



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 168/15/CIR

APPROVAZIONE DELLE CONDIZIONI TECNICHE ED ECONOMICHE DELL'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER L'ANNO 2014 RELATIVA AL SERVIZIO WHOLESALE LINE RENTAL (WLR)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 dicembre 2015;

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. 390/15/CONS;

VISTA la Raccomandazione della Commissione, del 17 dicembre 2007, *relativa ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche che possono essere oggetto di una regolamentazione ex ante ai sensi della direttiva*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

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

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 314/09/CONS, del 10 giugno 2009, recante “Identificazione ed analisi dei mercati dell’accesso alla rete fissa (mercati n. 1, 4 e 5 fra quelli individuati della Raccomandazione 2007/879/CE)”;

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

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

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

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

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

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 390/12/CONS, del 4 settembre 2012, recante “*Avvio del procedimento «Identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE)»*”;

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la nota di Telecom Italia del 31 ottobre 2013 con la quale la società ha comunicato la pubblicazione dell'Offerta di Riferimento per l'anno 2014 per il servizio *Wholesale Line Rental (WLR)* e per i relativi servizi accessori;

VISTA l'Offerta di Riferimento relativa al servizio *Wholesale Line Rental (WLR)* per l'anno 2014 che Telecom Italia S.p.A. ha pubblicato in data 31 ottobre 2013 ai sensi dell'art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS;

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

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

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

VISTA la delibera n. 136/14/CIR, del 18 dicembre 2014, recante “*Consultazione pubblica concernente l'approvazione delle condizioni tecniche ed economiche dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2014 relativa al servizio Wholesale Line Rental (WLR)*”;

VISTA la delibera n. 42/15/CONS, del 29 gennaio 2015, recante “*Integrazione della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 238/13/CONS concernente l'identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa*”;

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

VISTI i contributi inviati dall'Associazione Italiana Internet Providers (AIIP) e dalle società BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Vodafone Omnitel B.V., Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTE le istanze di audizione pervenute da parte delle società Fastweb S.p.A., Vodafone Omnitel B.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

SENTITA in data 17 febbraio 2015 la società Vodafone Omnitel B.V.;

SENTITA in data 19 febbraio 2015 la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

SENTITA in data 23 febbraio 2015 la società Fastweb S.p.A.;

SENTITA in data 7 aprile 2015 la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la delibera n. 623/15CONS, 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. 169/15/CIR, del 17 dicembre 2015, recante "*Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2014 relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (mercato 3a)*";

CONSIDERATO quanto segue:

SOMMARIO

1. QUADRO REGOLAMENTARE VIGENTE.....	8
1.1. GLI ORIENTAMENTI DELL'AUTORITÀ DI CUI ALLA DELIBERA N. 136/14/CIR	8
1.1.1. Aspetti generali.....	8
1.1.2. La delibera n. 67/14/CIR di approvazione dell'offerta di riferimento 2013	9
1.1.3. Ambito di applicazione del presente procedimento	10
1.1.4. Decorrenza delle condizioni economiche 2014.....	10



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1.2. LE OSSERVAZIONI DEGLI OPERATORI SUGLI ORIENTAMENTI DI CUI ALLA DELIBERA N. 136/14/CIR	11
1.3. LE CONCLUSIONI DELL'AUTORITÀ	11
2. L'OFFERTA DI RIFERIMENTO WLR PER IL 2014	12
3. VALUTAZIONE DEL CONTRIBUTO ADDIZIONALE DI SET-UP	13
3.1. GLI ORIENTAMENTI DELL'AUTORITÀ DI CUI ALLA DELIBERA N. 136/14/CIR	13
3.2. LE OSSERVAZIONI DEGLI OPERATORI SUGLI ORIENTAMENTI DI CUI ALLA DELIBERA N. 136/14/CIR	13
3.3. LE CONCLUSIONI DELL'AUTORITÀ	14
4. VALUTAZIONE DEL COSTO ORARIO DELLA MANODOPERA	14
4.1. LA VALUTAZIONE FORNITA DA TELECOM ITALIA.....	14
4.2. GLI ORIENTAMENTI DELL'AUTORITÀ DI CUI ALLA DELIBERA N. 136/14/CIR	15
4.3. LE OSSERVAZIONI DEGLI OPERATORI SUGLI ORIENTAMENTI DI CUI ALLA DELIBERA N. 136/14/CIR	16
4.3.1. Osservazioni di carattere generale	16
4.3.2. Osservazioni sul costo diretto.....	17
4.3.3. Osservazioni sui costi indiretti.....	17
4.4. LE CONCLUSIONI DELL'AUTORITÀ	18
5. VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM.....	23
5.1. GLI ORIENTAMENTI DELL'AUTORITÀ DI CUI ALLA DELIBERA N. 136/14/CIR	23
5.1.2. I contributi una tantum già analizzati nella delibera n. 67/14/CIR	24
5.1.3. Ulteriori contributi una tantum.....	30
5.2. LE OSSERVAZIONI DEGLI OPERATORI SUGLI ORIENTAMENTI DI CUI ALLA DELIBERA N. 136/14/CIR	30
5.2.1. Osservazioni di carattere generale	30
5.2.2. Osservazioni sui contributi per interventi a vuoto	31
5.2.3. Osservazioni sul contributo di attivazione WLR	32
5.2.4. Osservazioni sul contributo di disattivazione WLR con contestuale cessazione della linea	33
5.2.5. Osservazioni sul contributo di attivazione linea aggiuntiva, non attiva e da installare per POTS e ISDN	33
5.3. LE CONCLUSIONI DELL'AUTORITÀ	34
5.3.1. Le conclusioni dell'Autorità sulle osservazioni di carattere generale	34
5.3.2. Le conclusioni dell'Autorità sui contributi per intervento a vuoto.....	35



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5.3.3. Le conclusioni dell’Autorità sui contributi di attivazione e disattivazione WLR con contestuale cessazione della linea.....	36
5.3.4. Le conclusioni dell’Autorità sul contributo di attivazione linea aggiuntiva, non attiva e da installare per POTS e ISDN	36
5.3.5. Le conclusioni dell’Autorità sul contributo di attivazione WLR su linea bitstream naked e su linea in unbundling	40
5.3.6. Le conclusioni dell’Autorità sui contributi una tantum non oggetto di rivalutazione nello schema di provvedimento a consultazione pubblica.....	40
6. VALUTAZIONI SU SLA E PENALI NEI PROCESSI DI ATTIVAZIONE E MIGRAZIONE DEI SERVIZI DI ACCESSO WHOLESALE	41
6.1. GLI ORIENTAMENTI DELL’AUTORITÀ DI CUI ALLA DELIBERA N. 136/14/CIR	41
6.2. LE OSSERVAZIONI DEGLI OPERATORI SUGLI ORIENTAMENTI DI CUI ALLA DELIBERA N. 136/14/CIR	43
6.3. LE CONCLUSIONI DELL’AUTORITÀ	46
7. ULTERIORI CONDIZIONI DI OFFERTA	48
7.1. CONTRIBUTO DI DISATTIVAZIONE LINEA ATTIVA	48
7.1.1. Le segnalazioni degli OAO	48
7.1.2. Gli orientamenti dell’Autorità di cui alla delibera n. 136/14/CIR	50
7.1.3. Le osservazioni degli operatori sugli orientamenti di cui alla delibera n. 136/14/CIR.....	50
7.1.4. Le conclusioni dell’Autorità.....	50
7.2. NUOVO PROCESSO DI ASSURANCE PER GLI INTERVENTI A VUOTO SU LINEE WLR E BITSTREAM ASIMMETRICO.....	51
7.2.1. Le segnalazioni degli OAO	51
7.2.2. Gli orientamenti dell’Autorità di cui alla delibera n. 136/14/CIR	53
7.2.3. Le osservazioni degli operatori sugli orientamenti di cui alla delibera n. 136/14/CIR.....	56
7.2.4. Le conclusioni dell’Autorità.....	57



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. QUADRO REGOLAMENTARE VIGENTE

1.1. Gli orientamenti dell’Autorità di cui alla delibera n. 136/14/CIR

1.1.1. Aspetti generali

1. L’Autorità, con delibera n. 390/12/CONS, ha avviato l’analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE) per gli anni 2014-2016. Con successiva delibera n. 238/13/CONS, del 21 marzo 2013, l’Autorità ha posto a consultazione pubblica nazionale uno schema di provvedimento contenente i propri preliminari orientamenti. Di seguito sono richiamate le principali misure prospettate dall’Autorità nell’ambito dello schema di provvedimento di cui all’allegato B alla delibera n. 238/13/CONS.

Obblighi di accesso

2. Telecom Italia (art. 7, comma 1 - Obblighi in materia di accesso e di uso di determinate risorse di rete – *Wholesale Line Rental*) è soggetta all’obbligo di fornitura del servizio WLR, delle prestazioni associate e dei relativi servizi accessori, per le linee di accesso in rame, attive e non attive, afferenti agli stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato e comunque per tutte le linee sulle quali, per cause tecniche, non è possibile fornire tali servizi. Telecom Italia fornisce il servizio WLR, le prestazioni associate ed i servizi accessori indipendentemente dalla finalità d’uso dell’operatore richiedente. In particolare (art. 7, comma 2), ai fini della fornitura del servizio WLR, fa fede la lista degli stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato inclusa nel database di cui all’art. 49 dello stesso provvedimento.

Obblighi di trasparenza

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

4. Telecom Italia (art. 8, comma 4) pubblica su base annuale, entro il 31 luglio di ciascun anno, le offerte di riferimento relative all’anno successivo, che l’Autorità provvede ad approvare con eventuali modifiche. L’offerta approvata ha validità a partire dal 1° gennaio dell’anno di riferimento e gli effetti dell’approvazione, ove non diversamente previsto, decorrono da tale data anche retroattivamente rispetto alla data di approvazione dell’offerta. A tal fine, nelle more dell’approvazione dell’offerta di riferimento, Telecom Italia pratica le ultime condizioni di offerta approvate dall’Autorità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Obblighi di controllo dei prezzi

5. Telecom Italia (art. 11, comma 1) è soggetta all'obbligo di controllo dei prezzi per i servizi appartenenti ai mercati n. 4 e n. 5, per i servizi WLR e per le relative prestazioni accessorie.
6. Con specifico riferimento al servizio WLR, il suddetto obbligo di controllo dei prezzi è declinato come segue (art. 11, comma 2):
- a) i canoni mensili del servizio WLR, per gli anni 2014-2016, sono orientati al costo e fissati sulla base di una metodologia *Long Run Incremental Cost (LRIC)* di tipo *bottom up*;
 - b) i contributi *una tantum* relativi al servizio WLR sono determinati sulla base dei costi sostenuti ed approvati nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento presentate da Telecom Italia ai sensi dell'art. 8;
 - c) i prezzi dei servizi accessori e delle prestazioni associate del servizio WLR sono determinati sulla base dei costi sostenuti ed approvati nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento presentate da Telecom Italia ai sensi dell'art. 8.

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

I canoni WLR per l'anno 2013

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

I contributi una tantum per l'anno 2013

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

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

1.1.3. Ambito di applicazione del presente procedimento

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

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

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

1.1.4. Decorrenza delle condizioni economiche 2014

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1.2. Le osservazioni degli operatori sugli orientamenti di cui alla delibera n. 136/14/CIR

D1. Alcuni OAO non condividono l'orientamento dell'Autorità di attendere la conclusione del procedimento di analisi dei mercati per procedere alla definizione dei canoni mensili. Gli stessi operatori ritengono più opportuno, in continuità con quanto definito per il 2013 e in accordo con l'orientamento dall'Autorità sulla metodologia da applicare per la definizione dei prezzi dei servizi *wholesale*, procedere, nel presente procedimento, alla valutazione dei canoni mensili e di tutti i contributi *una tantum* sulla base delle attività sottostanti, del costo della manodopera e sulla base di criteri di massima efficienza.

D2. Altri OAO, al fine di garantire la stabilità delle condizioni regolamentari, hanno chiesto, con particolare riferimento ai canoni WLR, la definizione di prezzi per il 2014 non superiori a quelli approvati per il 2013.

1.3. Le conclusioni dell'Autorità

D3. Si richiama che con delibera n. 42/15/CONS l'Autorità ha integrato la consultazione pubblica di cui alla delibera n. 238/13/CONS concernente l'identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa chiedendo, ai soggetti attivi nel mercato, di fornire le proprie osservazioni in merito a diversi possibili scenari di intervento regolamentare. Si richiama in proposito quanto indicato al punto 195 dell'allegato B alla delibera n. 42/15/CONS¹ in relazione ai canoni e all'art. 11, comma 2, lett. B) dell'allegato B alla delibera n. 238/13/CONS in relazione ai contributi *una tantum*². Il 5 novembre 2015 l'Autorità ha adottato la delibera n. 623/15/CONS che conclude l'analisi del mercato dell'accesso. Tale decisione nel confermare l'obbligo di fornitura del servizio WLR, prevede che i contributi *una tantum* siano valutati, per il 2014, nell'ambito del presente procedimento, mentre il canone WLR 2014 è pari al canone 2013.

D4. Tanto premesso l'Autorità conferma che l'ambito del presente provvedimento è l'approvazione dei contributi *una tantum*, dei servizi accessori e prestazioni associate al

¹ “Con riferimento all'anno 2014, dato il ritardo maturato, si pone un problema relativo alla retroattività dei prezzi a fronte dei numerosi richiami effettuati all'Autorità dalla Commissione Europea. Pertanto, relativamente all'anno 2014 e solo limitatamente ai canoni mensili (prezzi alimentati dal modello BU LRIC+) si sottopone in consultazione l'opportunità di applicare i prezzi calcolati dal modello in modo retroattivo, a partire dal 1 gennaio 2014, o confermare i prezzi 2013”.

² “I contributi *una tantum* relativi ai servizi di accesso fisico e virtuale alla rete in rame ed in fibra ottica, salvo quanto disposto alle lettere c. e d. del presente comma, e del servizio WLR sono determinati sulla base dei costi sostenuti ed approvati nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle Offerte di Riferimento presentate da Telecom Italia ai sensi dell'Art. 8”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

WLR, nonché delle questioni inerenti agli aspetti procedurali e tecnici di cui all'offerta in esame. I canoni WLR 2014 sono definiti nella delibera n. 623/15/CONS e dovranno, pertanto, essere recepiti da Telecom Italia nella ripubblicazione dell'offerta di riferimento WLR 2014.

2. L'OFFERTA DI RIFERIMENTO WLR PER IL 2014

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

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

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. VALUTAZIONE DEL CONTRIBUTO ADDIZIONALE DI SET-UP

3.1. Gli orientamenti dell’Autorità di cui alla delibera n. 136/14/CIR

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

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

19. È stato richiamato, a tal riguardo, che al punto D22 della delibera n. 88/11/CIR³ l’Autorità ha rilevato che “*applicando un contributo di set-up pari a 5,25 Euro per linea, l’investimento iniziale per la realizzazione del servizio WLR sarà completamente recuperato da Telecom Italia quando saranno attivate 2 milioni di linee WLR*”. Pertanto, alla luce delle attivazioni complessivamente effettuate al 31 dicembre 2013 (1.993.607), si è rilevato che l’investimento iniziale per il *set-up* del servizio WLR fosse in prossimità di recupero.

20. Ciò detto, nelle more di ulteriori verifiche contabili da svolgere nella consultazione pubblica, l’Autorità ha proposto di confermare il contributo di *set-up* vigente fino al completo recupero dell’investimento.

3.2. Le osservazioni degli operatori sugli orientamenti di cui alla delibera n. 136/14/CIR

D5. Due OAO hanno segnalato di aver singolarmente attivato, già nel mese di gennaio 2014, un numero di linee WLR tale da superare la soglia di 2 milioni di attivazioni WLR complessive. Gli operatori hanno chiesto pertanto di escludere dall’offerta di riferimento WLR 2014 il contributo addizionale di *set-up* o, in subordine, di prevederlo fino al 31

³ 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

gennaio 2014 (convenzionalmente assunta come data di completo recupero dei costi iniziali sostenuti per la realizzazione del servizio WLR).

D6. Nel corso della consultazione pubblica Telecom Italia ha comunicato l'attivazione, nel corso del 2014, di 130.082 nuove linee WLR. La società ha rappresentato altresì la presenza di una quota di capitale residuo attualizzato non ancora recuperata alla fine del 2014. Con nota del 23 settembre 2015 Telecom Italia ha comunicato che il completo recupero dei costi di *set-up* del servizio WLR è avvenuto alla fine di febbraio 2015.

3.3. Le conclusioni dell'Autorità

D7. 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 Telecom Italia per il *set-up* del servizio WLR può considerarsi completato a metà dell'anno 2014.

D8. Alla luce delle previsioni contenute nella delibera n. 731/09/CONS in merito al fatto che *“tale contributo è da intendersi temporaneo ed è dovuto solo fino all'avvenuto recupero dei costi sostenuti per il set-up del servizio WLR”*, l'Autorità ritiene che il contributo aggiuntivo di *set-up* debba applicarsi alle attivazioni WLR effettuate fino al 30 giugno 2014.

D9. Tanto premesso, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2014 prevedendo l'applicazione del contributo aggiuntivo di *set-up*, pari a 5,25 Euro, solo per le attivazioni WLR effettuate fino al 30 giugno 2014.

4. VALUTAZIONE DEL COSTO ORARIO DELLA MANODOPERA

4.1. La valutazione fornita da Telecom Italia

21. Con nota del 22 settembre 2014⁴ Telecom Italia ha fornito una propria valutazione del costo orario della manodopera sulla base delle evidenze contabili riferite all'esercizio 2011 (consuntivo 2011 riconciliato con la contabilità regolatoria), proponendo per il 2014 un valore pari a 49,70 Euro/ora.

⁴ Prot. Agcom n. 48510 del 22 settembre 2014.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.2. Gli orientamenti dell’Autorità di cui alla delibera n. 136/14/CIR

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

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

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

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

26. Con riferimento ai **costi diretti**, nel bilancio 2012 è riportato un costo totale del personale pari a 2.472 milioni di Euro (-4,5% rispetto al 2011) a fronte di una consistenza media di 44.848 unità di personale (-2,9% rispetto al 2011). Rapportando i dati suddetti si è ottenuto un valore medio annuo del costo della manodopera per dipendente pari a circa 55.119 Euro. Dividendo tale valore per il numero di ore lavorative annue, pari a 1.627 (come da bilancio aziendale), si è ottenuto un costo medio orario della manodopera pari a 33,88 Euro/ora. È stato richiamato che tale valore rappresenta una media del costo orario di un dipendente di Telecom Italia che include dirigenti, quadri, impiegati ed operai. Scalando detto valore al fine di ottenere il costo medio di un tecnico di rete (a tal fine si è applicato un criterio analogo a quello adottato con delibere nn. 54/11/CIR, 59/12/CIR e 67/14/CIR), si è ottenuto un costo medio diretto della manodopera pari a 29,44 Euro/ora (-1,6% rispetto al 2011).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

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

4.3. Le osservazioni degli operatori sugli orientamenti di cui alla delibera n. 136/14/CIR

4.3.1. Osservazioni di carattere generale

D10. Diversi OAO hanno accolto con favore la proposta dell'Autorità di approvare per il 2014 un costo orario della manodopera inferiore rispetto a quello approvato per il 2013.

D11. Altri OAO non condividono la metodologia adottata dall'Autorità in quanto, ad avviso degli stessi operatori, il costo orario della manodopera dovrebbe essere definito utilizzando un approccio *bottom-up* a partire dai dati di contabilità industriale. Secondo tali operatori dovrebbero essere individuati i centri di costo delle figure professionali che svolgono l'attività sul campo e, tramite l'allocazione di tali costi secondo criteri di causalità e pertinenza, dovrebbe essere determinato il costo pieno della manodopera.

D12. Alcuni rispondenti ritengono che la metodologia di definizione del costo orario della manodopera dovrebbe tenere in considerazione anche l'analisi di fonti alternative a disposizione dell'Autorità da cui ricavare riscontri oggettivi in merito al grado di efficienza dei costi proposti da Telecom Italia. Tra le fonti alternative potrebbero essere analizzati i contratti che Telecom Italia ha in essere con i *System*, cioè con le imprese esterne incaricate di svolgere le attività di *provisioning* e *assurance*. Gli operatori hanno rilevato che le informazioni riguardanti le prestazioni ed i relativi costi sostenuti nei confronti dei *System* sono già stati considerati dall'Autorità, in occasione del procedimento di ottemperanza alle sentenze del Consiglio di Stato, come strumento per valutare l'efficienza dei costi *wholesale* nell'ambito della determinazione dei prezzi dei servizi di accesso nel periodo 2010-2012 ed in occasione dei procedimenti di analisi dell'offerta di riferimento ULL 2013.

D13. Tre OAO hanno fornito proprie stime del costo orario di un tecnico di Telecom Italia sia attraverso la modifica della metodologia proposta dall'Autorità sia proponendo metodologie alternative basate su comparazioni di mercato. I valori del costo pieno della manodopera proposti dagli OAO variano tra circa 32 Euro/ora a circa 42 Euro/ora.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.3.2. Osservazioni sul costo diretto

D14. In via preliminare tre OAO ritengono che il costo orario diretto stimato dall'Autorità sia eccessivo se paragonato al costo di figure professionali analoghe presenti all'interno della forza lavoro dei rispondenti. Gli operatori hanno chiesto pertanto una riduzione del costo diretto utilizzato dall'Autorità.

D15. Alcuni OAO ritengono che l'Autorità, nel caso in cui intenda confermare la metodologia di calcolo riportata nello schema di provvedimento, dovrebbe utilizzare i dati di bilancio più aggiornati che risultano disponibili (in particolare i dati di bilancio 2013), in quanto ritenuti più appropriati a stimare i costi della manodopera relativi all'anno 2014.

D16. Nell'ambito della consultazione pubblica Telecom Italia ha fornito i necessari chiarimenti sugli *adjustment* di carattere contabile considerati nella propria valutazione di cui al punto 24, oltre ad una stima aggiornata del costo diretto di un tecnico, basata sui dati di CORE 2012 riconciliata con i dati di bilancio 2012. La valutazione di Telecom Italia fornisce per il 2014, un valore pari a 30,94 Euro/ora. La metodologia per la determinazione del costo diretto utilizzata da Telecom Italia è descritta di seguito:

- a) riconciliazione del bilancio con la CORE di rete fissa;
- b) delimitazione del perimetro di valutazione al solo personale operativo e di coordinamento assoggettato alla procedura di rilevazione del tempo lavorato alle singole commesse interne appartenente alle funzioni di *Open Access e Network Operation* non soggetto alla capitalizzazione;
- c) delimitazione della valutazione alla sola figura professionale del tecnico, appartenente alla categoria degli impiegati. A tal fine viene pertanto escluso:
 - i. il totale del costo del personale dei quadri e dei dirigenti;
 - ii. la quota degli oneri connessi agli esodi agevolati per personale dirigente e quadri;
 - iii. il costo e gli accantonamenti per lavoro somministrato nonché i compensi per personale non dipendente.

4.3.3. Osservazioni sui costi indiretti

D17. In generale gli OAO ritengono che il *markup* applicato dall'Autorità sia eccessivo e non idoneo a stimolare Telecom Italia a perseguire adeguati livelli di efficienza nei propri processi organizzativi ed operativi. Tali operatori hanno quindi chiesto una riduzione del *markup* utilizzato dall'Autorità per la valorizzazione dei costi indiretti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

D18. Alcuni OAO, in particolare, ritengono che i costi indiretti andrebbero valutati considerando i *markup* previsti dalla delibera n. 499/10/CONS⁵ ai fini dell'applicazione dei *test* di prezzo. A tal riguardo, detti OAO ritengono che il *markup* applicabile al costo diretto non dovrebbe essere superiore al 25% previsto dalla citata delibera n. 499/10/CONS.

D19. Telecom Italia, a partire dal costo orario diretto ottenuto dai dati di CORE 2012 (cfr. punto D16), ha determinato i costi indiretti applicando il *markup* percentuale proposto dall'Autorità nello schema di provvedimento ed ottenendo, in tal modo, un valore pari a 17,56 Euro/ora. La valutazione proposta da Telecom Italia determina, complessivamente, un costo orario pieno della manodopera su base CORE 2012 pari a 48,50 Euro/ora.

4.4. Le conclusioni dell'Autorità

D20. Con riferimento alle osservazioni degli operatori di cui al punto D11 (utilizzo di un modello *bottom-up* basato sui dati contabili industriali) allo stato non si ritiene opportuno, in linea di principio, procedere alla modifica dell'approccio proposto a consultazione pubblica in assenza, tra l'altro, del necessario confronto con gli operatori sull'eventuale nuova metodologia da adottare. Si ritiene a tal riguardo che la modifica di una metodologia di calcolo ormai consolidata possa determinare eccessiva incertezza regolamentare, soprattutto in considerazione della portata retroattiva della stessa.

D21. Nel merito si osserva che il costo diretto è determinato sulla base dei dati di bilancio di Telecom Italia. Ciò garantisce, secondo l'Autorità, certezza e trasparenza sulla valutazione svolta, oltre al recupero dei soli costi sostenuti per la remunerazione del personale tecnico.

D22. In relazione al costo indiretto si rileva che l'Autorità già utilizza un modello di tipo *bottom-up* (si rimanda a tale riguardo a quanto riportato nella delibera 69/08/CIR⁶). Si

⁵ Delibera n. 499/10/CONS, del 23 settembre 2010, recante “*Adeguamento e innovazione della metodologia dei test di prezzo attualmente utilizzati nell'ambito della delibera n. 152/10/CONS «Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa»*”.

⁶ “*In merito alla determinazione del mark up l'Autorità ritiene, in sede di prima applicazione e nelle more di ulteriori approfondimenti, di riconfermare l'approccio adottato nella delibera n. 14/00/CIR applicando al costo diretto del singolo servizio un mark up del 10%, che tiene conto delle attività indirette inerenti al singolo servizio, ed applicando al costo così ottenuto un mark up del 29%, per tener conto dei costi relativi all'utilizzo di immobili, energia, ecc. Con riferimento alle attività di staff (il cui mark up è stato fissato al 21% dei costi diretti, nella delibera n. 14/00/CIR) l'Autorità ritiene, alla luce delle maggiori economie di scala rispetto al 2000, di applicare (anche alla luce di recenti determinazioni dell'Autorità) un valore dell'ordine del 13%. Per i costi di struttura si ritiene di applicare un mark-up dell'8,2% in analogia a quanto fatto nella delibera n. 14/00/CIR*”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ritiene, a tale riguardo, ragionevole una verifica dei costi indiretti sulla base dei dati contabili al fine di un affinamento del modello *bottom-up*. Telecom Italia ha fornito una declinazione delle voci di costo, basata sui dati di CORE, che ritiene costituiscano il perimetro dei costi indiretti della manodopera:

- a) **costi di struttura:** costi delle funzioni di *staff* e delle funzioni di sicurezza e protezione aziendale. Tali costi sono efficientati delle voci di costo non ricorrenti della gestione operativa delle attività di *staff* (ad esempio elargizioni liberali, oneri per esodi agevolati e mobilità, svalutazioni legate a eventi straordinari, etc.);
- b) **costi degli immobili:** costi per spazi per uso ufficio e dei centri di lavoro, ovvero ammortamenti immobiliari, energia elettrica, *security*, *facility*, e altri costi di gestione degli immobili, pertinenti agli spazi delle sole funzioni operative di rete;
- c) **costi per dotazioni:** spese d'ufficio, di viaggio, piccole manutenzioni. Tali costi sono efficientati di alcune voci di costo non direttamente connesse alla gestione operativa delle dotazioni (ad esempio ammortamenti *software* per piattaforme di sviluppo comuni a tutte le attività aziendali);
- d) **costi degli autoveicoli:** costi diretti di esercizio e manutenzione pertinenti ai soli autoveicoli delle funzioni di rete, attribuiti puntualmente in base al numero degli autoveicoli dei centri di lavoro;
- e) **costi dei sistemi informativi:** costi di esercizio dei sistemi di gestione delle attività del personale di rete.

D23. Sulla base di tale classificazione, i costi allocati da Telecom Italia in contabilità regolatoria 2011 determinano un costo unitario di 19,04 Euro/ora. La stessa valutazione dei costi indiretti su base CORE 2012 fornisce un valore pari a 18,40 Euro/ora.

D24. Il valore del costo indiretto ottenuto dal modello dell'Autorità è pari a 16,70 Euro/ora, inferiore al valore contabile. Ne segue che il modello dell'Autorità comunque assicura una maggiore efficienza rispetto ai dati contabili.

D25. Con riferimento all'osservazione degli operatori di cui al punto D12 (utilizzo dei contratti *System*) si osserva quanto segue.

D26. L'Autorità ha verificato nell'ambito dell'attività di analisi dei costi della manutenzione correttiva che il costo unitario dell'intervento di manutenzione impulsiva oscilla tra 108 e 184 Euro circa, con una media di 125,31 Euro/linea⁷. Sulla base di un tempo di intervento risolutivo, di pertinenza del *System*, di circa 115 minuti (come riportato nella tabella a pag. 109 della delibera n. 747/13/CONS), se si applica un costo

⁷ Cfr. tabella di pag. 109 della delibera n. 747/13/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della manodopera di 46,14 Euro/ora (valore proposto per il 2014), si considera un tasso di intervento dell'11,67%⁸, si ottiene un costo per linea pari a circa 0,86 Euro/mese/linea ($115/60 * 0,1167 * 46,14/12$).

D27. Tale valore appare in linea con quello desunto dai contratti dei *System* (riportato a pag. 112 della delibera n. 747/13/CONS) e pari a 0,83 Euro/mese/linea. Ciò conferma che anche l'azienda *System*, nella propria proposta contrattuale, considera un costo della manodopera pieno in linea con quello di Telecom Italia, a conferma della correttezza del valore medio dei costi indiretti allocati dall'Autorità.

D28. Con riferimento all'osservazione degli OAO di cui al punto D14, l'Autorità, come rappresentato nei provvedimenti che hanno approvato il costo orario della manodopera per gli anni precedenti, ritiene che la metodologia utilizzata, basata sui dati del bilancio pubblico di Telecom Italia, sia quella maggiormente trasparente e affidabile, tenuto conto che il valore che si ottiene è anche correttamente riconciliato con la contabilità regolatoria. Parimenti non si ritiene di dover, per ovvie ragioni, valutare i costi diretti della manodopera di Telecom Italia sulla base dei costi del personale di altre aziende, atteso che i costi diretti sostenuti da Telecom Italia dipendono dai contratti di lavoro, che possono differire da azienda ad azienda tenuto conto delle specifiche logiche negoziali e sindacali.

D29. Con riferimento alle osservazioni degli OAO di cui al punto D15 in cui si richiede di utilizzare fonti contabili più aggiornate si osserva che la valorizzazione del costo diretto proposta dall'Autorità nello schema di provvedimento, basata sui dati di bilancio 2012, in continuità con le valutazioni svolte per gli anni precedenti⁹, ha fornito un costo orario diretto pari a 29,44 Euro/ora. Tale approccio corrisponde alla considerazione secondo cui, al momento della pubblicazione dell'OR 2014 (ottobre 2013) l'ultimo bilancio consolidato è quello relativo al 2012¹⁰. Si aggiunge che, seppur vero che utilizzando i dati

⁸ Cfr. delibera n. 747/13/CONS, pag. 109, in materia di "*Manutenzione impulsiva: guasti sulla rete fisica*": "*Si osserva che il tasso di intervento medio, per singolo servizio POTS o xDSL, è pari all'11,67%, con valori del 9,23% per i servizi POTS (ULL). [...] Se si considera le sole linee ULL il modello fornisce un tasso medio di intervento di bonifica impulsiva dell'11,29%*".

⁹ Si richiama che la definizione del costo orario della manodopera per gli anni 2011 (delibera n. 54/11/CIR), 2012 (delibera n. 59/12/CIR) e 2013 (delibera n. 67/14/CIR) è stata effettuata utilizzando, rispettivamente, i dati di bilancio degli anni 2009, 2010 e 2011.

¹⁰ Tenuto conto che l'utilizzo di anni contabili diversi può determinare un diverso costo orario della manodopera, l'Autorità ritiene a tal riguardo opportuno chiarire il criterio adottato che, in continuità con quanto effettuato negli anni precedenti, tiene conto del bilancio di Telecom Italia di due anni precedenti rispetto all'anno di applicazione dell'offerta di riferimento. Tale approccio è giustificato dal fatto che, nell'attuale ciclo di analisi dei mercati, Telecom Italia è obbligata a pubblicare le offerte di riferimento entro il 31 ottobre dell'anno precedente a quello di vigenza dell'offerta. Pertanto, indicato con X l'anno di validità dell'offerta, quest'ultima è pubblicata da Telecom Italia entro il 31 ottobre dell'anno X-1. A tale data, non essendo ancora concluso l'anno contabile, l'ultimo bilancio disponibile al fine di effettuare le valutazioni del costo orario della manodopera è quello dell'anno ancora precedente ossia quello dell'anno

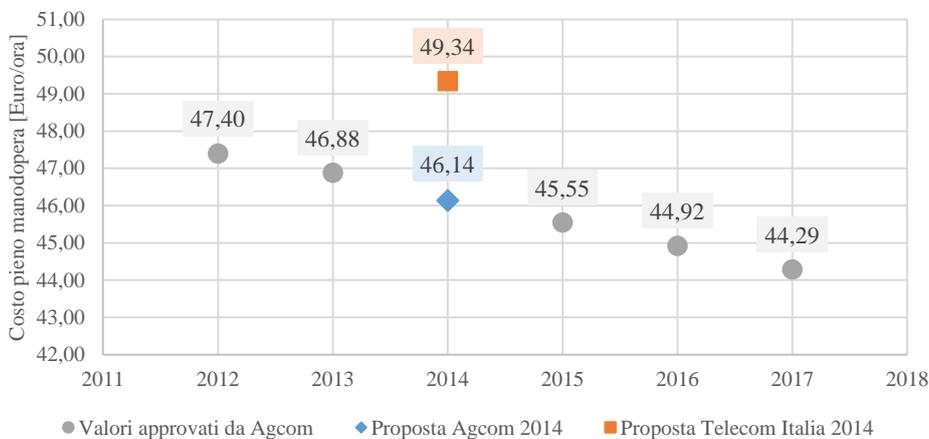


Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di bilancio 2013, come richiesto dagli OAO, si otterrebbe un costo orario diretto inferiore rispetto a quello proposto dall'Autorità, parimenti il bilancio 2014 di Telecom Italia (anch'esso ad oggi disponibile) fornirebbe un costo orario diretto di nuovo superiore. L'Autorità ritiene, pertanto, opportuno confermare il proprio approccio il quale, oltre ad essere rigoroso da un punto di vista regolamentare/contabile, evita l'utilizzo di dati contabili scelti con logiche poco trasparenti e non oggettive.

D30. Relativamente alla valutazione svolta da Telecom Italia al punto D16, l'Autorità, pur avendo preso atto della proposta di puntuale perimetrazione dei costi diretti ed indiretti sulla base della contabilità regolatoria, non ritiene opportuno apportare, per il 2014, modifiche alla metodologia di valorizzazione del costo orario della manodopera. Si richiama, a tal riguardo, che con delibera n. 623/15/CONS l'Autorità ha concluso l'analisi dei mercati dell'accesso approvando, altresì, il costo orario della manodopera per il periodo 2015-2017¹¹. La modifica metodologica proposta da Telecom Italia (cui corrisponde un valore di 49,34 Euro/ora) avrebbe effetto, quindi, solo per l'anno 2014, oltre a porsi in discontinuità con la metodologia precedente e successiva, come riportato in figura.

Andamento costo manodopera 2012-2017



D31. Con riferimento a quanto osservato al punto D17 (eccessività del *markup* utilizzato) si osserva che l'utilizzo di un *mark up* per il calcolo dei costi indiretti ha proprio avuto, negli ultimi anni, il pregio di stimolare Telecom Italia ad una maggiore efficienza. Si

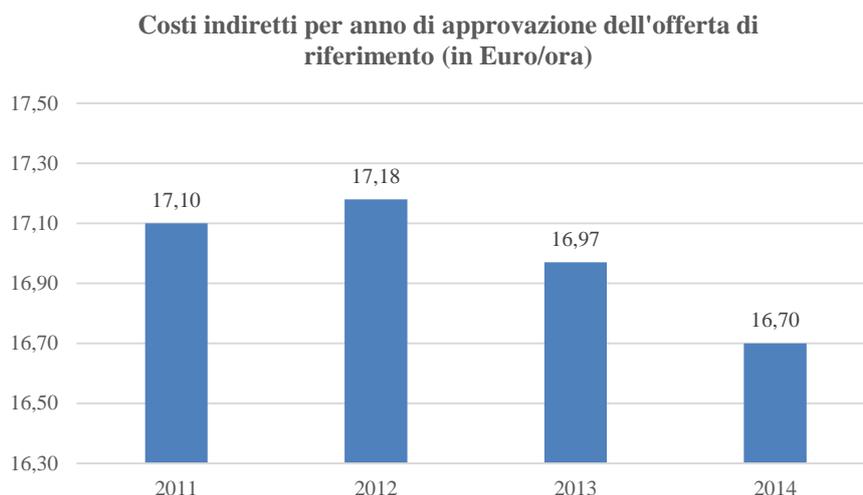
X-2. Il criterio sul quale si basa la scelta di utilizzare un bilancio anticipato di due anni rispetto all'anno dell'offerta di riferimento è basato, pertanto, su chiare e trasparenti motivazioni di carattere temporale e contabile.

¹¹ Cfr. art. 13 (Obblighi di controllo dei prezzi), comma 2, lettera f): “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.”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

riporta, a tale riguardo, l'andamento dei costi indiretti negli ultimi anni, i quali risultano in costante diminuzione.



D32. Con riferimento a quanto osservato al punto D18 (utilizzo della metodologia della delibera n. 499/10/CONS) si fa osservare che la metodologia richiamata non è pertinente in quanto i *markup* definiti con delibera n. 499/10/CONS hanno lo scopo di stimare l'incidenza dei costi di commercializzazione del servizio e di gestione del cliente rispetto ai costi di rete sostenuti dall'operatore per la fornitura del servizio. I costi di commercializzazione così stimati (nelle misure del 10%, 20%, 25% rispettivamente nei casi di procedure ad evidenza pubblica per la selezione del fornitore, clienti *business*, clienti residenziali) includono:

- f) costi di *marketing*;
- g) costi promozionali e pubblicitari;
- h) costi di acquisizione del cliente (reti di vendita dirette ed indirette);
- i) costi di *customer care* e di *assurance* tecnica;
- j) costi di fatturazione;
- k) costi di gestione del credito.

Tali costi, evidentemente, non hanno alcuna relazione con i costi indiretti che compongono il costo orario della manodopera e, pertanto, i *markup* definiti nella delibera n. 499/10/CONS non possono ritenersi in alcun modo utilizzabili per la stima dei citati costi indiretti.

D33. Tanto premesso l'Autorità conferma l'orientamento riportato nello schema di provvedimento e ritiene di approvare per il 2014 un costo orario della manodopera pari a 46,14 Euro/ora.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM

5.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 136/14/CIR

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

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

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

- a) per i contributi già valutati al costo nell'ambito del procedimento di approvazione dell'offerta di riferimento WLR 2013 è stata confermata la modalità di calcolo della delibera n. 67/14/CIR, tenuto conto:
 - i. del costo orario della manodopera proposto per il 2014;
 - ii. del contributo *una tantum* di attivazione CPS proposto per il 2013 con delibera n. 71/14/CIR e pari a 4,56 Euro (considerato equivalente, in analogia ai precedenti provvedimenti di approvazione delle offerte di riferimento, al costo per la ricezione dell'ordinativo e per la sua lavorazione automatica);
- b) per i restanti contributi (per i quali la delibera n. 67/14/CIR ha confermato per il 2013 il prezzo approvato per il 2012) è stato confermato il prezzo 2013 in assenza di volumi apprezzabili.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Contributi per interventi a vuoto

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

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

35. Tanto premesso, l’Autorità ha ritenuto che Telecom Italia dovesse riformulare l’offerta di riferimento WLR per il 2014 prevedendo:

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

Attivazione WLR

36. Nella delibera n. 67/14/CIR l’Autorità ha determinato il contributo di attivazione WLR (precedentemente soggetto a *network cap*), nel rispetto dell’orientamento al costo, coerentemente con quanto effettuato per gli anni 2008¹² e 2009¹³ (ossia prima dell’entrata in vigore del meccanismo di *network cap* previsto dalla delibera n. 731/09/CONS). Tale contributo è ottenuto come valore ponderato di una componente associata ad una lavorazione in automatico determinata in analogia con il servizio CPS (95%) e di una componente aggiuntiva di lavorazione in manuale (5%).

37. L’Autorità ha proposto di confermare la metodologia utilizzata per il 2013 con delibera n. 67/14/CIR utilizzando il costo orario della manodopera proposto per il 2014.

¹² Cfr. punti 44 e 45 della delibera n. 48/08/CIR, del 2 luglio 2008, recante “Approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2008 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)”.

¹³ Cfr. punti 33 e 34 della delibera n. 35/09/CIR, del 9 luglio 2009, recante “Approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2009 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La tabella seguente riporta la valorizzazione al costo del contributo effettuata dall'Autorità per il 2014.

Contributo di attivazione		
Attività	Durata attività [min]	Costo attività [Euro]
Ricezione ordinativo e lavorazione: Media ponderata (95% lav. automatica, 5% lav. manuale)	--	5,37
<i>di cui ricezione ordinativo e lavorazione automatica</i>	--	4,56
<i>di cui ricezione ordinativo e lavorazione manuale</i>	27	20,76
Totale	--	5,37

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

Disattivazione WLR con contestuale cessazione della linea

39. Si richiama, in via preliminare, che il contributo in esame è dovuto solo nel caso di disattivazione del servizio WLR con contestuale cessazione della linea, come peraltro riportato nell'offerta di riferimento. Tale contributo non è pertanto dovuto nel caso di disattivazione del servizio per migrazione ad altro OAO o rientro in Telecom Italia. Con delibera n. 67/14/CIR (punti 42 e 43) l'Autorità ha valorizzato il contributo in esame (precedentemente soggetto a *network cap*), secondo l'orientamento al costo, coerentemente con la metodologia utilizzata in precedenti procedimenti di approvazione dell'offerta WLR¹⁴. 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 affari¹⁵. La stessa metodologia al costo è stata utilizzata anche nei procedimenti di approvazione delle offerte WLR 2008, 2009 e 2013 (si richiama che nel

¹⁴ Cfr. punto 27 della delibera n. 114/07/CIR, del 9 ottobre 2007, recante "Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2007 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)".

¹⁵ Nella stessa delibera n. 114/07/CIR è indicato che, per un cliente attivo in WLR, Telecom Italia mantiene attive in rete e sull'anagrafica del cliente (*retail*) alcune funzionalità (ad esempio quelle necessarie alle chiamate di emergenza). Tali funzionalità sono pertanto rimosse alla disattivazione del servizio WLR.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

periodo 2010-2012 il contributo era soggetto a *network cap* ai sensi della delibera n. 731/09/CONS). Il contributo di disattivazione WLR con contestuale cessazione della linea è stato valorizzato, pertanto, come somma di un contributo per attività del *Front-end OAO* (pari al contributo di attivazione) e di un contributo per attività del *Front-end Retail* (7,5 minuti).

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

Contributo di disattivazione WLR con contestuale cessazione della linea		
Attività	Durata attività [min]	Costo attività [Euro]
<i>Front-End OAO</i>	--	5,37
<i>Front-End Retail</i>	7,5	5,77
Totale	--	11,14

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

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

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

43. In particolare, ritenuto che le attività sottostanti il contributo in esame siano equivalenti alle attività previste nel servizio di *unbundling* per la fornitura di una coppia simmetrica in rame (non attiva) in sede d'utente senza la contestuale portabilità del numero, l'Autorità, nella delibera n. 67/14/CIR, ha utilizzato la metodologia di valorizzazione al costo già adottata per l'analogo contributo ULL e descritta a pagina 13 della delibera n. 68/09/CIR.

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

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

45. Tanto premesso, l'Autorità ha ritenuto che Telecom Italia dovesse riformulare l'offerta di riferimento WLR per il 2014 prevedendo un contributo di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare per POTS e ISDN BRA pari a 55,09 Euro (inferiore dell'1,5% rispetto al valore approvato per il 2013 e pari a 55,95 Euro).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

46. Si è richiamato che, a partire dalla delibera n. 54/10/CIR¹⁶ (punto D26), l’Autorità ha valorizzato il presente contributo nel rispetto dell’orientamento al costo disaggregandolo nelle seguenti componenti di costo:

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

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

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

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

¹⁶ 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

- a) 51,51 Euro in assenza di contestuale richiesta di portabilità del numero, valore inferiore dell'1,5% rispetto al valore approvato per il 2013 e pari a 52,31 Euro;
- b) 55,81 Euro in caso di contestuale richiesta di portabilità del numero, valore inferiore dell'1,4% rispetto al valore approvato per il 2013 e pari a 56,61 Euro.

5.1.3. Ulteriori contributi *una tantum*

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

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

5.2. Le osservazioni degli operatori sugli orientamenti di cui alla delibera n. 136/14/CIR

5.2.1. Osservazioni di carattere generale

D34. Diversi OAO hanno chiesto una generale riduzione degli importi proposti nello schema di provvedimento per i contributi *una tantum* in considerazione dei seguenti aspetti:

- a) Incremento dell'automatizzazione nella gestione delle richieste con aumento delle lavorazioni degli ordinativi svolte in automatico e conseguenti riduzioni delle lavorazioni manuali;
- b) Incremento del livello di efficienza nello svolgimento delle attività con conseguente riduzione dei tempi di spostamento, di verifica della fattibilità e della realizzazione tecnica;

D35. Con riferimento alla componente di costo che valorizza la gestione in automatico dell'ordine ("*ricezione ordinativo e lavorazione automatica*"), alcuni OAO ritengono che il contributo di attivazione CPS non rappresenti più, ad oggi, il riferimento più corretto in ottica di remunerazione dei costi di gestione efficiente. Per la componente di costo in esame gli operatori hanno proposto di utilizzare, ritenendo analoghe le attività sottostanti, il prezzo previsto per la lavorazione, da parte del *donor*, della richiesta di *Number Portability* (pari a 2 Euro).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

D36. Per quanto concerne la lavorazione manuale dell'ordine (*“ricezione ordinativo e lavorazione manuale”*), diversi OAO ritengono eccessiva la previsione secondo la quale sarebbe necessario ricorrere a tale modalità nel 5% degli ordini. Gli OAO ritengono infatti che tale componente debba essere eliminata in quanto, ad avviso degli stessi, i processi interessati nella lavorazione dell'ordine di lavoro sarebbero ampiamente automatizzati e tali da non richiedere alcun intervento manuale.

D37. Con specifico riferimento all'introduzione di nuove condizioni tecniche ed economiche nelle offerte di riferimento, un OAO ha chiesto che sia consentito agli operatori alternativi di poter replicare ad eventuali osservazioni di Telecom Italia formulate in fase di consultazione pubblica e non contenute nello schema di provvedimento. In tali casi l'OAO ritiene opportuno che le controdeduzioni di Telecom Italia debbano essere comunque sottoposte ad una fase di confronto con il mercato prima del loro effettivo recepimento nell'offerta di riferimento.

5.2.2. Osservazioni sui contributi per interventi a vuoto

D38. Alcuni operatori ritengono che le tempistiche previste dall'Autorità per gli interventi a vuoto siano eccessive rispetto alle attività effettivamente svolte e hanno chiesto, pertanto, una loro riduzione. In particolare gli operatori ritengono che possano essere efficientate le tempistiche di spostamento e di lavorazione manuale dell'intervento di fornitura a vuoto;

D39. Alcuni OAO hanno rappresentato che, nell'offerta di riferimento 2014, Telecom Italia ha esteso l'applicazione dei contributi per intervento di fornitura a vuoto, attualmente relativa ai soli casi di *“cliente irreperibile”* e *“rinuncia cliente” on field*, anche ai casi *on call*. Il manuale delle procedure allegato all'offerta di riferimento WLR 2014, a pag. 26, riporta infatti che:

“A fronte dell'interruzione della sospensione inviata dall'Operatore nei tre casi suddetti¹⁷, l'ordinativo tornerà in carico a Telecom Italia che proseguirà l'attività con la lavorazione on-field alla data indicata dall'Operatore nella DAD.

Se il cliente al successivo contatto risulterà nuovamente irreperibile, o esprimerà la stessa motivazione della sospensione iniziale (rifiuto o non sa), o

¹⁷ *“In corrispondenza dell'interruzione della sospensione per “Recapiti telefonici Cliente errati” viene generata una notifica verso l'Operatore di rimodulazione della DAC per “interruzione della sospensione per recapiti telefonici cliente errati” In corrispondenza dell'interruzione della sospensione per “Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento” viene generata una notifica verso l'Operatore di rimodulazione della DAC per “interruzione della sospensione” In corrispondenza dell'interruzione della sospensione per “Cliente rifiuta intervento TI in fase di appuntamento” e “Cliente accetta l'intervento tecnico di Telecom Italia, ma non sa esprimere la propria disponibilità” viene generata una notifica verso l'Operatore di rimodulazione della DAC per “interruzione della sospensione” ...”.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

il recapito telefonico sarà nuovamente errato, l'ordinativo verrà chiuso negativamente ed in corrispondenza di tale evento verrà inviata una notifica all'Operatore, con una motivazione correlata alla causa della sospensione iniziale che si è ripetuta.

Trascorsi 5 gg lavorativi dalla data di inizio di una delle tre sospensioni che devono essere gestite dall'Operatore, in assenza di un'interruzione della sospensione da parte di quest'ultimo, la richiesta verrà chiusa negativamente (time-out) ed in corrispondenza verrà inviata una Notifica all'Operatore con una causale correlata al tipo di sospensione.

La seconda volta che si verificano le stesse problematiche cliente on-call, oppure l'Operatore non abbia inviato un'interruzione della sospensione entro i 5 gg lavorativi (time-out), e di conseguenza l'ordinativo di lavoro sia chiuso negativamente, contestualmente all'invio delle Notifiche di cui sopra, all'Operatore sarà addebitato il contributo una tantum per l'intervento di fornitura a vuoto, a titolo di ristoro dei costi sostenuti da Telecom Italia, alle condizioni previste nell'Offerta di Riferimento WLR vigente”.

Gli operatori hanno chiesto che i contributi per intervento a vuoto siano limitati ai soli casi *on field* per i quali è prevista l'uscita del tecnico di Telecom Italia e che, viceversa, nessun contributo sia previsto nei casi *on call*.

D40. Sul tema degli interventi a vuoto *on call* Telecom Italia ha rappresentato che la previsione di fatturare gli interventi a vuoto deriva dal Nuovo Processo di *Delivery* (NPD) ed in particolare dalla nuova *policy* di contatto. Quest'ultima richiede infatti delle attività che impegnano il tecnico di rete nello svolgimento di chiamate, anche ripetute, al cliente finale nella fase di attivazione. Telecom Italia ha riconosciuto, tuttavia, che le attività remunerate tramite il contributo per intervento a vuoto *on field* sono diverse da quelle effettuate nei casi di intervento a vuoto *on call*. Telecom Italia ha rappresentato di aver previsto l'applicazione del contributo per intervento a vuoto *on field* in quanto già presente nell'offerta di riferimento. Alla luce di quanto rappresentato, la società ritiene opportuna la definizione di un nuovo contributo per intervento a vuoto valorizzato per tenere conto delle attività svolte secondo il NPD nei casi *on call*.

5.2.3. Osservazioni sul contributo di attivazione WLR

D41. Con riferimento a tale contributo alcuni OAO hanno richiamato quanto previsto dalla delibera n. 114/07/CIR e, in particolare, 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*”. A tale riguardo gli OAO ritengono che l'attività di lavorazione manuale dovrebbe essere



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

eliminata in quanto non dovuta alla luce dell'attuale livello di automatizzazione dei sistemi.

D42. Gli OAO hanno chiesto pertanto l'eliminazione del contributo di "attivazione WLR" o, in subordine, l'equiparazione dello stesso al contributo di attivazione del servizio CPS.

5.2.4. Osservazioni sul contributo di disattivazione WLR con contestuale cessazione della linea

D43. Alcuni OAO hanno rappresentato che, a loro avviso, il tempo medio stimato per l'esecuzione delle attività lato *retail* (7,5 minuti) sarebbe eccessivo e non incentiverebbe Telecom Italia al perseguimento di un maggior livello di efficienza. Gli operatori hanno chiesto pertanto una rivalutazione del contributo tenendo conto di minori tempistiche per la lavorazione dell'ordine.

5.2.5. Osservazioni sul contributo di attivazione linea aggiuntiva, non attiva e da installare per POTS e ISDN

D44. Un OAO ha evidenziato che nel corso della consultazione pubblica avviata dall'Autorità con delibera n. 747/13/CONS, come si legge al punto D103, Telecom Italia, in riferimento ad una presunta attività in fase di lavorazione *On Field* di contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo, ha affermato che essa:

“introduce un tempo aggiuntivo per la gestione dell'OL che non è rappresentato nel modello di costo finora utilizzato per il contributo di attivazione di ULL su linea non attiva”

e

“ritiene quindi necessario aggiungere nel modello di calcolo del contributo di attivazione ulteriori 5 minuti/OL medi per la gestione dell'OL secondo le modalità sopra descritte”.

D45. A tal riguardo l'OAO ritiene che l'incremento della tempistica prevista per la realizzazione tecnica (dai 45 minuti considerati fino al 2012 ai 50 minuti approvati a partire dal 2013 con delibera n. 747/13/CONS):

- a) sia eccessivo perché l'eventuale chiamata al quarto referente non viene effettuata per tutti gli ordini di attivazione su linea non attiva ma solo per un piccolo sottoinsieme (stimato in meno del 10%);
- b) sia ingiustificato perché per tutto il 2014 Telecom Italia non avrebbe effettuato, se non in casi rarissimi, le chiamate al quarto referente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

D46. Con riferimento al quarto referente, nell'ambito della consultazione pubblica Telecom Italia ha rappresentato che, sulla base di quanto previsto dal Nuovo Processo di Delivery (NPD), l'utilizzo del quarto referente è previsto come prestazione opzionale per gli operatori.

5.3. Le conclusioni dell'Autorità

5.3.1. Le conclusioni dell'Autorità sulle osservazioni di carattere generale

D47. In via preliminare si osserva, con riferimento alla richiesta degli OAO di generale riduzione dei contributi *una tantum* di cui al punto D34, che la valorizzazione di questi ultimi è effettuata, nel rispetto del meccanismo di orientamento al costo, sulla base del costo orario della manodopera e delle tempistiche di svolgimento delle attività. A tal riguardo non si ritiene opportuno procedere ad una riduzione generalizzata dei contributi senza adeguati elementi istruttori a sostegno di tale richiesta. Pertanto, come meglio descritto nel seguito, i contributi *una tantum* sono stati rivalutati dall'Autorità laddove siano emersi adeguati elementi istruttori a giustificazione di tale intervento.

D48. In merito alla richiesta degli OAO di rivalutazione della componente di costo relativa alla gestione dell'ordine (punti D35 e D36), l'Autorità ritiene che il grado di maturità e di efficienza raggiunto nella gestione degli ordinativi consenta di ritenere trascurabile la quota parte di ordini lavorati manualmente. Al riguardo si rappresenta, ai fini della presente offerta, che l'Autorità ha svolto un primo efficientamento.

Si fa altresì presente, preliminarmente e senza escludere ulteriori efficientamenti, che il richiamo degli OAO al costo per la gestione dell'ordinativo di *number portability* da parte del *donor*, di cui alla delibera n. 92/12/CIR e pari a 2 Euro, fa riferimento a diverse attività sottostanti ed è stato determinato dall'Autorità con delibera n. 92/12/CIR in ottica *cost-oriented* (al netto di alcune componenti di costo quali i “*costi legati all'utilizzo dei sistemi informatici per la gestione delle richieste di NP*”) considerando un ipotetico operatore efficiente e sulla base di un *benchmark* internazionale “*tenendo conto dell'esperienza degli altri Stati Membri dell'Unione Europea, come indicato dall'art. 10, comma 1, lettera b) della delibera n. 4/CIR/99 e dalla direttiva 2009/136/CE*”.

Tanto premesso l'Autorità ritiene che il costo associato alla gestione dell'ordine debba essere rivalutato considerando la sola quota di lavorazione automatica, pari a 4,56 Euro, in luogo della media ponderata utilizzata nello schema di provvedimento e pari a 5,10 Euro. I contributi *una tantum* analizzati nei paragrafi seguenti sono stati rivalutati, pertanto, considerando un costo associato alla gestione dell'ordine (ricezione e lavorazione) pari a 4,56 Euro.

D49. L'Autorità ritiene non comprensibile la richiesta di cui al punto D37 di consentire agli OAO di replicare ad eventuali osservazioni di Telecom Italia formulate nella



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

consultazione pubblica su temi non direttamente contenuti nello schema di provvedimento. Infatti tutti gli *stakeholders* forniscono valutazioni sullo schema di provvedimento soggetto a consultazione secondo i temi di loro interesse e in totale libertà. Le argomentazioni sottoposte sono valutate dall'Autorità e utilizzate ai fini del provvedimento finale in ottica di massima trasparenza e garanzia delle parti. Non si ritiene, pertanto, utile né praticabile, in ottica di efficienza amministrativa, un ciclo iterativo di interlocuzioni quale quello paventato atteso che a tutti è consentito, in modo paritario, di fornire le argomentazioni ritenute utili per la tutela dei propri interessi.

5.3.2. Le conclusioni dell'Autorità sui contributi per intervento a vuoto

D50. Nel corso della consultazione pubblica non sono state allegate evidenze tali da giustificare la richiesta degli OAO (punto D38) di prevedere tempistiche di esecuzione delle attività inferiori rispetto a quelle considerate nello schema di provvedimento. L'Autorità ritiene pertanto di confermare la valorizzazione dei contributi per intervento a vuoto proposta nello schema di provvedimento, tenuto conto della rivalutazione effettuata al punto D48 in merito al costo di gestione di un ordinativo.

D51. Con particolare riferimento all'applicazione del contributo per intervento di fornitura a vuoto *on-field* (valorizzato al punto 34 e pari a 51,24 Euro) anche al caso *on call* (punti D39 e D40), l'Autorità rileva che la differenza esistente tra le attività svolte nei casi *on-field* e *on-call* renda non 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*, ritiene opportuno effettuare un approfondimento su tale tematica nell'ambito dei prossimi procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento per il 2015. In tale ambito l'Autorità procederà alla valorizzazione di tale contributo nel rispetto del principio di orientamento al costo. Alla luce di quanto rappresentato si ritiene opportuno rimandare le valutazioni sul contributo per intervento a vuoto *on call* ai procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento per il 2015, anche attraverso una proposta di valorizzazione dello stesso contributo su cui gli operatori potranno formulare le rispettive osservazioni nell'ambito della consultazione pubblica.

D52. Tanto premesso l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare l'offerta di riferimento WLR 2014:

- a) Prevedendo un contributo per intervento di fornitura a vuoto (*on field*) pari a 50,70 Euro (-2,6% rispetto al valore approvato per il 2013);
- b) Prevedendo un contributo per intervento di manutenzione a vuoto pari a 73,06 Euro (-1,6% rispetto al valore approvato per il 2013);
- c) Rimuovendo l'applicazione del contributo per intervento a vuoto *on field* anche al caso *on call*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5.3.3. Le conclusioni dell'Autorità sui contributi di attivazione e disattivazione WLR con contestuale cessazione della linea

D53. Con riferimento alle richieste ed alle osservazioni degli OAO (punti D41, D42 e D43) relative alle attività sottostanti i contributi in esame si rappresenta quanto segue.

D54. In primo luogo non si ritiene di accogliere la richiesta di cui al punto D42 di eliminazione del contributo di attivazione WLR o di una sua equiparazione al contributo di attivazione CPS. Si richiama a tal riguardo che, in coerenza col principio di orientamento al costo previsto per la valorizzazione dei servizi accessori, l'Autorità ha definito l'importo di tale contributo sulla base delle attività sottostanti e del costo orario della manodopera approvato per l'anno di riferimento. In relazione al contributo di disattivazione con cessazione della linea, l'Autorità ritiene opportuno rimandare la revisione del modello di calcolo all'approvazione dell'OR 2015, coerentemente con quanto previsto per i contributi *una tantum* di cui all'offerta di riferimento ULL 2014.

D55. Tanto premesso l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare l'offerta di riferimento WLR 2014:

- a) Prevedendo un contributo di attivazione WLR pari a 5,37 Euro (-1,1% rispetto al valore approvato per il 2013);
- b) Prevedendo un contributo di disattivazione WLR e contestuale cessazione della linea pari a 11,14 Euro (-1,3% rispetto al valore approvato per il 2013).

5.3.4. Le conclusioni dell'Autorità sul contributo di attivazione linea aggiuntiva, non attiva e da installare per POTS e ISDN

D56. Si richiama in via preliminare quanto riportato al punto D56 della delibera n. 67/14/CIR di approvazione dell'offerta di riferimento WLR 2013:

“Si richiama che, nell'ambito del procedimento di approvazione dell'offerta di riferimento 2013 e, in particolare, per quanto concerne la valorizzazione al costo del contributo di attivazione ULL su linea non attiva, Telecom Italia ha rilevato la necessità di tener conto dell'impegno orario del tecnico di Open Access per la gestione telefonica di perfezionamento dell'appuntamento (policy di contatto) e per il contatto con il referente dell'operatore alternativo prima di sospendere l'ordine. Con delibera n. 747/13/CONS l'Autorità ha ritenuto congruo l'accoglimento di quanto richiesto da Telecom Italia, prevedendo per la suddetta attività una tempistica pari a 5 minuti. Tenuto conto dell'equivalenza tra le attività previste per l'attivazione di una linea (accesso) per i servizi ULL e WLR (punto 47), l'Autorità ritiene che, in analogia a quanto approvato per l'ULL, anche per il WLR debbano essere considerati ulteriori 5 minuti di attività per la gestione telefonica di perfezionamento



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'appuntamento (policy di contatto) e per il contatto con il referente dell'operatore alternativo prima di sospendere l'ordine.”

D57. Relativamente alle osservazioni degli operatori di cui ai punti D44, D45 e D46 in merito all'utilizzo del quarto referente, si richiama che l'Autorità ha già svolto le valutazioni sulla congruità della relativa voce di costo nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 747/13/CONS. Con particolare riferimento alla natura opzionale della prestazione si richiama che, coerentemente con quanto effettuato per altri contributi *una tantum*, la definizione del prezzo unitario considera una tempistica *media* di esecuzione delle attività che include la *policy* di contatto e la chiamata al quarto referente. A tal riguardo si richiama il punto D.103 della delibera n. 747/13/CONS in cui Telecom Italia ha rappresentato che *“con il Nuovo Processo di Delivery si è introdotto il processo di “sospensione dell'OL”, in particolare nei casi di problemi riscontrati on-field con il cliente finale che ne ostacolano la realizzazione (il cliente è irraggiungibile, il cliente non vuole l'impianto, ecc.). Pertanto, in fase di realizzazione dell'impianto, occorre tenere conto dell'impegno orario del tecnico di Open Access, sia per la gestione telefonica di perfezionamento dell'appuntamento (policy di contatto), sia per il contatto con il referente dell'operatore alternativo prima di sospendere l'OL affinché questo ultimo si attivi per la risoluzione della problematica evidenziata con il cliente finale”*. Ciò premesso, tenuto conto che la chiamata al quarto referente rappresenta un'attività aggiuntiva alla *policy* di contatto, l'Autorità ritiene che la stessa debba essere fatturata solo agli operatori che ne fanno richiesta, sulla base di una stima del tempo medio di impiego del tecnico. L'Autorità ritiene, pertanto, opportuno procedere ad una disaggregazione della tempistica connessa all'impegno orario del tecnico di *Open Access* per la gestione telefonica di perfezionamento dell'appuntamento e per il contatto con il referente dell'operatore alternativo.

D58. Al fine di stimare la tempistica delle diverse attività, si richiama la sequenza delle azioni introdotte con il NPD:

- a) gestione telefonica di perfezionamento dell'appuntamento con il cliente finale (cosiddetta *policy* di contatto);
- b) contatto con il referente dell'operatore alternativo (quarto referente).

D59. Si rammenta che il tempo medio di lavorazione inizialmente associato al suddetto contributo aggiuntivo (pari a 5 minuti) tiene conto, statisticamente, sia dei casi in cui le suddette attività vengono svolte nei tempi minimi (es: appuntamento perfezionato al primo contatto con il primo referente indicato dall'OAO e nessuna necessità di contatto con il quarto referente *on-field*) sia dei casi in cui le suddette attività vengono svolte nei tempi massimi (es: 5 tentativi di perfezionamento dell'appuntamento eseguiti in 2-3 giorni lavorativi consecutivi e con i 3 distinti referenti indicati dall'OAO e con la necessità di contatto con il quarto referente *on-field* per una durata di almeno 10 minuti). Al fine di disaggregare la componente di costo afferente al quarto referente si procede,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nel seguito, a svolgere una stima del tempo medio per la gestione della *policy* di contatto e del tempo medio per la gestione del quarto referente.

D60. Tempo medio di gestione della *policy* di contatto. A tal fine l’Autorità ha considerato un tempo medio di chiamata di 1,5 minuti, per ogni tentativo andato a buon fine, ed un tempo inferiore (ad esempio 30 sec) nel caso di mancata risposta da parte dell’utente finale. Parimenti l’Autorità ha definito un insieme di valori di probabilità associate a ogni tentativo di contatto (probabilità di successo al primo tentativo, al secondo e così via). Combinando le diverse possibilità, si rileva che il tempo medio di contatto, per cliente, può essere assunto dell’ordine di 3 minuti. A scopo puramente esemplificativo, se tutti i primi tentativi andassero a buon fine, il tempo medio associabile alla *policy* di contatto sarebbe di 1,5 minuti. Se ne andassero a buon fine, al primo tentativo, il 30%, il tempo medio associabile al primo tentativo sarebbe di 0,8 minuti, che include il tempo medio delle chiamate senza risposta. Se i restanti clienti venissero contattati al secondo tentativo, si avrebbe un tempo complessivo (primo + secondo tentativo) di 1,85 minuti. All’aumentare del numero di tentativi aumenta il tempo medio allocabile all’attività in oggetto.

D61. Con riferimento al contatto con il referente dell’operatore alternativo (quarto referente), si riporta nel seguito quanto previsto dal manuale delle procedure WLR 2014:

“Delivery – Gestione problematiche on-field – quarto Referente

Durante la fase di intervento tecnico on-field, con appuntamento preso, può accadere che il Cliente finale rifiuti l’intervento del Tecnico oppure che il Cliente finale sia irraggiungibile/assente. In questi casi il Tecnico contatta direttamente l’Operatore tramite un “quarto Referente OLO” (informazione facoltativa nell’ordinativo di attivazione, con indicazione di un numero telefonico confidenziale che rappresenta un punto di contatto specializzato esclusivamente nella risoluzione delle problematiche on-field, da non chiamare per altre attività quali fissare un appuntamento, etc...) affinché possa intervenire in tempo reale e risolvere l’uno o l’altro dei due casi sopra citati. Il “quarto Referente OLO” agisce nel giro di pochi minuti e dà riscontro dell’esito della propria azione al Tecnico con il quale è in comunicazione diretta.

Nel caso in cui, a giudizio del Tecnico presente on-field, pienamente delegato dall’Operatore e responsabile per le attività da svolgere, “il quarto Referente OLO” sia rintracciabile al telefono e sia in grado di sbloccare la situazione, Telecom Italia prosegue la lavorazione dell’ordinativo ed attiva il servizio.

Nel caso in cui, a giudizio del Tecnico presente on-field, pienamente delegato dall’Operatore e responsabile per le attività da svolgere, il “quarto referente OLO” sia irraggiungibile al telefono o, se rintracciato, la sua azione non sia immediatamente efficace ai fini della risoluzione della problematica in sede cliente, si procede nel seguente modo:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- *si sospende l'ordine se è la prima volta che "on-field" si verificano tali problematiche cliente; in tal caso viene inviata all'Operatore una notifica di "Sospensione" con opportuna causale. Da questa fase si prosegue come descritto nel paragrafo "Delivery : Tentativi di contatto col Cliente - Interruzione della sospensione da Operatore";*
- *si chiude negativamente l'ordine se è la seconda volta che "on-field" si verifica la stessa problematica cliente: in tal caso viene inviata all'Operatore una notifica con la causale rappresentativa della problematica che aveva richiesto l'intervento del 4° Referente.*

In entrambi i casi di cui sopra (prima volta o seconda volta) l'Operatore riconoscerà a Telecom Italia l'importo corrispondente al contributo una tantum per l'intervento di fornitura a vuoto, in base alle condizioni indicate nell'Offerta di Riferimento vigente, quale remunerazione delle attività svolte. Tale importo non sarà addebitato qualora il Tecnico si sia presentato all'appuntamento on-field fuori dalla data/fascia oraria concordata con il Referente."

D62. Con riferimento al contatto con il referente dell'operatore alternativo, l'Autorità ritiene opportuno valorizzare tale attività sulla base di una tempistica media di esecuzione che, coerentemente con l'approccio adottato per altri contributi *una tantum*, tiene conto anche dei casi più favorevoli in cui la chiamata al quarto referente non si rende tuttavia necessaria. A tal fine l'Autorità ha stimato la percentuale di casi in cui la chiamata al 4° referente può ritenersi necessaria ed il relativo tempo medio di impiego del tecnico. In base a tali stime è possibile ragionevolmente fissare una tempistica media di 2 minuti. Il valore così ottenuto si applica, pertanto, a tutti gli ordinativi per i quali l'operatore alternativo ha comunicato i contatti del proprio referente, indipendentemente dall'effettiva esecuzione della chiamata (vale a dire che il contributo copre anche i casi in cui il cliente risulta reperibile sebbene sia stato comunicato, dall'OAQ, il numero telefonico del 4° referente. Ovviamente Telecom Italia dovrà predisporre le proprie strutture a chiamare sempre il 4° referente nei casi in cui il cliente risulta irreperibile o rifiuta l'intervento).

D63. Si richiama altresì che al punto 47 della delibera n. 67/14/CIR l'Autorità ha ritenuto le attività sottostanti il contributo di attivazione di una linea aggiuntiva (accesso) per il WLR 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. A tal riguardo la delibera di approvazione dell'offerta di riferimento ULL 2014, al punto D.73, ha ribadito l'opportunità di definire, circa le condizioni economiche del contributo *una tantum* di attivazione ULL su linea non attiva, in linea a quanto già indicato con delibera n. 747/13/CONS, un meccanismo di *pricing* che tenga conto, a livello medio, della percentuale di casi che su base annuale richiedono una attività specifica presso l'armadio ripartilinea. Nello stesso provvedimento l'Autorità ha stimato tale tasso di incidenza nel 25% delle richieste. Alla luce dell'equivalenza tra le attività



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sottostanti, si ritiene che il contributo in esame per il WLR debba mantenersi allineato a quello ULL recependone, pertanto, le relative condizioni economiche.

D64. Tanto premesso l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare l'offerta di riferimento WLR 2014:

- a) prevedendo un contributo di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare per POTS e ISDN BRA, pari a 58,20 Euro (+4% rispetto al valore approvato per il 2013);
- b) introducendo un contributo aggiuntivo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo pari a 1,54 Euro.

5.3.5. *Le conclusioni dell'Autorità sul contributo di attivazione WLR su linea bitstream naked e su linea in unbundling*

D65. Con riferimento al contributo in esame, nel corso della consultazione pubblica gli operatori non hanno formulato specifiche osservazioni tali da richiedere una rivalutazione del contributo. Si ritiene di confermare, pertanto, l'orientamento riportato nello schema di provvedimento.

D66. Tanto premesso l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare l'offerta di riferimento WLR 2014 prevedendo:

- a) Un contributo di attivazione WLR su linea *bitstream naked* e su linea in *unbundling*, senza contestuale portabilità del numero, pari a 51,51 Euro (-1,5% rispetto al valore approvato per il 2013);
- b) Un contributo di attivazione WLR su linea *bitstream naked* e su linea in *unbundling*, con contestuale portabilità del numero, pari a 55,81 Euro (-1,4% rispetto al valore approvato per il 2013).

5.3.6. *Le conclusioni dell'Autorità sui contributi una tantum non oggetto di rivalutazione nello schema di provvedimento a consultazione pubblica*

D67. Si richiama che ai punti 49 e 50 dello schema di provvedimento l'Autorità, nelle more di acquisire nel corso della consultazione pubblica dati aggiornati sui volumi dei servizi WLR venduti, ha proposto la conferma per il 2014 delle condizioni economiche approvate per il 2013 riservandosi di effettuare una rivalutazione, secondo l'orientamento al costo, per i contributi *una tantum* i cui volumi venduti fossero risultati superiori ad una adeguata soglia di materialità.

D68. L'Autorità ha acquisito, nel corso della consultazione pubblica, i dati aggiornati sui volumi venduti relativamente ai servizi WLR. Tali dati, confrontati con quelli acquisiti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nel periodo di vigenza del *network cap* di cui alla delibera n. 731/09/CONS ed utilizzati nel procedimento di approvazione dell'offerta di riferimento 2013, confermano la distribuzione dei pesi percentuali dei contributi nei rispettivi panieri. Non si rilevano pertanto contributi *una tantum*, non oggetto di analisi nella delibera n. 67/14/CIR, i cui volumi ad oggi risultano aver superato la soglia di materialità che ne giustifichi una loro rivalutazione.

D69. Per tali contributi si ritiene di confermare l'orientamento dell'Autorità riportato nello schema di provvedimento che prevede l'applicazione, per il 2014, delle condizioni economiche approvate per il 2013.

D70. Tanto premesso l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare l'offerta di riferimento WLR 2014 ripristinando, per i contributi *una tantum* di cui alla tabella 5 dell'offerta di riferimento WLR 2014 non direttamente valutati nell'ambito del presente procedimento, le condizioni economiche approvate per il 2013 con delibera n. 67/14/CIR.

6. VALUTAZIONI SU SLA E PENALI NEI PROCESSI DI ATTIVAZIONE E MIGRAZIONE DEI SERVIZI DI ACCESSO WHOLESALE

6.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 136/14/CIR

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

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sarà possibile definire una soglia di tolleranza e, laddove tale soglia sia superata, adeguate penali.

53. Nelle more della conclusione della suddetta attività di monitoraggio, l'Autorità ha ritenuto opportuno, già nel presente procedimento, uniformare, tra le offerte di riferimento dei diversi servizi di accesso *wholesale*, il sistema degli SLA e penali esistenti, con particolare riferimento a quanto introdotto con delibere nn. 93/12/CIR e 94/12/CIR per i servizi di accesso disaggregato e *bitstream*. L'Autorità ha ritenuto altresì opportuno estendere il sistema di SLA e penali definito dalle citate delibere allineandolo a quanto previsto al riguardo dalla delibera n. 15/14/CIR in materia di migrazioni verso accessi *bitstream*.

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

- a) **Ritardi nelle notifiche di rifiuto di un ordine:** Telecom Italia, nel caso di rifiuti comunicati prima della validazione dell'ordinativo, prevede uno SLA (al 100%), per la comunicazione del rifiuto, pari al giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'ordine, con la previsione di una penale pari ad 1,00 Euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto. Per i rifiuti post-validazione, Telecom Italia prevede uno SLA (al 100%) per la comunicazione degli stessi pari al giorno della DAC (eventualmente rimodulata), con la previsione di una penale pari a 1,00 Euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto.
- b) **Ritardi nelle notifiche di espletamento di un ordine rispetto al momento dell'attivazione/cessazione:** Telecom Italia prevede uno SLA (al 100%), relativamente alle notifiche di espletamento di un ordine, pari al giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento, con la previsione di una penale pari a 1,00 Euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto. Telecom Italia prevede il suddetto SLA e penale anche per la prestazione di invio al *donating* della notifica di espletamento a seguito della disattivazione del servizio di accesso.
- c) **Ritardi nelle notifiche inerenti alla rimodulazione ed alla conferma della DAC:** Telecom Italia rispetta tutti gli obblighi di comunicazione relativi alla DAC (notifica della rimodulazione della DAC, conferma della DAC ed espletamento a DAC) di cui all'articolo 2 della delibera n. 274/07/CONS, nella parte in cui modifica l'articolo 18, comma 2, lett. d) e g) della delibera n. 4/06/CONS, e di cui alla Circolare del 9 aprile 2008 (Allegato 1 alle specifiche tecniche) e all'Accordo Quadro del 14 giugno 2008. La mancata notifica delle comunicazioni inerenti alla rimodulazione e alla conferma della DAC nei tempi previsti (al 100%) dalla delibera n. 274/07/CONS, dalla Circolare del 9 aprile 2008 (Allegato 1 alle specifiche tecniche) e dall'Accordo Quadro comporta, per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Telecom Italia, il pagamento di una penale pari a 1/3 del canone mensile WLR per ogni giorno solare che intercorre tra la data prevista di dovuta notifica e la data di effettivo espletamento dell'ordine.

- d) **Tasso di rimodulazione della DAC:** È fatto divieto a Telecom Italia di rimodulare la DAC, se non per circostanze eccezionali da documentare adeguatamente all'operatore richiedente il servizio. L'Autorità si riserva di definire, in esito al monitoraggio di cui alla delibera n. 309/14/CONS, SLA e penali per gli ordini eccedenti un tasso di rimodulazione ritenuto accettabile in condizioni "normali" di funzionamento del sistema.
- e) **Ordini erroneamente rifiutati da Telecom Italia:** si richiama che l'offerta di riferimento WLR già prevede una penale per tale casistica; tuttavia, per il servizio WLR, la definizione dell'intervallo temporale cui la penale deve applicarsi differisce da quella prevista per gli altri servizi *wholesale*. Al fine di semplificare ed uniformare gli SLA e penali tra le diverse offerte di riferimento, si ritiene opportuno allineare le modalità di calcolo della penale in esame per il servizio WLR a quanto previsto per i servizi di *unbundling* e *bitstream*. Telecom Italia prevede, pertanto, la corresponsione di una penale, nel caso di ordini erroneamente rifiutati dalla stessa, pari a 5,98 Euro per ogni giorno solare intercorrente tra il giorno di invio del reclamo scritto (inviato dall'operatore a Telecom Italia e contenente il riferimento dell'ordinativo scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto di Telecom Italia) ed il giorno di espletamento dell'ordine.

6.2. Le osservazioni degli operatori sugli orientamenti di cui alla delibera n. 136/14/CIR

D71. In via preliminare alcuni OAO hanno rappresentato che gli attuali dati di monitoraggio previsti dalla delibera n. 309/14/CONS evidenziano, condizioni lontane da valori che corrispondono a condizioni "normali" di funzionamento dei sistemi. Pertanto gli OAO ritengono che tali valori non possano essere utilizzati per integrare l'attuale impianto complessivo di SLA e penali sulla base di eventuali "soglie di tolleranza", come indicato dall'Autorità nello schema di provvedimento.

D72. Ciò premesso gli OAO concordano con l'orientamento dell'Autorità di uniformare, nell'ambito delle offerte di riferimento dei servizi di accesso *Wholesale*, il sistema di SLA e penali esistenti.

D73. Tuttavia gli OAO ritengono necessario che l'introduzione *degli SLA* sia accompagnata da un significativo innalzamento dell'importo delle penali nell'ottica di rappresentare una effettiva funzione deterrente nei confronti di Telecom Italia. Un operatore, in particolare, ritiene che tutte le penali debbano essere ridefinite prevedendo un importo (i) progressivo all'aumentare dei giorni di ritardo, (ii) proporzionato sulla base



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di considerazioni legate all'effettivo danno subito dall'operatore (valore economico del servizio *retail* offerto e redditività attesa dall'operatore).

D74. Un OAO ritiene che il calcolo della penale per gli **ordini erroneamente rifiutati da Telecom Italia** dovrebbe decorrere dalla data di ricezione del KO e non dal giorno di invio del reclamo scritto, attesa la responsabilità di Telecom Italia nell'invio del KO ingiustificato (ad esempio a causa di malfunzionamento dei sistemi di Telecom Italia).

D75. Il rispondente ha chiesto inoltre l'introduzione di uno specifico SLA corredato di idonee penali per l'invio, da parte di Telecom Italia, dei **riscontri alle segnalazioni scritte** inviate dagli OAO relative a KO anomali/errati. A tal riguardo l'OAO ha rappresentato altresì che in base a proprie analisi, per una percentuale rilevante di KO ingiustificati, l'eccessivo ritardo di Telecom Italia nel riscontrare le segnalazioni scritte dell'OAO ha determinato la rinuncia dei clienti all'attivazione del servizio. In tal caso la penale in esame non può applicarsi in quanto non si verifica l'effettivo espletamento della richiesta di attivazione. Per tali situazioni di rinuncia all'attivazione imputabile al ritardo di Telecom Italia, l'OAO ha chiesto l'introduzione di una penale forfetaria definita sulla base della redditività attesa dall'operatore per tale servizio.

D76. Un OAO ha rilevato che Telecom Italia, nell'offerta di riferimento, circostringe gli **ordini scartati ingiustificatamente** ai soli ordini che sono:

“seguiti da ordini uguali nei contenuti ai precedenti scartati (ad eccezione dei campi data e codice ordine) che sono stati successivamente espletati con esito positivo da Telecom Italia.”

In tal modo, ad avviso dell'OAO, non si terrebbe conto del fatto che un rifiuto indebito possa necessitare di una modifica nei parametri tecnici a causa, a titolo di esempio, di un errore sui *database* di Telecom Italia. Ciò, infatti, determina l'invio di un nuovo ordinativo che differisce, da quello scartato da Telecom Italia, in alcuni campi del tracciato record ulteriori rispetto a “data” e “codice ordine”. L'OAO ha rilevato che, secondo la definizione proposta da Telecom Italia, la casistica presentata non rientrerebbe nel caso di “ordini scartati ingiustificatamente” e, pertanto, ha chiesto di rimuovere, dalla citata definizione, il vincolo sull'uguaglianza dei tracciati record per i due ordini.

D77. L'OAO ha chiesto altresì che sia consentito l'invio delle segnalazioni di scarti ritenuti ingiustificati anche tramite *e-mail* strutturate. L'offerta di riferimento, infatti, prevede la segnalazione degli scarti ingiustificati solo tramite i “*consueti canali di assistenza per il provisioning*” (interfaccia *web*). Ad avviso dell'OAO, quest'ultima modalità non consentirebbe una gestione efficiente del processo in quanto ciascuna segnalazione risulta limitata ad un singolo ordinativo. Utilizzando delle *e-mail* strutturate, l'OAO potrebbe raggruppare, in uno invio di *e-mail*, un elevato numero di segnalazioni relative a ordini tra loro diversi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

D78. Telecom Italia ritiene necessario che il calcolo della penale per gli ordini scartati ingiustificatamente, approvato dall’Autorità per il 2013 con delibera n. 67/14/CIR¹⁸, sia opportunamente corretto affinché la penale non indennizzi l’OAO anche per l’intervallo di tempo intercorrente tra la data del riscontro alla segnalazione e la data in cui l’OAO re-invia l’ordine. Telecom Italia ritiene infatti che, una volta ricevuto il riscontro alla segnalazione, un eventuale ritardo nel re-invio dell’ordinativo sia da imputare esclusivamente ad inefficienze dell’OAO e, pertanto, non dovrebbe contribuire alla determinazione della penale.

D79. Con riferimento alla tempistica di riscontro alle segnalazioni di KO ingiustificati, Telecom Italia ha rappresentato che tali riscontri sono generalmente inviati nei 5 giorni previsti. La società ha rappresentato, altresì, di non aver rilevato fenomeni significativi di mancate attivazioni del servizio imputabili al ritardo nel riscontro alla segnalazione.

D80. Telecom Italia ha rappresentato che il processo alla base della gestione delle segnalazioni OAO utilizza un portale *web* accessibile agli operatori oltre che per avviare il processo di segnalazione, anche per attività di *polling* che riguardano lo stato degli eventi afferenti alla segnalazione. In aggiunta a tale modalità la società ha rappresentato che sono disponibili strumenti di notifica automatica per tutti gli eventi occorsi sulle singole segnalazioni, funzionanti nel caso in cui l’operatore alternativo indichi espressamente, nella segnalazione tramite portale, l’*e-mail* presso cui recapitare le notifiche. In relazione alla possibilità di svolgere in “*grouping*” le segnalazioni da parte degli OAO, la società ritiene che tale modalità non sia tecnicamente fattibile e, pertanto, ad oggi non implementata, in quanto non consente di tracciare, in modo non ambiguo, lo stato di risoluzione e di avanzamento delle singole richieste.

D81. Un OAO nel ritenere che gli interventi di *assurance* sulle linee WLR debbano avere, nel 100% dei casi, uno specifico SLA associato, ha rilevato che per linee WLR non residenziali è previsto uno SLA base fino al 95% dei casi. L’OAO ha chiesto l’estensione di tale SLA base di *assurance* al 100% dei casi.

¹⁸ Cfr. punto D64 della delibera n. 67/14/CIR: “*Tanto premesso si conferma l’orientamento dell’Autorità riportato nello schema di provvedimento ovvero che Telecom Italia debba riformulare la sezione citata al fine di allinearla alle indicazioni della delibera n. 59/12/CIR sopra richiamata, seppur con la precisazione che l’operatore deve risottomettere l’ordine/segnalazione entro 5 giorni dallo scarto. In particolare si ritiene che l’Operatore potrà chiedere secondo le consuete modalità di fatturazione le penali per ordini scartati ingiustificatamente, per un importo pari a 5,98 Euro per ciascun giorno di ritardo a far data dal rigetto dell’ordine scartato ingiustificatamente fino alla data di positivo espletamento dello stesso ordine, purché l’ordine sia risottomesso entro 5 giorni solari dallo scarto. I giorni di ritardo rispetto a tale termine non sono conteggiati ai fini della penale*”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

6.3. Le conclusioni dell’Autorità

D82. Si richiama che con delibera n. 623/15/CONS l’Autorità ha concluso l’analisi dei mercati dell’accesso identificando Telecom Italia quale operatore con significativo potere di mercato ed imponendo, tra i rimedi regolamentari, gli obblighi di fornitura del servizio WLR e di pubblicazione della corrispondente offerta di riferimento annuale. In particolare, le modalità di fornitura del servizio WLR devono rispettare gli SLA e le penali di *provisioning* e di *assurance* previsti agli artt. 48¹⁹ e 63²⁰ della delibera n. 623/15/CONS ed i *Key Performance Objectives* definiti nell’allegato H alla citata delibera. Gli SLA e le penali ivi definiti decorrono dopo due mesi dalla data di pubblicazione della delibera n. 623/15/CONS.

D83. Con il presente provvedimento l’Autorità intende approvare l’offerta di riferimento WLR 2014 che, come richiamato al punto 4, “[...] *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*”.

D84. Considerato che i documenti di SLA e Penali di cui all’analisi di mercato (Allegati G e H) rispondono anche alle richieste del mercato di cui al presente procedimento, in ottica di efficienza e non contraddittorietà dell’azione amministrativa l’Autorità ritiene di recepire, per tutto quanto rilevante per i servizi WLR, quanto già previsto dalla delibera n. 623/15/CONS. A tal riguardo, si ritiene che la modifica degli SLA e penali esistenti o l’introduzione di nuovi di SLA e penali debba trovare ragionevolmente applicazione, tenuto conto che non sono state ipotizzate delle specifiche valorizzazioni a consultazione pubblica bensì determinate in esito alla stessa, solo a partire da una data successiva a quella dell’approvazione del provvedimento che ne dispone la modifica o l’introduzione. In caso contrario, la misura risulterebbe non proporzionata in quanto non consentirebbe a Telecom Italia di adeguare conseguentemente i propri processi e *performance* in funzione del livello delle penali. L’Autorità ritiene, per tale ragione oltre che tenuto conto

¹⁹ “Telecom Italia fornisce il servizio di WLR, le prestazioni associate ed i servizi accessori conformemente alle disposizioni contenute nella delibera n. 694/06/CONS, salvo quanto modificato dal presente provvedimento. I riferimenti alla delibera n. 33/06/CONS contenuti negli articoli 3 comma 1, 4 comma 1, 9 comma 2 e articolo 18 comma 1 lett. j) della delibera n. 694/06/CONS sono da intendersi riferiti al presente provvedimento. Gli articoli n. 23, 26, 27, 29 e 30 della delibera n. 694/06/CONS sono da intendersi interamente superati dalle disposizione del presente provvedimento”.

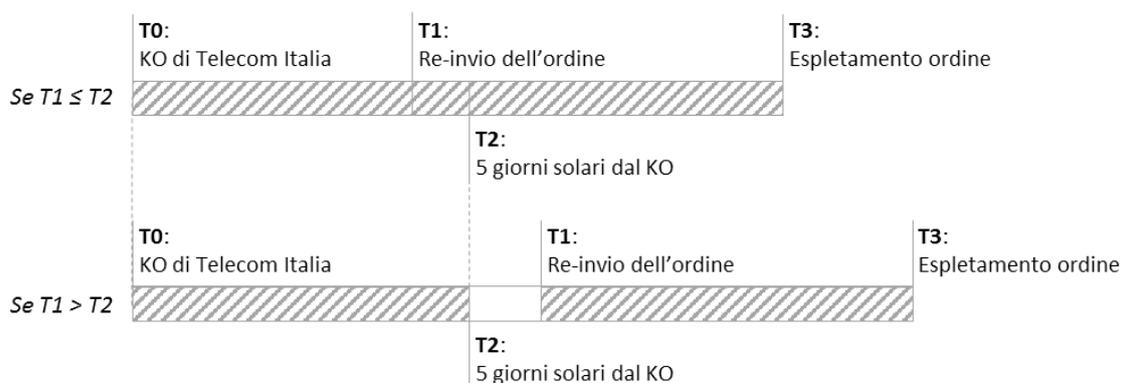
²⁰ “Telecom Italia pubblica nell’Offerta di Riferimento WLR le condizioni economiche, le caratteristiche tecniche e il contratto standard di fornitura del servizio WLR, le prestazioni associate e i servizi accessori. L’Offerta di Riferimento contiene altresì Service Level Agreements, differenziati in SLA base e SLA premium, conformemente a quanto stabilito dall’Autorità nella delibera n. 694/06/CONS, corredati da congrue penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali. In particolare, l’Offerta di Riferimento prevede: i) condizioni di provisioning e assurance conformi a quanto previsto dalla delibera n. 694/06/CONS e dal presente provvedimento; ii) condizioni di provisioning inclusive del tasso di errata attivazione”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di quanto raccomandato dalla Commissione Europea in tema di retroattività delle modifiche economiche, che non sia opportuno apportare tali modifiche in tema di SLA e Penali con effetto retroattivo al 1° gennaio 2014.

D85. Con specifico riferimento agli ordini erroneamente rifiutati da Telecom Italia, l’Autorità, alla luce delle osservazioni formulate dagli operatori nella consultazione pubblica, ritiene opportuno confermare la metodologia di calcolo della penale già approvata per il 2013 con delibera n. 67/14/CIR e schematizzata nella figura seguente:



Va precisato che nel caso in cui l’OAO invii in prima istanza una segnalazione senza rimettere l’ordine, lo stesso è tenuto a risottomettere l’ordine entro 5 giorni dalla replica di Telecom Italia a tale segnalazione. Il tempo aggiuntivo inutilmente intercorso prima della re-immissione dell’ordine non è considerato ai fini del calcolo della penale. Tale metodologia di calcolo appare idonea a stimolare entrambi i soggetti verso la massima efficienza limitando possibili ritardi sia di Telecom Italia nel fornire il riscontro alla segnalazione sia dell’OAO nel segnalare il rifiuto ingiustificato re-inviando l’ordinativo di attivazione.

D86. Al punto D76 un OLO ha segnalato che l’attuale definizione di ordine scartato in modo ingiustificato non terrebbe conto del fatto che un rifiuto indebito possa necessitare di una modifica nei parametri tecnici. L’Autorità condivide quanto indicato dall’OLO e ritiene, pertanto, che Telecom Italia debba modificare l’offerta di riferimento 2014 specificando che:

- Gli ordini scartati ingiustificatamente sono quelli seguiti da ordini uguali nei contenuti ai precedenti scartati (ad eccezione dei campi data e codice ordine o dei campi specificatamente indicati da Telecom Italia, come da correggere, in riscontro alla segnalazione dell’OLO) che sono stati successivamente espletati con esito positivo da Telecom Italia.

D87. Relativamente alla richiesta di un OLO (punto D77) di prevedere l’invio della segnalazione anche tramite *e-mail* strutturata, anche alla luce di quanto rappresentato da Telecom Italia al punto D80, l’Autorità ritiene, allo stato, che l’attuale modalità di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

gestione delle segnalazioni sia più idonea, anche tenuto conto che il rifiuto ingiustificato rappresenta un evento eccezionale e, come tale, coinvolge un numero limitato di ordinativi. Su tale aspetto non si ritiene pertanto di dover apportare modifiche all'offerta di riferimento.

D88. Con riferimento alla richiesta di un OAO (punto D81) di estendere al 100% la copertura degli SLA di *assurance*, si rileva che l'offerta di riferimento WLR per il 2014 prevede i seguenti SLA di *assurance*:

Tabella 4 SLA Base di Assurance del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR (STS)

Clientela	Tempo di ripristino	% casi
Residenziale	Entro 3 ore dal compimento del 2° giorno lavorativo successivo (compreso il sabato) alla segnalazione del guasto.	100%
Non Residenziale	Entro 1 ora dal compimento del 1° giorno lavorativo successivo (compreso il sabato) alla segnalazione del guasto	95% (su base mensile)

Si richiama, a tal riguardo, che la delibera n. 694/06/CONS, all'art. 14, comma 5, prevede che *“il ripristino dei guasti segnalati dall'operatore WLR avviene tre ore prima del compimento del secondo giorno lavorativo, compreso il sabato, successivo alla segnalazione del guasto. Tale tempo è garantito nel 100% dei casi”*, senza operare alcuna distinzione basata sulla tipologia di clientela. Alla luce di quanto richiamato si ritiene che Telecom Italia, in ottemperanza a quanto sopra, debba integrare lo SLA di *assurance* per clientela non residenziale coerentemente con le disposizioni della delibera n. 694/06/CONS.

D89. Tanto premesso l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2014 aggiungendo, per la clientela non residenziale, uno SLA per il ripristino dei guasti nel 100% dei casi entro tre ore dal compimento del secondo giorno lavorativo successivo (compreso il sabato) alla segnalazione del guasto.

7. ULTERIORI CONDIZIONI DI OFFERTA

7.1. Contributo di disattivazione linea attiva

7.1.1. Le segnalazioni degli OAO

55. Nell'offerta di riferimento WLR è indicato che, in caso di disattivazione del servizio WLR entro un anno dall'attivazione della linea, senza un contestuale passaggio ad altro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

operatore (OAO o Telecom Italia), l'OAO deve corrispondere a Telecom Italia il contributo di disattivazione linea attiva pari a:

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

56. Un OAO ha segnalato, con nota del 6 giugno 2014²¹, che Telecom Italia ha iniziato a fatturare tale contributo applicandolo sia alle situazioni di linee attive precedentemente in Telecom Italia sia al caso di linee WLR attivate dall'OAO come linee non attive. L'OAO ritiene che tale contributo non sia né giustificato né giustificabile e, pertanto, non dovuto, per le seguenti motivazioni:

- a) **Linee su cui l'OAO ha richiesto l'attivazione del WLR su linea non attiva (o su linea aggiuntiva o su linea da installare).** Su tali tipologie di linee, anche nel caso le stesse siano disattivate (senza contestuale passaggio ad altro operatore) prima di dodici mesi dalla loro prima attivazione, è l'OAO che si fa carico dell'intero rischio e costo delle attività necessarie all'attivazione e alla disattivazione del servizio, sostenendo i seguenti contributi:
 - i. il contributo di attivazione linea non attiva;
 - ii. il contributo di attivazione del WLR;
 - iii. il contributo di *set-up*;
 - iv. il contributo di disattivazione del WLR con contestuale cessazione della linea.
- b) **Linee già attive su Telecom Italia (o su OAO), poi migrate in WLR ad altro operatore e disattivate (senza migrazione o rientro in Telecom Italia) prima di dodici mesi dalla loro prima attivazione.** Su tali linee Telecom Italia è già stata remunerata tramite un contributo iniziale di attivazione della linea corrisposto o dal suo cliente finale o dall'OAO che aveva precedentemente richiesto l'attivazione della linea. L'OAO che da ultimo acquisisce la linea in WLR sostiene, successivamente, i seguenti contributi che remunerano Telecom Italia per i costi di attivazione e disattivazione del servizio WLR:
 - i. il contributo di attivazione del WLR;
 - ii. il contributo di *set-up*;
 - iii. il contributo di disattivazione del WLR con contestuale cessazione della linea.

²¹ Prot. Agcom n. 29866 del 6 giugno 2014.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

7.1.2. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 136/14/CIR

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

58. Nel caso di specie le attività che devono essere remunerate riguardano quelle effettuate a seguito della disattivazione del servizio WLR e della eventuale cessazione della linea in caso di mancato rientro in Telecom Italia o migrazione.

7.1.3. Le osservazioni degli operatori sugli orientamenti di cui alla delibera n. 136/14/CIR

D90. Gli OAO, in generale, condividono l'orientamento dell'Autorità secondo cui l'imputazione del contributo in esame non possa essere legata alla durata del periodo di permanenza del cliente con l'operatore ma, al contrario, debba essere valutato sulla base dei costi effettivamente sostenuti per la realizzazione delle attività.

D91. A tal riguardo gli OAO ritengono che il contributo non sia applicabile, né nel caso delle linee WLR attivate dall'OAO come linee non attive (o linee aggiuntiva o linee da installare), né nel caso di linee attive precedentemente con Telecom Italia *retail* o altro OAO, in quanto non ci sarebbero attività tecniche legate alla disattivazione di una linea attiva e, di conseguenza, alcun costo aggiuntivo da remunerare oltre al contributo di disattivazione del servizio WLR (il quale remunera le attività di de-configurazione del servizio).

7.1.4. Le conclusioni dell'Autorità

D92. In merito al contributo in esame l'Autorità, in applicazione del principio di orientamento al costo previsto per i servizi accessori, ritiene condivisibili le osservazioni formulate dagli OAO ai punti D90 e D91. L'Autorità ritiene, a tal riguardo, che i costi legati all'attività di disattivazione del servizio WLR possano considerarsi remunerati, nel loro complesso, tramite il contributo di disattivazione WLR con contestuale cessazione della linea definito al paragrafo 5.1.2 e 5.3.3.

D93. Tanto premesso l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2014 rimuovendo tale contributo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

7.2.1. Le segnalazioni degli OAO

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

60. Con nota dell’11 settembre 2013²² un OAO ha segnalato alcune criticità nell’implementazione, da parte di Telecom Italia, delle procedure di gestione degli interventi a vuoto, così come concordate in ambito OTA-Italia. In particolare è stata segnalata: i) la mancanza delle informazioni ritenute necessarie per la certificazione dell’intervento a casa cliente; ii) la fornitura, dal sistema di diagnosi GMP²³, di un esito sintetico senza il risultato delle misure effettuate; iii) la mancata implementazione della logica semaforica nel sistema NEX²⁴; iv) la non corretta classificazione della chiusura dell’intervento, la quale non contiene le informazioni utili per la corretta gestione della competenza in fase di fatturazione. L’Autorità ha pertanto convocato le parti in audizione, in data 8 ottobre 2013, al fine di acquisire i necessari elementi istruttori. In tale sede Telecom Italia ha rappresentato che lo strumento di misura GMP per WLR è stato reso disponibile in data 22 ottobre 2012 attraverso il Portale *Wholesale* e fornisce l’esito del *test*, evidenziando le singole misure effettuate e l’eventuale presenza di condizioni di allarme attraverso una logica semaforica. Telecom Italia ha ribadito, altresì, che lo strumento NEX per linee ADSL era già a disposizione degli OAO anche prima della “Linea di Intervento E4.1” di OTA-Italia e fornisce gli esiti secondo una logica semaforica, oltre che riportare la misura puntuale e la misura storica (ultimi 3 mesi) della linea ADSL. In merito alla classificazione di chiusura, Telecom Italia ha chiarito che dal 1° marzo 2013 sono in esercizio le classificazioni tecniche dei *trouble ticket* e delle relative competenze (Telecom Italia, OAO, causa terzi) utilizzabili per la mappatura tecnica delle coppie “Causa – Classificazione di Chiusura” del *trouble ticket*, così come all’Annesso 4 della “Linea di Intervento E4.1”. Per quanto concerne i dati di *certificazione Intervento*, Telecom Italia ha rappresentato che gli unici due campi non

²² Prot. Agcom n. 48359 del 12 settembre 2013.

²³ GMP è uno strumento fornito da Telecom Italia agli OAO che, per una linea WLR, restituisce le misure rilevate e l’eventuale presenza di condizioni di allarme.

²⁴ NEX è uno strumento fornito da Telecom Italia agli OAO che, per una linea ADSL, restituisce le misure rilevate e l’eventuale presenza di condizioni di allarme.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

implementati sui propri sistemi, rispetto a quanto indicato nell'Annesso 3 della "Linea di Intervento E4.1", erano:

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

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

61. Con successiva nota del 31 marzo 2014²⁵, l'OAO ha comunicato all'Autorità quanto condiviso con Telecom Italia in merito alla procedura di gestione degli interventi a vuoto nei disservizi su linee WLR e *bitstream* asimmetrico e, in particolare, alla cosiddetta fase di certificazione dell'intervento a casa cliente, segnalando, tuttavia, il persistere delle seguenti anomalie e problematiche operative: i) assenza delle informazioni e delle prestazioni a supporto di un processo che permetta all'OAO di verificare l'intervento del tecnico Telecom Italia a casa cliente e quindi di determinare se l'intervento è stato effettuato o meno; ii) gli sviluppi software non sono funzionanti in quanto in fase di apertura e in fase di chiusura dei *trouble ticket* di *assurance* non è possibile allegare gli esiti dei test effettuati sui sistemi di diagnosi messi a disposizione da Telecom Italia; iii) assenza di conferma di accettazione, da parte di Telecom Italia, della soluzione individuata per garantire la certificazione dell'uscita a vuoto. L'Autorità ha nuovamente convocato le parti in audizione in data 9 maggio 2014. In tale sede Telecom Italia ha rappresentato di aver riportato, nell'offerta di riferimento WLR per il 2014, una procedura che risulta, in massima parte, in linea con quanto concordato con l'OAO.

²⁵ Prot. Agcom n. 14829 del 1° aprile 2014.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

7.2.2. Gli orientamenti dell’Autorità di cui alla delibera n. 136/14/CIR

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

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

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

Fase precedente l’apertura della richiesta di intervento

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

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

Controllo delle soglie delle misure sulle linee e diagnosi

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

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

L’esito complessivo del test è:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. *positivo (“linea probabilmente funzionante”) se e solo se tutte le singole rilevazioni producono un esito positivo (assenza di allarmi);*
- ii. *negativo (“linea probabilmente non funzionante”) se almeno una delle rilevazioni produce esito negativo (presenza di allarmi).*

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

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

Casistiche conseguenti all’apertura del Trouble Ticket

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

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

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

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Certificazione degli Interventi a Vuoto

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

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

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

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

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

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

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

7.2.3. Le osservazioni degli operatori sugli orientamenti di cui alla delibera n. 136/14/CIR

D94. Gli OAO, in generale, non condividono o condividono solo parzialmente la procedura proposta da Telecom Italia, in quanto ritengono che le modalità indicate ribaltino sugli OAO gli oneri ed i costi per nuovi processi che, ad avviso degli stessi operatori, non appaiono tuttavia in grado di risolvere le criticità legate alla certificazione degli interventi di *assurance* a vuoto.

D95. In particolare un OAO ha proposto una procedura alternativa che prevede, al fine di superare le criticità legate alla certificazione dell'intervento, il contatto diretto fra il tecnico Telecom Italia presente presso la sede cliente e l'Operatore ed uno scambio di informazioni secondo un protocollo preventivamente concordato tra le parti da realizzare, quindi, senza ausilio di IVR.

D96. Un altro OAO ritiene che la revisione di un processo importante e strategico per il mercato, quale quello dell'*assurance*, necessiti di un adeguato contraddittorio tra le parti che si aggiunga alle osservazioni singolarmente formulabili dagli operatori in risposta alla consultazione pubblica. L'OAO ha rappresentato, a tal riguardo, che la procedura proposta da Telecom Italia determina un impatto molto significativo sui processi di *assurance* e, pertanto, prima di poter decidere in merito alla sua eventuale adozione, ritiene necessario prevedere la possibilità di un congruo e condiviso periodo di sperimentazione al fine di poterne testare l'effettiva efficacia senza generare disagi alla clientela finale.

D97. In relazione al tema della "linea di intervento E4.1" di OTA – Italia ed in particolare in relazione alla certificazione degli interventi a vuoto, Telecom Italia ha richiamato che non è stato possibile, ad oggi, implementare una procedura condivisa a causa dell'assenza di un accordo riguardo ad alcune informazioni da comunicare agli OAO (ad esempio le generalità del tecnico). Atteso che la procedura della scheda E4.1 non è stata condivisa da tutti gli operatori, Telecom Italia ha chiesto all'Autorità che, una volta individuata una procedura definitiva, questa sia resa vincolate per tutti gli operatori. Telecom Italia si dichiara in ogni caso disponibile a definire con gli altri operatori una procedura condivisa che consenta di superare le eventuali problematiche legate agli sviluppi richiesti per l'implementazione di quanto proposto nell'offerta di riferimento WLR 2014 (IVR e relativo processo di gestione).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

7.2.4. Le conclusioni dell'Autorità

D98. Le osservazioni formulate dagli operatori nel corso della consultazione pubblica hanno evidenziato la necessità di prevedere strumenti e processi più efficaci per la certificazione degli interventi di *assurance* a vuoto. Tale tematica, come richiamato, è stata oggetto di analisi da parte di OTA-Italia proprio al fine di “*ridurre al minimo gli interventi di manutenzione a vuoto cercando di massimizzare la bontà delle risoluzioni dei disservizi*”. Appare opportuno quindi richiamare quanto riportato nella descrizione della scheda OTA E4.1:

*“Anche se la tematica degli interventi di manutenzione a vuoto e la loro fatturazione è contemplata e regolata nelle Offerte di Riferimento (OR) pubblicate ed approvate da AGCOM, fino ad ora non si è riusciti ad individuare un metodo sicuro e condiviso per riportare le evidenze di attribuzione della segnalazione e la relativa chiusura in fase di Assurance. In assenza di detta evidenza l’attribuzione della causale di chiusura (causa OLO o causa TI o causa di forza maggiore o terze parti) e frequentemente contestata dagli OLO generando un **ampio contenzioso e notevoli partite sospese**.*

*Obiettivo del Tema E4 è quello di individuare una procedura condivisa che, entrando in maggior dettaglio, cerchi, da un lato, di **ridurre al minimo gli interventi di manutenzione a vuoto** e, dall’altro, di **gestire il processo in modo corretto ed efficiente** al fine di prevenire tutti i contenziosi in materia”.*

D99. Con riferimento alla certificazione ed ai criteri per la fatturazione degli interventi a vuoto, la scheda OTA prevede quanto segue:

“In merito alle due procedure di certificazione sul WLR descritte in Annesso 3, si concorda di adottare la prima soluzione (mail strutturata). Nel periodo di avvio delle presente procedura (cfr.§5) si valuterà se adottare definitivamente tale soluzione oppure la soluzione alternativa descritta nello stesso Annesso (IVR) nel caso in cui la prima non si rivelasse sufficientemente affidabile”.

D100. L’Annesso 3 (“Certificazione dell’intervento a vuoto”), in particolare, riporta quanto segue:

“Sul tema della certificazione dell’intervento in sede cliente per il servizio WLR, le posizioni di singoli OLO sono ancora discordanti. Dopo le ultime consultazioni, la soluzione che vede l’adesione della maggioranza degli OLO è quella che prevede come metodo di certificazione dell’intervento a vuoto per il WLR la stessa modalità concordata per il Bitstream che di seguito si riporta:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In caso di intervento in sede cliente, il tecnico TI, verificato l'esito diagnostico restituito dai propri strumenti di misura (ovvero test golden modem nel caso del Bitstream e test GMP nel caso del WLR), invierà contestualmente alla prova, e quindi in tempo utile per un eventuale collaudo negativo, le misure riscontrate in forma strutturata attraverso una modalità informatica. Le informazioni strutturate che saranno inviate ad OLO saranno le seguenti:

- i. ID TT portale Wholesale*
- ii. Data e ora della prova*
- iii. Linea cliente*
- iv. Generalità Tecnico Telecom*
- v. Persona in sede cliente che ha autorizzato l'ingresso*
- vi. Eventuale codice PIN di proprietà dell'OLO*
- vii. Causa chiusura guasto come indicato in par 4.3*
- viii. Risultati dei test effettuati di cui all'Annesso 2*

Una soluzione alternativa a quella sopra illustrata, che è comune per i servizi WLR e Bitstream, prevede di specializzare la modalità di certificazione per il servizio WLR mediante l'utilizzo di un sistema IVR. Di seguito si descrive tale soluzione:

In caso di intervento in sede cliente, il tecnico Telecom Italia effettua una chiamata ad un sistema automatico di tipo IVR messo a disposizione dall'OLO che identificherà il numero del chiamante e su cui verrà eseguita automaticamente l'autocertificazione. Le informazioni che dovranno essere registrate per il singolo intervento sono:

- i. ID TT portale Wholesale*
- ii. Data e ora della prova*
- iii. Linea cliente*
- iv. Generalità Tecnico Telecom*
- v. Persona in sede cliente che ha autorizzato l'ingresso*
- vi. Eventuale codice PIN di proprietà dell'OLO*
- vii. Causa chiusura guasto come indicato in par 4.3"*

D101. La procedura proposta nello schema di provvedimento, pertanto, appare ricalcare il processo che gli operatori hanno avuto modo di valutare nell'ambito del tavolo OTA, a meno degli aspetti legati alla fornitura delle generalità del tecnico di Telecom Italia e della persona in sede cliente che ha autorizzato l'ingresso. Tuttavia si rileva come l'ambito di applicazione del presente procedimento riguardi l'offerta di riferimento WLR



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

per il 2014 e, di conseguenza, una eventuale approvazione, in questa sede, della procedura proposta non produrrebbe alcun effetto trovando necessariamente applicazione *pro futuro*.

D102. Considerata pertanto l'esigenza del mercato di disporre di processi più efficaci e trasparenti per la gestione dei processi di *assurance* ed in particolare per la certificazione degli interventi a vuoto, si ritiene che la procedura proposta costituisca un adeguato punto di partenza che potrà essere oggetto di futuri affinamenti.

D103. In particolare si ritiene opportuno richiamare quanto già previsto dalla scheda OTA in merito alle modalità di avvio della nuova procedura:

“La procedura descritta nel presente documento verrà sperimentata su tutto il territorio nazionale (o su un'area specifica da concordare) per un periodo di sei mesi che decorrerà dalla data in cui TI e gli OLO avranno messo a punto le procedure e i sistemi di propria pertinenza.

Obiettivo primario della sperimentazione è quello di valutare la qualità del processo, gli strumenti a supporto (anche sotto l'aspetto delle performance e della disponibilità) e la correttezza dei valori di soglie di funzionamento definiti nel presente documento.

Fatti salvi il processo e la metodologia generale descritti nel presente documento, nonché le caratteristiche individuate per gli strumenti informatici da implementare, le risultanze della sperimentazione saranno messe a fattor comune durante e al termine della stessa e saranno utilizzate per condividere eventuali modifiche alla scheda che daranno luogo ad una nuova release della Scheda stessa”.

D104. In tal senso, atteso che l'eventuale implementazione del nuovo processo non potrà che avvenire nel 2016 e considerato che la consultazione pubblica ha evidenziato alcuni aspetti tecnici legati alla certificazione dell'intervento sui quali sarebbe opportuno un ulteriore tentativo di condivisione tra gli operatori, l'Autorità ritiene opportuno rimandare l'approvazione della procedura proposta da Telecom Italia ai successivi procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento. A tal riguardo l'Autorità si riserva di effettuare delle specifiche riunioni di confronto tra operatori al fine di facilitare il raggiungimento di soluzioni condivise sugli aspetti ancora in discussione e, nel caso, avviare la citata fase di sperimentazione i cui esiti possano essere direttamente recepiti nel procedimento di approvazione dell'offerta di riferimento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

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

1. Sono approvate, ai sensi dell'art. 10, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS, le condizioni tecniche ed economiche dell'Offerta di Riferimento relativa al servizio *Wholesale Line Rental* (WLR) per l'anno 2014 pubblicata da Telecom Italia S.p.A. in data 31 ottobre 2013, fatto salvo quanto previsto all'art. 2.

Articolo 2

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

1. Telecom Italia modifica l'offerta di riferimento WLR per il 2014 applicando i canoni mensili definiti, per il 2013, all'art. 2, comma 1, della delibera n. 67/14/CIR.
2. Telecom Italia riformula la tabella 5 dell'offerta di riferimento WLR per il 2014 (Condizioni economiche delle prestazioni associate al servizio WLR) prevedendo i seguenti contributi:
 - a) attivazione linea aggiuntiva (accesso) per POTS e ISDN BRA (semplice, con GNR, con GNR con selezione passante) pari a 58,20 Euro;
 - b) attivazione linea non attiva (accesso) per POTS e ISDN BRA (semplice, con GNR, con GNR con selezione passante) pari a 58,20 Euro;
 - c) attivazione linea da installare (accesso) per POTS e ISDN BRA (semplice, con GNR, con GNR con selezione passante) pari a 58,20 Euro.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Telecom Italia modifica l'offerta di riferimento introducendo un contributo aggiuntivo, in caso di richiesta nell'ambito dell'ordine dell'OAO, per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo pari a 1,54 Euro.
4. Telecom Italia riformula la tabella 5 dell'offerta di riferimento WLR per il 2014 (Condizioni economiche delle prestazioni associate al servizio WLR) rimuovendo il contributo di disattivazione linea attiva.
5. Telecom Italia riformula la tabella 6 dell'offerta di riferimento WLR per il 2014 (Condizioni economiche dei servizi accessori al WLR – contributi per linea) prevedendo:
 - a) un contributo di attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva pari a 5,37 Euro;
 - b) un contributo di disattivazione WLR e contestuale cessazione della linea pari a 11,14 Euro.
6. Telecom Italia modifica la tabella 7 dell'offerta di riferimento WLR per il 2014 (Contributo addizionale per linea/accesso WLR) specificando che il contributo aggiuntivo di *set-up*, pari a 5,25 Euro, si applica alle attivazioni WLR effettuate fino al 30 giugno 2014.
7. Telecom Italia riformula la tabella 8 dell'offerta di riferimento WLR per il 2014 (Contributi *una tantum* per interventi a vuoto) prevedendo:
 - a) un contributo per intervento di fornitura a vuoto (*on field*) pari a 50,70 Euro;
 - b) un contributo per intervento di manutenzione a vuoto pari a 73,06 Euro.
8. Telecom Italia riformula la tabella 9 dell'offerta di riferimento WLR per il 2014 (Contributi *una tantum* per attivazione WLR su linea *bitstream naked* e su linea in *unbundling*) prevedendo un contributo *una tantum* su linea *bitstream naked* ed *unbundling*:
 - a) pari a 51,51 Euro nel caso di attivazione del servizio WLR in assenza di contestuale portabilità del numero;
 - b) pari a 55,81 Euro nel caso di attivazione del servizio WLR in presenza di contestuale portabilità del numero.
9. Telecom Italia modifica la sezione “*Delivery: Tentativi di contatto col Cliente - Interruzione della sospensione da Operatore*” del manuale delle procedure del servizio WLR per il 2014 rimuovendo, nel caso *on call*, l'applicazione del contributo per intervento a vuoto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

10. Telecom Italia modifica la tabella 4 (SLA Base di Assurance del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR) del documento di *Service Level Agreement* per il servizio WLR introducendo, per la clientela non residenziale, uno SLA per il ripristino dei guasti nel 100% dei casi entro tre ore dal compimento del secondo giorno lavorativo successivo (compreso il sabato) alla segnalazione del guasto.
11. Telecom Italia modifica la sezione “*Nuovo Processo di Assurance per gli Interventi a Vuoto*” del manuale delle procedure del servizio WLR per il 2014 specificando che il processo sarà applicato previa approvazione da parte dell’Autorità.
12. Telecom Italia recepisce, per quanto rilevante ai fini del servizio WLR, le previsioni, in tema di SLA e Penali, di cui agli allegati G e H della delibera n. 623/15/CONS, incluso la data di decorrenza.

Articolo 3 (Costo orario della manodopera per il 2014)

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

Articolo 4 (Disposizioni finali)

1. Telecom Italia recepisce le disposizioni di cui agli artt. 1, 2 e 3 e ripubblica l’offerta di riferimento 2014 per il servizio *Wholesale Line Rental* (WLR) entro 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 2014, 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, 17 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Laura Aria