivo a livello *wholesale*. In altri termini l'operatore interconnesso, dovendo ottemperare alla suddetta legge non deve vedersi costretto a corrispondere a Telecom Italia ratei a scadere qualora il proprio cliente decida di recedere dal contratto, parimenti a quanto avviene nel rapporto tra le divisioni commerciali di Telecom Italia e quelle *wholesale*. L'Autorità ritiene quindi che Telecom Italia debba riformulare l'offerta di riferimento in tal senso eliminando la corresponsione di ratei a scadere, per quanto riguarda la fornitura delle prestazioni associate al WLR di "disattivazione linea aggiuntiva" e "attivazione/disattivazione canali fonia", comunque in tutti i casi in cui tali ratei a scadere non sono applicati a livello *retail*.

## **Variazioni amministrative del cliente**

### Osservazioni degli operatori

24. Per quanto riguarda le modifiche della categoria di appartenenza del cliente (da residenziale a business e viceversa), è stato evidenziato da alcuni operatori il fatto che Telecom Italia consideri queste attività come una nuova attivazione (paragrafo 7 dell'Offerta) con associati i relativi costi; gli stessi ritengono nel caso specifico ingiustificato l'addebito, essendo tali modifiche consistenti in semplici variazioni amministrative, pertanto prive di impatto economico.

### Considerazioni dell'Autorità

25. Il punto 109 dell'Allegato A alla delibera n. 694/06/CONS riporta che: "Alcune prestazioni sono erogate al cliente finale di Telecom Italia esclusivamente dietro la corresponsione del pagamento del canone di abbonamento mensile. Ad esempio, il cliente finale ha la facoltà di richiedere l'attivazione/disattivazione di alcuni servizi (inter alia, il "blocco identificativo del chiamante in modalità permanente" oppure il "call forwarding") e di trasformare il proprio abbonamento dalla categoria residenziale a quella affari e viceversa. Pertanto, Telecom Italia interagirà a titolo gratuito con l'operatore WLR al fine di consentire l'attivazione di tali servizi ai clienti finali serviti con un accesso acquisito in modalità WLR".  
L'Offerta di Telecom Italia riporta nel paragrafo 7 che: "Eventuali modifiche della categoria di appartenenza del cliente (da residenziale a non residenziale e viceversa), successive alla prima attivazione, saranno considerate a tutti gli effetti come una nuova attivazione".

26. Alla luce di quanto sopra riportato l'Autorità ritiene che nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia debba essere eliminata la corresponsione, da parte dell'operatore

WLR, di costi associati al cambio di categoria di appartenenza del cliente (da residenziale a business e viceversa).

## **Contributo di attivazione e di disattivazione per linea**

### Osservazioni degli operatori

27. Relativamente alle condizioni economiche del servizio WLR presenti nell'Offerta di Riferimento, è stato segnalato da alcuni operatori come Telecom Italia abbia previsto (paragrafo 7 tabella 6) un contributo di attivazione per linea del servizio WLR pari a 5,98 Euro, sebbene l'analogo contributo per l'attivazione della prestazione CPS sia stato fissato da Telecom Italia pari a 5,20 Euro. Essi chiedono all'Autorità di ridurre il suddetto costo di attivazione WLR, fissandolo al massimo allo stesso valore previsto per la CPS.

A tal proposito è stato evidenziato da Telecom Italia, nel corso del presente procedimento istruttorio, che il contributo di attivazione del servizio WLR per singolo ordinativo di lavoro è stato calcolato 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. Questa è peraltro legata anche alla cessazione amministrativa del cliente con Telecom Italia ed al mantenimento dell'abilitazione del cliente alle chiamate di emergenza e quindi al mantenimento in rete e sull'anagrafica del cliente di determinate funzionalità. Ciò, secondo quanto dichiarato da Telecom Italia, giustifica un contributo di attivazione pari a 5,98 Euro calcolato come valore medio ponderato tra lavorazione automatica (valore 5,20 Euro con fattore di ponderazione 95%) e lavorazione manuale (valore 20,80 Euro con fattore di ponderazione 5%). Per quanto riguarda il contributo di disattivazione è stato evidenziato da Telecom Italia nel corso del procedimento istruttorio che questo è stato calcolato come somma di un contributo per attività del Front-end OLO pari a 5,98 Euro e di un contributo per attività del Front-end Retail pari a 5,8 Euro, calcolato sulla base di un tempo medio di lavorazione di un ordinativo di lavoro, ponderato sulla base del numero di collegamenti Residenziali ed Affari, per un totale di 11,78 Euro.

### Considerazioni dell'Autorità

28. 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.

Pertanto, alla luce delle considerazioni sopraesposte, e tenuto conto dei dati forniti da Telecom Italia sia per il contributo di attivazione che di disattivazione, ferma restando la possibilità di effettuare ulteriori analisi, l'Autorità ritiene in questa fase di approvare valori fissati da Telecom Italia nell'Offerta di riferimento. Si fa infine presente che il contributo di disattivazione è dovuto solo nel caso di disattivazione del servizio WLR e contestuale cessazione della linea, come peraltro riportato nell'Offerta di Riferimento. Tale contributo non sarà pertanto dovuto nel caso di disattivazione del servizio per migrazione ad altro OLO o rientro in Telecom Italia.

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

#### Osservazioni degli operatori

29. La totalità degli operatori, pur non avendo a disposizione dati che consentano la valutazione puntuale dell'importo previsto nell'Offerta di Riferimento in merito al contributo addizionale di set-up per linea WLR (paragrafo 7 tabella 7), ritiene che il costo aggiuntivo chiesto da Telecom Italia pari a 11,13 € per linea sia eccessivo. Essi richiedono pertanto che l'Autorità analizzi con attenzione il criterio utilizzato da Telecom Italia per il calcolo di questo valore al fine di valutarne la congruità. Secondo delle ipotesi e stime riportate nelle memorie inviate da alcuni operatori, qualora dovuto, il contributo addizionale di *set-up* non dovrebbe superare il valore di circa 2 o 3 Euro per linea.

30. A parere di alcuni operatori è opportuno che il contributo addizionale all'attivazione sia valorizzato in modo da permettere di distribuire, nel tempo (sulla base dei normali tempi di ammortamento degli investimenti) e su un congruo numero di clienti WLR, l'ammontare complessivo sostenuto da Telecom Italia per il set-up del servizio e che sia successivamente identificato un meccanismo che consenta all'Autorità di monitorare il recupero dei costi sostenuti inizialmente da Telecom Italia (cioè quelle componenti di costo considerate CAPEX all'interno di "set-up del servizio", "trasferimento linea" e "gestione linea"). Tale meccanismo dovrebbe essere analogo a quello a suo tempo previsto per il recupero dei costi di predisposizione della funzionalità CPS; determinato l'importo totale dei costi sostenuti, dovrebbe essere stabilito un importo unitario per linea attivata e un orizzonte temporale definito, sulla base di una stima delle linee WLR che si prevede verranno attivate, in modo che sia possibile monitorare periodicamente il recupero di questi costi in relazione all'avanzamento dell'attivazione delle linee WLR.

Alcuni operatori ritengono opportuno che l'Autorità pubblichi trimestralmente sul proprio sito i consuntivi di attivazioni WLR comunicati da Telecom Italia sulla base dell'art. 28 della delibera n. 694/06/CONS, eventualmente aggregati tra tutti gli operatori, ai fini di una trasparenza sullo stato di avanzamento del servizio e del

relativo rientro degli investimenti sostenuti da Telecom Italia. Alcuni operatori ritengono inoltre opportuno che Telecom Italia espliciti nell'Offerta di riferimento il fatto che il contributo addizionale rappresenta una misura temporanea e sarà dovuto solo fino all'effettiva remunerazione dell'investimento di set-up iniziale sostenuto da Telecom Italia stessa

31. Nel corso del procedimento istruttorio la società Telecom Italia ha evidenziato come il contributo addizionale a titolo di recupero dei costi di set-up della prestazione WLR, di cui all'art. 29 della delibera n.694/06/CONS, calcolato in 11,13 Euro per singola attivazione, sia stato ottenuto rapportando l'investimento complessivo per l'implementazione del servizio WLR (pari a 11,91 Milioni di Euro includente componenti di Rete, Sistemi Wholesale, Business Support System più il costo del capitale valutato con un WACC pari al 10,2%) ad un numero di adesioni pari a 1.300.000 linee WLR attivate. La stessa società Telecom Italia si è peraltro dichiarata disponibile a rivedere le modalità di recupero dell'investimento da essa ipotizzate, al fine di diminuire il valore economico del contributo di set-up/linea addizionale, purché sia garantito il recupero totale dell'investimento entro determinati tempi stabiliti.

#### Considerazioni dell'Autorità

32. Telecom Italia ha previsto, nella tabella 7 del paragrafo 7 della propria Offerta di riferimento, un contributo addizionale di set-up del servizio WLR del valore di 11,13 Euro per linea, calcolato sulla base delle ipotesi sopra indicate. Nella delibera n. 694/06/CONS, è previsto esplicitamente all'art. 29 che "Telecom Italia recupera i costi di set-up della prestazione WLR fissando un contributo addizionale alla prestazione di attivazione del WLR". In merito alla valorizzazione di tale contributo, l'Autorità ha ritenuto che la proposta di Telecom Italia, basata su una ipotesi di attivazione di 1,3 milioni di linee WLR, sia eccessivamente cautelativa e comporti un eccessivo onere economico sugli operatori che per primi si troveranno ad accedere ai servizi WLR. L'Autorità ritiene che un numero congruo di linee attivate in WLR per il primo anno di commercializzazione del servizio, da utilizzare come base di riferimento per il calcolo del contributo di set-up, possa essere assunto pari a 2.500.000. Tale valore corrisponde all'ipotesi per cui gli operatori interconnessi provvedano ad una migrazione al servizio WLR del 25% della propria base clienti in CPS (circa 5.000.000), cui si aggiunge una medesima percentuale di nuovi clienti attivati direttamente in WLR. Sulla base di suddette ipotesi, tenendo conto dei dati sul capitale investito forniti da

Telecom Italia e applicando, per la valorizzazione del costo del capitale, un WACC pari al 10,2%, il contributo di set up risulta pari a 5,25 euro per linea. Qualora il numero di attivazioni nel primo anno fosse inferiore a 2.500.000, si potrà procedere a rivalutare il contributo di set-up per il secondo anno sulla base del numero di attivazioni rimanenti e del capitale residuo da recuperare. Tale procedimento potrebbe essere reiterato per i successivi anni fino al completo recupero degli investimenti.

Ai fini di una maggiore trasparenza l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba fornire periodicamente (ad esempio trimestralmente) i dati sullo stato di avanzamento del numero di attivazioni.

L'Autorità ritiene inoltre opportuno che Telecom Italia specifichi nella propria offerta di riferimento che il contributo addizionale di set up è da intendersi temporaneo e sarà dovuto sino al recupero, da parte di Telecom Italia, di tutti i costi sostenuti per il set-up del servizio WLR.

## **Ordinativi di richiesta attivazioni e liste di attesa**

### Osservazioni degli operatori

33. E' stato osservato, per quanto riguarda il piano di implementazione del servizio WLR che l'operatore WLR deve comunicare a Telecom Italia, che l'Offerta di Riferimento (paragrafo 3 dell'Allegato Provisioning e relativo allegato 1) prevede che: "Le quantità indicate in tale Piano, da presentarsi almeno con 15 giorni di anticipo rispetto al mese di riferimento, rappresentano il numero massimo di richieste mensili per area territoriale che l'operatore WLR potrà inviare a Telecom Italia" e che: "Nel caso in cui, per un'area territoriale, il numero di ordini presentati dall'operatore WLR fosse superiore alla quantità assegnata giornalmente all'operatore WLR, Telecom Italia respingerà gli ordini in eccedenza."

Alcuni operatori ritengono che tale previsione sia in contrasto con quanto previsto all'art. 10 della delibera n. 694/06/CONS e richiedono pertanto che Telecom Italia modifichi la propria Offerta di Riferimento prevedendo la gestione delle liste d'attesa (Waiting List), attualmente non presente nell'Offerta di Riferimento pubblicata. La società Telecom Italia nel corso del procedimento istruttorio si è peraltro dichiarata disponibile all'introduzione di tale meccanismo, in analogia con quanto previsto e già in uso per la CPS.

### Considerazioni dell'Autorità

34. L'art. 10, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS prevede che "La capacità richiesta dall'operatore WLR per ogni Area Territoriale non deve superare il valore di capacità di evasione mensile definita da Telecom Italia nella stessa Area

Territoriale. Il 40% della capacità di evasione mensile è assegnata uniformemente sulla base del numero complessivo di operatori WLR. Il 60% della capacità di evasione mensile è assegnata proporzionalmente alla capacità richiesta dai singoli operatori WLR.”

L’art. 10, comma 7, della delibera n. 694/06/CONS prevede che : “La capacità giornaliera assegnata a ciascun operatore WLR, non utilizzata per l’evazione degli ordinativi, è resa disponibile da Telecom Italia agli altri operatori WLR attraverso la lista d’attesa. Ciascun operatore può trasmettere ordinativi in lista d’attesa entro un limite massimo giornaliero per operatore pari alla capacità massima teorica di Telecom Italia, al netto degli ordinativi assegnati all’operatore medesimo. Ogni operatore WLR potrà inviare ordinativi fino al massimo attivabile per ogni area. Gli ordinativi in lista d’attesa vengono evasi giornalmente da Telecom Italia con un meccanismo iterativo e sequenziale volto a soddisfare in uguale misura tutti gli operatori con lista di attesa”.

L’art. 10 summenzionato quindi prevede che il numero di richieste che l’operatore WLR può inviare a Telecom Italia possa essere superiore alla quantità ad esso assegnata, in quanto è possibile la trasmissione di ulteriori ordinativi in lista d’attesa.

L’Autorità ritiene pertanto che Telecom Italia, anche alla luce di quanto già effettuata nel caso dei servizi CPS, debba modificare la propria Offerta di Riferimento introducendo un meccanismo di gestione delle liste d’attesa (Waiting List), come previsto dalla delibera n. 694/06/CONS.

## Osservazioni degli operatori

35. Alcuni operatori hanno evidenziato che, benché in alcune parti l’Offerta di Riferimento di Telecom Italia ha recepito quanto previsto dalla delibera n. 694/06/CONS (articolo 13 comma 2), ovvero che la mancata fornitura dell’identificativo fiscale del cliente non costituisce una causa di rigetto dell’ordine, vi sono all’interno dell’Offerta alcuni elementi di incertezza e di non completa adesione alla delibera. In particolare nell’Annesso 2 dell’Allegato Provisioning, all’interno del tracciato record relativo al “Messaggio per richiesta di attivazione WLR su linea attiva”, Telecom Italia indica il campo n. 25 (CF/PARTITA IVA) come obbligatorio.

Inoltre non è menzionato nell’Offerta di Riferimento alcun processo di comunicazione tra Telecom Italia ed operatore in caso di mancata fornitura dell’identificativo fiscale.

Pertanto viene richiesto che Telecom Italia, nel rispetto della delibera n. 694/06/CONS ed in particolare di quanto previsto nell’art. 13 comma 2, di:

- a. sostituisca nel tracciato record di cui al campo n. 25 del “Messaggio per richiesta di attivazione WLR su linea attiva” relativo al C.F./PARTITA I.V.A. la dicitura “OBB” (Obbligatorio) con la dicitura “OPZ” (Opzionale);
- b. preveda la modalità con cui effettuare “adeguata e tempestiva comunicazione” all’operatore WLR, in caso di un ordine senza l’identificativo fiscale, con conseguente attivazione del cliente secondo la caratterizzazione presente nei Data Base di Telecom Italia.

#### Considerazioni dell’Autorità

36. La delibera n. 694/06/CONS, all’art. 13, comma 2, sancisce che: “Ai soli fini della valorizzazione del servizio WLR, l’operatore WLR comunica a Telecom Italia l’identificativo fiscale del cliente. La mancata comunicazione dell’identificativo fiscale non è adducibile come causa di rigetto dell’ordine. In assenza di tale comunicazione, Telecom Italia utilizza la caratterizzazione del cliente presente nei propri database, dando adeguata e tempestiva informazione all’operatore WLR”.

Telecom Italia, a tal proposito, nella propria Offerta di Riferimento recepisce che: “Qualora l’operatore WLR non fornisca il campo relativo al codice fiscale/partita IVA del cliente finale, Telecom Italia accetterà comunque l’ordine applicando le condizioni economiche (residenziale, non residenziale) relative al codice fiscale/partita IVA che sui propri data base risultano associati alla/e numerazione/i indicata/e dall’operatore WLR”.

Alla luce di quanto sopra l’Autorità ritiene opportuno che Telecom Italia adegui la propria Offerta di Riferimento alla delibera n. 694/06/CONS eliminando ogni elemento di ambiguità in merito alla non obbligatorietà della comunicazione del Codice Fiscale nel caso di linea attiva (con particolare riferimento al campo n. 25 del corrispondente tracciato record) ed inoltre che sia prevista una modalità con cui effettuare “adeguata e tempestiva comunicazione” all’operatore WLR, in caso di un ordine senza l’identificativo fiscale, con conseguente attivazione del cliente secondo la caratterizzazione presente nei Data Base di Telecom Italia.

#### **Rigetto degli ordinativi**

##### Osservazioni degli operatori

37. Alcuni operatori richiedono che Telecom Italia di inserisca nella propria Offerta di Riferimento quanto stabilito dall’art. 22, comma 2, della delibera n. 694/06/CONS in merito alla corresponsione delle penali per ritardo nella gestione dell’ordinativo a causa di rigetti ingiustificati dello stesso da parte di Telecom Italia.

#### Considerazioni dell’Autorità

38. L'art. 22, comma 2, della delibera n. 694/06/CONS prevede che “In caso di rigetto dell'ordinativo, se le motivazioni fornite da Telecom Italia non risultino giustificate, quest'ultima è tenuta a corrispondere una penale per il ritardo nella trattazione dell'ordinativo, a far data dall'ordine rigettato senza giustificato motivo, per ciascuna linea cui l'ordine si riferisce, anche in caso di reiterazione dell'ordine da parte dell'operatore richiedente”.

L'Autorità ritiene che Telecom Italia debba adeguare la propria Offerta all'art. 22, comma 2, della delibera n. 694/06/CONS, prevedendo che, in caso di rigetto dell'ordinativo, se le motivazioni fornite da Telecom Italia non risultino giustificate, quest'ultima sia tenuta a corrispondere una penale per il ritardo nella trattazione dell'ordinativo, a far data dall'ordine rigettato senza giustificato motivo e per ciascuna linea cui l'ordine si riferisce, pari al costo dell'attivazione.

#### Osservazioni degli operatori

39. E' stato inoltre segnalato da alcuni operatori come le causali di rifiuto presenti nell'Allegato Provisioning per il servizio WLR di Telecom Italia siano in taluni casi generiche e possano dar luogo a dubbi interpretativi, da parte dell'operatore WLR, nel risalire all'effettiva motivazione che ha portato allo scarto dell'ordinativo. Alla luce nell'art.22, comma 4, della delibera n. 694/06/CONS, gli operatori richiedono che, nella propria Offerta di Riferimento, Telecom Italia:

- a. elimini la “morosità cliente” dall'elenco delle motivazioni che determinano il rigetto dell'ordine WLR;
- b. indichi il trasloco, il subentro e la cessazione come le uniche tipologie di richieste da parte del cliente che, se ancora in fase di espletamento, determinano un rigetto dell'ordine WLR da parte di Telecom Italia;
- c. fornisca un elenco esaustivo di causali di rifiuto che consenta all'operatore WLR di risalire con certezza da ogni codice rifiuto all'effettiva motivazione che ha portato allo scarto dell'ordinativo.

La società Telecom Italia nel corso del procedimento istruttorio ha chiarito che le richieste di trasloco, subentro, cessazione sono le uniche che, se ancora in fase di espletamento, determinano il rigetto degli ordinativi WLR in linea con l'art. 22, comma 4, della delibera 694/06/CONS.

#### Considerazioni dell'Autorità

40. L'art. 22, comma 4, della delibera n. 694/06/CONS prevede che “Telecom Italia è autorizzata a respingere una richiesta di WLR nel caso in cui per la linea telefonica

o le linee telefoniche oggetto della prestazione esista una precedente richiesta da parte del cliente, ancora in fase di espletamento, volta ad ottenere la cessazione della linea, il subentro o il trasloco.”

A tal proposito, l’Offerta di Riferimento (allegato provisioning par. 3.1.3) riporta che: “Telecom Italia esegue opportune verifiche gestionali al fine di accertare la congruenza della richiesta di WLR con eventuali richieste del cliente ancora in corso di espletamento (ad es. richieste di trasloco, subentro, cessazione, morosità del cliente, ecc.). Qualora venisse riscontrata la presenza di queste ultime, ne viene data comunicazione all’operatore WLR con conseguente interruzione del processo di fornitura del WLR.”

L’Autorità ritiene opportuno che Telecom Italia elimini dall’elenco delle possibili cause di impedimento all’attivazione del WLR la “morosità del cliente”.

L’Autorità ritiene inoltre opportuno che Telecom Italia non indichi le restanti tre tipologie di richieste (richieste di trasloco, subentro, cessazione) come alcuni esempi tra le possibili richieste cliente che, se ancora in fase di espletamento, determinano il rigetto degli ordinativi WLR, ma come le uniche in grado di determinare il rigetto di un ordine WLR da parte di Telecom Italia.

Infatti, l’art. 22, comma 4, della delibera n. 694/06/CONS è molto preciso in merito e individua tre tipologie di richieste da parte del cliente che, se ancora in fase di espletamento, determinano un rigetto dell’ordine WLR da parte di Telecom Italia: “cessazione della linea, il subentro o il trasloco”.

Per quanto riguarda le causali di rifiuto presenti nell’Allegato Provisioning dell’Offerta WLR di Telecom Italia, considerate da alcuni operatori in taluni casi generiche o ambigue per risalire all’effettiva motivazione che ha portato allo scarto dell’ordinativo, l’Autorità ritiene ragionevole ed opportuno che Telecom Italia, ai sensi dell’art. 22 comma 3 della delibera n. 694/06/CONS, riporti in maniera esaustiva le causali di scarto con la massima chiarezza ed assenza di ambiguità.

## **Tempi di fornitura del servizio e penali**

### Osservazioni degli operatori

41. Alcuni operatori richiedono l’introduzione nell’Offerta di Riferimento della previsione secondo cui Telecom Italia fornirà l’attivazione sincronizzata di più sedi cliente del servizio WLR, al massimo, entro quindici giorni lavorativi dalla data di ricezione dell’ordine, così come previsto dall’art. 14, comma 3, della delibera n. 694/06/CONS.

### Considerazioni dell’Autorità

42. L'art. 14, comma 3, della delibera n. 694/06/CONS prevede che "In caso di "ordinativo complesso", Telecom Italia comunica all'operatore WLR, entro sei giorni dalla ricezione dell'ordine di lavorazione, il tempo di attivazione stimato, che è al massimo di 45 giorni lavorativi ove è richiesta anche la trasformazione tecnica delle linee oggetto dell'ordine e di quindici giorni lavorativi ove è richiesta la sola attività di sincronizzazione degli ordini."

Telecom Italia nella propria Offerta di Riferimento afferma che "Le richieste di attivazione sincronizzata di differenti sedi cliente sono fornite, di norma, entro 15 giorni lavorativi."

Da tale affermazione si evince che il tempo per la sola attività di sincronizzazione degli ordini possa essere anche superiore a quindici giorni lavorativi, diversamente da come previsto dal sopra citato articolo 14, comma 3, della delibera n. 694/06/CONS.

Pertanto, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare la propria Offerta di Riferimento prevedendo che, ove è richiesta la sola attività di sincronizzazione degli ordini, il tempo di evasione sia pari a un valore massimo di quindici giorni lavorativi, in linea con l'art. 14, comma 3, della delibera n. 694/06/CONS.

#### Osservazioni degli operatori

43. Alla luce dell'art. 14, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS, alcuni operatori richiedono che Telecom Italia modifichi l'Offerta di Riferimento e fissi la penale, per un ritardo di consegna maggiore di 16 giorni, al 200% del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto più il 60% del canone mensile, e non quello giornaliero, del servizio richiesto per ogni giorno di ritardo.

#### Considerazioni dell'Autorità

44. Telecom Italia, nella propria Offerta di Riferimento (paragrafo 4.1.1 dell'Allegato provisioning), prevede una penale per un ritardo di consegna maggiore di 16 giorni pari al 200% del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto più il 60% del canone giornaliero del servizio richiesto per ogni giorno di ritardo. L'art. 14, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS stabilisce, invece, che la penale, per un ritardo di consegna maggiore di 16 giorni, espressa come % del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto, è pari al 200% + il 60% per ogni giorno di ritardo. L'Autorità ritiene pertanto che Telecom Italia debba adeguare la propria Offerta di Riferimento secondo quanto previsto dal suddetto art. 14, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS.

### **Attivazione, migrazione e cessazione**

#### Osservazioni degli operatori

45. Per quanto riguarda le procedure di migrazione previste all'interno dell'Offerta di Riferimento del servizio WLR e la disattivazione del servizio, è stato evidenziato da alcuni operatori che essa dovrà essere coerente con il provvedimento adottato a valle della consultazione pubblica avviata con delibera n. 483/06/CONS avente ad oggetto le regole per le procedure di migrazione dei servizi di accesso (WLR compreso).

A tal proposito la Società Telecom Italia ha già comunicato all'Autorità, nel corso del procedimento istruttorio, che essa integrerà e svilupperà la descrizione e la modalità dei processi previsti nell'Offerta di Riferimento per il servizio WLR, in conformità con quanto previsto dall'Autorità con la delibera 274/07/CONS, adottata a valle della consultazione pubblica indetta con la delibera 483/06/CONS.

#### Considerazioni dell'Autorità

46. A valle della consultazione pubblica indetta con la delibera n. 483/06/CONS è stata adottata dall'Autorità la delibera 274/07/CONS recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso".

Alla luce di quanto sopra riportato, l'Autorità ritiene che la Società Telecom Italia, in tema di attivazione, migrazione e cessazione, anche ai sensi dell'art. 30 comma 4 della delibera n. 694/06/CONS, debba integrare e sviluppare la descrizione e la modalità dei processi di migrazione del servizio WLR previsti nell'Offerta di Riferimento per il servizio WLR, in conformità con quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS.

### **Promozioni**

#### Osservazioni degli operatori

47. E' stato evidenziato da alcuni operatori che l'Offerta di riferimento pubblicata non specifica che la metodologia *retail minus* si applica alle condizioni economiche proposte ai clienti finali di Telecom Italia anche in caso di promozioni e/o opzioni. Ciò allo scopo di consentire la replicabilità da parte dell'OLO WLR delle offerte praticate da Telecom Italia ai propri clienti finali. Le Società a questo proposito ritengono che Telecom Italia debba informare con un preavviso di almeno 60 giorni l'Autorità e l'OLO WLR di qualunque promozione/opzione o variazione economica dell'offerta al cliente finale relativa a canoni o contributi una tantum la cui variazione implicherebbe una modifica delle condizioni economiche dell'Offerta WLR.

#### Considerazioni dell'Autorità

48. L'Autorità, in analogia con altri provvedimenti già emanati in merito ai mercati 11 e 12, ritiene opportuno che Telecom Italia, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 152/02/CONS, debba riproporre sui servizi intermedi le promozioni applicate ai propri utenti finali sui servizi di accesso, oggetto del presente provvedimento, fornendo agli operatori ed all'Autorità un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di introduzione di suddette promozioni.

### **Gestione delle chiamate ai servizi di emergenza**

#### Osservazioni degli operatori

49. Per quanto riguarda le chiamate al 112 e la localizzazione del chiamante, Telecom Italia, nel corso del procedimento istruttorio, ha sottolineato che in base all'art. 5 ed all'art. 6 della delibera 694/06/CONS essa è responsabile della gestione delle chiamate di emergenza. Inoltre, Telecom Italia ha evidenziato che, sulla base dei requisiti consolidati tra gli operatori presso un tavolo tecnico istituito presso il Ministero delle comunicazioni, la chiamata al 112 NUE verrà consegnata alle centrali operative dei Carabinieri e della Polizia di Stato completa di CLI (*calling line identifier*) e OPID (*operator identity*). L'instaurazione della chiamata con le centrali operative suddette genera l'avvio, in automatico, di una interrogazione al CED interforze (Centro Elaborazione Dati). Tramite l'OPID il CED interforze interroga per via informatica l'operatore corrispondente ed ottiene in risposta, in modo automatico, l'indirizzo relativo alla ubicazione fisica della linea dalla quale è stata effettuata la chiamata di emergenza al 112NUE. Telecom Italia fa rilevare che, nel caso di chiamate al 112NUE effettuate da linee WLR, come conseguenza delle modalità tecniche di implementazione del WLR, l'OPID generato e trasmesso in rete (e consegnato alle Centrali Operative di Carabinieri e Polizia di Stato) è quello di Telecom Italia. Conseguentemente la richiesta di localizzazione da parte del CED Interforze verrebbe inoltrata a Telecom Italia; tuttavia per i clienti in WLR con OLO, Telecom Italia non dispone delle informazioni relative alla localizzazione della linea.

Per la soluzione del problema, suddetto, della localizzazione nel caso WLR (e, per l'analogia architettuale, del VLLU) Telecom Italia ha rappresentato nel corso del presente procedimento istruttorio due possibili soluzioni:

- a. a seguito della *query* da parte del CED, Telecom Italia fornisce al CED Interforze l'informazione relativa all'OPID dell'operatore che ha acquisito il cliente in WLR, tramite cui il CED Interforze effettua una seconda interrogazione all'Operatore WLR competente per ricevere i dati di localizzazione. Tale soluzione presuppone che il *data base* utilizzato da

Telecom Italia per fornire la localizzazione al 112NUE contenga, per le linee in WLR, l'OPID degli operatori;

- b. a seguito della *query* da parte del CED, Telecom Italia fornisce al CED Interforze l'informazione relativa alla localizzazione della linea WLR da cui è stata effettuata la chiamata al 112NUE. Ciò presuppone che l'OLO che ha sottoscritto il contratto WLR con il cliente comunichi a Telecom Italia, in fase di attivazione del servizio e ad ogni successiva modifica, l'anagrafica del cliente e l'ubicazione fisica dell'impianto in WLR. Tale soluzione presuppone che il *data base* utilizzato da Telecom Italia per fornire la localizzazione al 112NUE contenga, per le linee in WLR, l'OPID degli Operatori e le anagrafiche dei rispettivi clienti.

Su questo aspetto Telecom Italia ha richiesto che l'Autorità definisca nella delibera di approvazione dell'Offerta di Riferimento del WLR la soluzione da adottare. Telecom Italia propone inoltre che la soluzione adottata per il WLR, salvo verifiche, sia estesa anche alle linee attestate alla rete Telecom Italia in *Virtual Unbundling del Local Loop* (VULL).

#### Considerazioni dell'Autorità

50. Con DPCM del 4 agosto 2003 è stato istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie – il “Gruppo di lavoro per l'istituzione del Numero unico europeo di emergenza” di cui ha fatto parte l'Autorità, con il compito di realizzare preliminarmente uno studio di fattibilità per l'analisi delle problematiche attinenti all'istituzione sul territorio nazionale del numero unico europeo per le emergenze, proponendo le modalità e le azioni necessarie per la realizzazione della conseguente sperimentazione in ambiti territoriali idonei e la definizione del piano di attività per l'estensione del servizio all'intero territorio nazionale, curando, altresì, il necessario coordinamento tra i soggetti coinvolti.

Successivamente, presso lo stesso Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, è stata istituita un'unità tecnico-operativa interministeriale (al cui ha partecipato il Ministero delle comunicazioni e gli altri Ministeri competenti). Alla scadenza del mandato delle suddette Commissioni i lavori sono proseguiti nell'ambito di un gruppo di lavoro informale presso lo stesso Dipartimento e sono tuttora in corso, con il compito, tra l'altro, della definizione e realizzazione del progetto del sistema di gestione unificata delle chiamate di emergenza - numero unico europeo di emergenza. Presso il Ministero delle comunicazioni sono inoltre in corso parallelamente le attività di un tavolo tecnico di confronto sull'argomento tra il Ministero stesso e gli operatori.

L'art. 76 comma 2 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 prevede che “Il

Ministero provvede affinché, per ogni chiamata al numero di emergenza unico europeo '112', gli operatori esercenti reti telefoniche pubbliche mettano a disposizione delle autorità incaricate dei servizi di soccorso e di protezione civile, nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, le informazioni relative all'ubicazione del chiamante.”

Alla luce di quanto sopra riportato l’Autorità, fermo restando l’obbligo di cui all’art. 5 ed all’art. 6 della delibera 694/06/CONS, ritiene inopportuna e prematura la scelta, nella presente delibera, di una specifica modalità tecnica per la fornitura alle centrali operative dei Carabinieri e della Polizia di Stato della localizzazione del chiamante. L’Autorità, nel rispetto delle competenze degli enti competenti, si riserva pertanto, al termine dei lavori sopra richiamati, di fornire, ove richiesto, la propria collaborazione ed indicazioni regolamentari in merito alla problematica in questione.

### **Istituzione di una Unità per il Monitoraggio per l’avvio dei servizi WLR**

#### Osservazioni degli operatori

51. Alcuni operatori hanno infine chiesto di considerare ed ottenere chiarimenti su alcune disposizioni specifiche e modalità di fornitura del servizio WLR relative soprattutto agli allegati dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia. Anche a tal fine è stata inoltre auspicata l’istituzione di un’unità di monitoraggio inerente l’implementazione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori.

#### Considerazioni dell’Autorità

52. Data la specificità e particolarità di alcuni commenti formulati dagli operatori, l’Autorità ritiene ragionevole che la risoluzione di eventuali problematiche specifiche derivanti dall’introduzione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori sia effettuata nell’ambito di un’apposita unità di monitoraggio inerente l’implementazione del servizio, come tra l’altro prospettato da alcuni operatori.

UDITA la relazione dei Commissari Enzo Savarese e Roberto Napoli, relatori ai sensi dell’art. 29 del Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità;

**DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**(Approvazione dell'Offerta di Riferimento 2007 di Telecom Italia per il servizio Wholesale Line Rental)**

1. Sono approvate le condizioni economiche dell'Offerta di Riferimento presentata in data 15 gennaio 2007 da Telecom Italia S.p.A. per l'anno 2007, fatto salvo quanto previsto nell'art. 2 ed al comma successivo.
2. Le condizioni economiche dei servizi e delle prestazioni non soggetti a *retail minus* sono approvate fatto salvo quanto previsto all'articolo da 2 e sino alla verifica dei costi sottostanti tali condizioni economiche.

**Articolo 2**

**(Adeguamento dell'Offerta di Riferimento 2007 di Telecom Italia per il servizio Wholesale Line Rental)**

1. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 comma 2 della delibera n. 694/06/CONS, Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR, al fine di prevedere la fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori anche sulle linee per cui, ai sensi dell'art. 17 comma 6 della delibera n. 4/06/CONS, non sia possibile fornire i servizi di accesso disaggregato.
2. Telecom Italia rende disponibile, a tutti gli operatori che abbiano manifestato l'interesse ed avviato con essa una negoziazione per l'eventuale sottoscrizione di un contratto relativo alla fornitura del servizio WLR, in sede di prima applicazione e sulla base della definizione di cui all'art. 3 della delibera n. 694/06/CONS, la lista degli stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato alla data di pubblicazione della delibera 33/06/CONS, e successivamente la lista aggiornata trimestralmente di cui all'art. 3 comma 3 della stessa delibera.
3. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento relativamente alle prestazioni di accesso e di interconnessione, recependo quanto previsto dall' art. 5, comma 1, lettera d ed e, della delibera n. 694/06/CONS.
4. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento prevedendo le procedure per la comunicazione dell'attivazione di un servizio WLR all'operatore che usufruisce, sulla stessa linea, di un servizio *Bitstream naked*, fatto salvo il caso in cui l'operatore WLR coincida con l'operatore *Bitstream naked*.
5. Telecom Italia adegua la propria Offerta di Riferimento prevedendo che, ai sensi dell'art. 96 del Codice delle comunicazioni elettroniche, ciascun operatore

fornisce, su richiesta dell'Autorità giudiziaria di intercettazione su una linea WLR, le prestazioni di propria competenza.

6. Telecom Italia ai sensi di quanto previsto dalla delibera n. 694/06/CONS ed al fine di garantire la replicabilità della promozione cosiddetta "bonus di traffico" anche agli operatori WLR nei confronti dei propri utenti finali adegua l'Offerta di Riferimento includendo tra le prestazioni WLR uno sconto sul traffico di interconnessione corrispondente alla esenzione, su base bimestrale, dei costi di raccolta e di terminazione, a livello SGU, di 90 min di traffico telefonico, per utenza residenziale, 60 min per utenza business.
7. Telecom Italia riformula l'Offerta di riferimento, nella sezione relativa alle prestazioni associate al WLR eliminando la richiesta all'Operatore WLR della corresponsione di ratei a scadere, in particolare per quanto riguarda la fornitura delle prestazioni associate al WLR di "disattivazione linea aggiuntiva" e "attivazione/disattivazione canali fonia".
8. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento eliminando la corresponsione da parte dell'operatore WLR di costi associati al cambio di categoria di appartenenza del cliente da residenziale a business e viceversa.
9. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento fissando il contributo addizionale di set-up a 5,25 Euro per linea WLR e specificando che tale contributo addizionale è da intendersi temporaneo e sarà dovuto, dall'operatore WLR, sino a quando non saranno stati remunerati, da parte di Telecom Italia, tutti i costi sostenuti per il set-up del servizio WLR. L'Autorità si riserva di rivedere il suddetto contributo di set-up, che in sede di prima applicazione si intende fissato anche per l'anno 2008, e le relative condizioni per il recupero degli investimenti da parte di Telecom Italia sulla base del numero effettivo di linee attivate, che saranno comunicate trimestralmente all'Autorità ai sensi di quanto previsto all'art. 28 della delibera n. 694/06/CONS.
10. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento prevedendo un meccanismo di gestione delle liste d'attesa delle richieste di attivazione (*Waiting List*) da parte degli operatori WLR ai sensi dell'art. 10 della delibera n. 694/06/CONS.
11. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento ai sensi dell'art.13 comma 2 della delibera n. 694/06/CONS ed in particolare adegua il *tracciato record* rimuovendo ogni elemento di ambiguità in merito alla non obbligatorietà della comunicazione dell'identificativo fiscale in caso di linea attiva e prevedendo la modalità con cui effettuare comunicazione all'operatore WLR in caso di un

ordine senza l'identificativo fiscale, con conseguente attivazione del cliente secondo la caratterizzazione presente nei *data base* di Telecom Italia.

12. Telecom Italia riformula la propria Offerta di Riferimento ai sensi dell'art. 22, comma 2, della delibera n. 694/06/CONS, prevedendo che, in caso di rigetto dell'ordinativo senza giustificate motivazioni, quest'ultima è tenuta a corrispondere una penale, per ciascuna linea cui l'ordine si riferisce, pari al costo dell'attivazione per ciascun giorno di ritardo nella trattazione dell'ordinativo, a far data dall'ordine rigettato senza giustificato motivo.
13. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento ai sensi dell'art. 22, comma 4, della delibera n. 694/06/CONS eliminando dall'elenco delle possibili cause di impedimento all'attivazione del WLR la "morosità del cliente" e indicando le richieste di trasloco, subentro e cessazione come le uniche in grado di determinare il rigetto di un ordine WLR da parte di Telecom Italia.
14. Telecom Italia, riformula l'Offerta di Riferimento ai sensi dell'art. 22 comma 3 della delibera n. 694/06/CONS, riportando, nell'Allegato Provisioning, un elenco esaustivo delle causali di scarto.
15. Telecom Italia ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 694/06/CONS riformula la propria Offerta di Riferimento prevedendo che, ove è richiesta la sola attività di sincronizzazione degli ordini, il tempo di evasione sia pari a un valore massimo di quindici giorni lavorativi.
16. Telecom Italia ai sensi dell'art. 14, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS riformula l'Offerta di Riferimento fissando la penale per un ritardo di consegna maggiore di 16 giorni pari al 200% del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto più il 60% del canone mensile, e non quello giornaliero come indicato nella presente proposta, del servizio richiesto per ogni giorno di ritardo.
17. Ai sensi dell'art. 30 comma 4 della delibera n. 694/06/CONS Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento in tema di attivazioni, migrazioni e cessazioni in conformità con quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS.
18. Ai sensi della delibera n. 152/02/CONS Telecom Italia ripropone sui servizi WLR le promozioni applicate ai propri utenti finali sui servizi di accesso, oggetto del presente provvedimento, fornendo agli operatori ed all'Autorità un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di introduzione di suddette promozioni.

### **Articolo 3**

#### **(Istituzione di un'unità per il monitoraggio del processo di implementazione del servizio WLR)**

1. È istituita presso l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni un'unità per il monitoraggio del processo di implementazione del servizio WLR. L'unità ha l'obiettivo di agevolare il processo di implementazione del servizio, definire le eventuali divergenze operative che dovessero sorgere tra gli operatori e risolvere eventuali problematiche di carattere tecnico.
2. Nell'ambito dell'esercizio delle proprie competenze, l'unità di monitoraggio ha il compito di:
  - a. promuovere e monitorare la fase di avvio del servizio WLR;
  - b. monitorare la dinamica contrattuale ed il processo di negoziazione tra operatori autorizzati e Telecom Italia;
  - c. acquisire dagli operatori autorizzati e da Telecom Italia segnalazioni in merito ad eventuali richieste di interpretazione della normativa vigente o di intervento in relazione a comportamenti ostativi del processo di implementazione del servizio WLR;
  - d. organizzare incontri ed istituire gruppi di lavoro tra operatori per facilitare la discussione e l'approfondimento di specifiche tematiche e l'interazione e cooperazione tra operatori.

### **Articolo 4**

#### **(Disposizioni finali)**

1. Telecom Italia recepisce le disposizioni di cui all'articolo 2 e ripubblica l'Offerta di Riferimento per il servizio WLR entro 15 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento. Ai sensi dell'articolo 30 comma 3 della delibera n. 694/06/CONS le modifiche all'Offerta di Riferimento entrano in vigore alla data di ripubblicazione della stessa.
2. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 27, comma 1, della delibera n. 694/06/CONS, Telecom Italia rende disponibile la commercializzazione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori, così come approvati dal presente provvedimento, entro il 15 dicembre 2007.

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.
4. Il presente provvedimento è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale e sul sito web dell'Autorità.

Roma 9 ottobre 2007

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enzo Savarese

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola