

DELIBERA N. 35/09/CIR

Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2009 per il servizio *Wholesale Line Rental (WLR)*

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 luglio 2009;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 25 agosto 1997, n. 197, S.O., e successive modificazioni;

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

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

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 114/07/CIR recante "Approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2007 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR) " pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 261 del 9 novembre 2008;

VISTA la delibera n. 48/08/CIR recante "Approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2008 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR) " pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 190 del 14 agosto 2008 - Suppl. Ord. n.194;

VISTA la delibera n. 69/08/CIR recante "Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (mercato 11) per il 2008" pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 252 del 27 ottobre 2008 - Suppl. Ordinario n. 238;

VISTA la delibera n. 13/09/CIR recante "Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2008 relativa ai servizi bitstream (mercato 12)" pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 121 del 27 maggio 2009 - Suppl. Ordinario n.80;

VISTA la delibera n. 14/09/CIR recante "Approvazione delle condizioni economiche dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (mercato 11) per il 2009" pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 127 del 4 giugno 2009 - Suppl. Ordinario n.85;

VISTA la delibera n. 719/08/CONS recante "Variazione dei prezzi dei servizi di accesso di Telecom Italia S.p.A. a partire dal 1° febbraio 2009", pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 4 del 7 gennaio 2009;

VISTA la delibera n. 718/08/CONS 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", pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 302 del 29 dicembre 2008;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. ha reso pubblica la propria Offerta di Riferimento per il servizio *Wholesale Line Rental* (WLR) per l'anno 2009 in data 28 ottobre 2008, ai sensi dell'art. 6, comma 2, della delibera n. 33/06/CONS, con successiva ripubblicazione in data 29 dicembre 2008;

VISTA la comunicazione del 27 marzo 2009, anticipata sul sito dell'Autorità e pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 79 del 4 aprile 2009, con cui è stato dato avvio al procedimento di "Valutazione dell'Offerta di Riferimento 2009 di Telecom Italia S.p.A. per il servizio *Wholesale Line Rental*";

VISTI gli atti del procedimento di valutazione dell'Offerta di Riferimento 2009 di Telecom Italia S.p.A. per il servizio *Wholesale Line Rental*;

SENTITE, in data 15 maggio 2009, le società Wind Telecomunicazioni S.p.A., Tiscali Italia S.p.A, e Fastweb S.p.A.;

SENTITA, in data 11 giugno 2009, la società Telecom Italia S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

I. AMBITO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI DELL'OFFERTA

Fornitura del WLR su centrali aperte all'ULL successivamente all'attivazione di servizi WLR

Osservazioni degli operatori

1. Alcuni Operatori, nel richiamare l'obbligo per Telecom Italia (ai sensi dell'art. 3, comma 3, della delibera n. 694/06/CONS) di fornire l'attivazione del servizio WLR su centrali aperte all'accesso disaggregato (ULL) per 12 mesi successivi alla data di comunicazione dell'avvenuta apertura, hanno richiesto che nel *database* (DB) della lista dei suddetti siti¹ venga inserito, per ciascun sito, la relativa data di pubblicazione e il codice della centrale GAT di riferimento. In tal modo l'Operatore, accedendo all'ultimo *database* pubblicato, avrebbe modo di venire a conoscenza delle dinamiche temporali con cui i siti in esso contenuti sono stati aperti all'ULL.
2. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha evidenziando come, a proprio avviso, sia opportuno che la richiesta sia formulata dagli Operatori nell'ambito del Tavolo Tecnico aperto sul Gruppo

¹ Il *database* è pubblicato ai sensi dell'art. 5, comma 1, della delibera n. 33/06/CONS, con cadenza trimestrale sul portale Telecom Italia

Impegni 1 di Telecom Italia, istituito ai sensi della delibera n. 718/08/CONS, ed in particolare nell'ambito del confronto in corso sul documento "Informazioni & Database per i servizi SPM" (ver. 1.0) presentato da Telecom Italia. La Società si è comunque resa disponibile, nel contesto di tale confronto, ad integrare il DB degli Stadi di Linea di Telecom Italia aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale, pubblicato trimestralmente ai sensi delle delibere n. 694/06/CONS e n. 249/07/CONS, indicando accanto a ciascun sito, la relativa data di apertura ai servizi ULL. Telecom Italia si è inoltre resa disponibile, sempre nell'ambito del medesimo contesto, a valutare insieme agli altri Operatori se l'ulteriore richiesta relativa al codice GAT possa risultare soddisfatta con la proposta di fornitura del *database* "Anagrafica Centrali" formulata nell'ambito del confronto in corso sul documento "Informazioni & Database per i servizi SPM" (ver. 1.0).

Valutazioni dell'Autorità

3. L'Autorità, nel condividere l'esigenza manifestata dagli Operatori che nel DB della lista dei siti aperti all'ULL (prodotto ai sensi dell'art. 5, comma 1, della delibera n. 33/06/CONS) sia inserita, per ciascun sito, la relativa data di pubblicazione, ritiene che tale modifica, così come ulteriori specificazioni, vadano discusse e definite quanto prima all'interno delle attività dei Tavoli Tecnici poste in essere ai sensi della delibera n. 718/08/CONS.

II. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO WLR E DEI SERVIZI ACCESSORI

Chiamate contenenti cifre extradecadiche (4*)

Osservazioni degli operatori

4. Alcuni operatori hanno segnalato come non siano state ancora concordate con Telecom Italia le specifiche per il trattamento delle chiamate contenenti cifre extradecadiche originate dall'abbonato WLR in maniera che, tra le chiamate originate da quest'ultimo e instradate verso la rete dell'OLO WLR, siano incluse, senza alcun ulteriore costo per l'OLO WLR, le chiamate contenenti cifre extradecadiche, con particolare riferimento alle chiamate verso il servizio interno di rete "4*".
5. La Società Telecom Italia, nel corso del procedimento istruttorio, ha evidenziato la necessità, al fine di soddisfare quanto richiesto dagli Operatori al punto precedente, che sia istituito un apposito Tavolo Tecnico presso la Commissione Interconnessione, operante presso il Ministero dello sviluppo economico (Dipartimento per le comunicazioni), con il compito di integrare

le attuali Specifiche Tecniche del servizio WLR. La Società Telecom Italia ha peraltro dichiarato la propria disponibilità a farsi promotrice della richiesta presso il Ministero sopra richiamato.

Valutazioni dell'Autorità

6. L'art. 5, comma 1, lettera b, della delibera n. 694/06/CONS prevede che Telecom Italia fornisca agli operatori WLR "i mezzi che permettono, per le chiamate originate dall'abbonato WLR, con esclusione delle chiamate ai numeri di emergenza, di utilizzare i servizi telefonici dell'operatore WLR facendo uso della preselezione diretta del vettore, ovvero senza la digitazione del codice di *Carrier Selection* dell'operatore WLR".
7. L'art. 7, comma 2, della delibera n. 33/06/CONS prevede che: "Telecom Italia applica, per la fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori, condizioni di natura economica e tecnica equivalenti in circostanze equivalenti nei confronti di operatori che offrono servizi equivalenti e fornisce a questi ultimi servizi ed informazioni alle stesse condizioni di quelle che fornisce alle proprie divisioni commerciali, alle società ad essa collegate o da essa controllate".
8. La delibera n. 48/08/CIR, all'articolo 2 comma 17 prevede che "Al fine di consentire il trattamento delle chiamate contenenti cifre extradecadiche originate dall'abbonato WLR, con particolare riferimento alla chiamata verso il servizio interno di rete "4*", Telecom Italia concorda con gli Operatori, entro il 2008, le specifiche tecniche di trattamento della chiamata al fine di inserire tale prestazione all'interno dell'Offerta di Riferimento WLR relativa al 2009.
9. L'Autorità, anche sulla base di quanto comunicato da Telecom Italia nel corso del procedimento, rileva come la tematica in questione non è stata ancora oggetto di studio nell'ambito della Commissione Interconnessione operante presso il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni – che ha in carico la definizione delle specifiche tecniche d'interconnessione.
10. Pertanto, al fine di consentire il trattamento delle chiamate contenenti cifre extradecadiche originate dall'abbonato WLR, con particolare riferimento alla chiamata verso il servizio interno di rete "4*", in linea con quanto espresso con la delibera n. 48/08/CIR, l'Autorità ritiene che la Società Telecom Italia e gli Operatori debbano cooperare nella stesura di proposte tecniche da sottoporre all'attenzione della suddetta Commissione Interconnessione, in maniera da poter giungere alla definizione delle specifiche tecniche di trattamento della suddetta tipologia di chiamata.

Identificazione abbonato disturbatore

Osservazioni degli operatori

11. Alcuni operatori hanno evidenziato come Telecom Italia non abbia inserito nella propria Offerta di Riferimento le procedure e gli SLA di *provisioning* del servizio per l'attivazione della prestazione di Identificazione Abbonato Disturbatore (IAD), per utenza POTS, e di *Malicious Call IDentification* (MCID), per utenza ISDN; gli stessi ritengono inoltre opportuno prevedere la conservazione di alcuni dei dati associati alla linea oggetto dell'attivazione della prestazione suddetta (numero chiamante, numero chiamato, data ora e minuti di inizio conversazione), per il periodo in cui la prestazione stessa risulta attiva e che questi siano forniti all'Operatore WLR, ogni qualvolta questo ne faccia richiesta. Viene inoltre richiesto che i dati che l'Operatore WLR deve fornire a Telecom Italia per l'attivazione della prestazione in oggetto siano quelli strettamente necessari alla sua attivazione e che lo SLA di *provisioning* del servizio non sia superiore a 24 ore.
12. La Società Telecom Italia nel corso del procedimento istruttorio ha evidenziato come, a proprio avviso, sia necessario che tale richiesta sia esaminata nelle sedi competenti per la definizione delle specifiche relative alle attività per l'Autorità Giudiziaria. Telecom Italia si è resa tuttavia disponibile ad adottare, al riguardo, procedure analoghe a quelle adottate per i propri clienti *retail*, fermo restando che venga valutata la percorribilità legale di tali procedure, non avendo la stessa alcun rapporto contrattuale con i clienti WLR. Per quanto riguarda la conservazione dei dati rilevati e associati alla prestazione e lo SLA di *provisioning* "entro 24 ore", Telecom Italia ha dichiarato di poterne valutare la fattibilità solo una volta che sarà definito il contesto normativo, procedurale e tecnico della prestazione. Circa la disponibilità dei suddetti dati su richiesta OLO, Telecom Italia, pur condividendo l'esigenza, ritiene opportuno che siano individuati opportuni limiti temporali per la richiesta, oltre alla percorribilità legale di tale prestazione. Telecom Italia ha comunque dichiarato di condividere l'opportunità di acquisire dagli OLO, e trattare internamente, soltanto i dati strettamente necessari, rendendosi disponibile a verificarne la possibilità di acquisizione diretta tramite *Tracciato Record*, a condizione che sia posta a carico OLO la responsabilità della acquisizione e archiviazione della richiesta scritta del cliente, con gli stessi obblighi previsti, in caso di contestazioni, all'art. 16 della delibera n. 694/06/CONS.

Valutazioni dell'Autorità

13. L'Autorità, ferme restando le necessarie verifiche di fattibilità e percorribilità giuridica, prende atto della disponibilità manifestata da

Telecom Italia, in particolare con riferimento alla possibile adozione di procedure analoghe a quelle adottate per i propri clienti *retail*, in materia di identificazione dell'abbonato disturbatore. L'Autorità invita pertanto Telecom Italia a rendere disponibile la prestazione non appena sarà stato raggiunto, presso le sedi competenti, un chiarimento sulle implicazioni giuridiche della prestazione in oggetto.

Avviso di cambio numero

Osservazioni degli operatori

14. Con riferimento alla prestazione di *avviso nuovo numero* in caso di cambio numero del cliente abbonato, nell'ambito del presente procedimento è stato segnalato come tale servizio sembrerebbe fornito, da Telecom Italia, esclusivamente nel caso di richiesta di cambio numero su *linea* inizialmente *non attiva*. Gli operatori hanno richiesto pertanto che sia possibile la fornitura di tale servizio accessorio a prescindere dalla tipologia di linea (attiva o non attiva) su cui è richiesto il cambio numero.
15. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha comunicato di non porre limitazioni, legate alla natura della linea (attiva o non attiva), alla prestazione in oggetto.

Valutazioni dell'Autorità

16. Nell'Offerta di Riferimento, relativamente alla tabella delle prestazioni associate al servizio WLR, Telecom Italia include il servizio che consiste nella "possibilità per il chiamato di avvertire con un messaggio vocale registrato dell'avvenuto cambiamento del numero mantenendo le fonia Telecom Italia" mentre, in una nota alla tabella delle condizioni economiche associate al servizio WLR, Telecom Italia prevede che "in caso di trasloco o cambio numero, per esigenze tecniche di Telecom Italia, quest'ultima fornisce un servizio di informazione, senza costi per il cliente WLR, circa la modifica del numero, per un periodo di 45 giorni solari a decorrere dalla data di modifica del numero". In nessuna parte dell'Offerta di Riferimento WLR sembra quindi desumersi che il servizio in questione non sia erogabile nel caso di richiesta di cambio numero su linea WLR che inizialmente era attiva.

Prestazione CLIR (*Calling Line Identification Restriction*) permanente

Osservazioni degli operatori

17. Nel corso del procedimento è stato richiesto l'inserimento, nel tracciato *record* di attivazione, di un *flag* opzionale (la mancata compilazione dello stesso non deve comportare il rigetto dell'ordinativo) per la richiesta contestuale della prestazione che permette al cliente la possibilità di non far apparire la propria numerazione per le chiamate in uscita (CLIR), su base permanente, prevedendo comunque la possibilità di poter successivamente disattivare il servizio su richiesta del cliente. La soluzione attuale prevede infatti la possibilità di richiedere tale prestazione (che peraltro è inclusa nella configurazione base del servizio WLR) solo a seguito dell'attivazione della linea WLR.
18. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha comunicato la propria disponibilità a valutare la fattibilità della suddetta richiesta nell'ambito degli sviluppi da pianificare per il 2010.

Valutazioni dell'Autorità

19. La Tabella 1 di cui all'allegato B allegata alla delibera n. 694/06/CONS, inerente la lista delle prestazioni incluse nel WLR, prevede anche il CLIR, sia su base chiamata che su base permanente. Tali prestazioni sono peraltro inserite nella Tabella 1 delle prestazioni incluse nel servizio WLR di cui all'Offerta di riferimento di Telecom Italia.
20. Alla luce di quanto sopra l'Autorità, considerato che in ogni caso la prestazione di CLIR sia su base chiamata che su base permanente è presente nell'Offerta di riferimento WLR di Telecom Italia, ritiene, allo stato ed alla luce della normativa vigente, di non richiedere sul tema specifico modifiche all'Offerta di Riferimento WLR di Telecom Italia. In ogni caso si prende atto della disponibilità di Telecom Italia a valutare la fattibilità dell'introduzione di un *flag* opzionale, per la richiesta contestuale all'attivazione della prestazione suddetta, nell'ambito degli sviluppi da pianificare per il 2010.

III. CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO WLR, DELLE PRESTAZIONI ASSOCIATE E DEI SERVIZI ACCESSORI

Entrata in vigore di alcune condizioni economiche

Osservazioni degli operatori

21. Alcuni operatori hanno evidenziato che alcuni prezzi dei servizi inclusi nel WLR sono determinati secondo la metodologia *retail minus*. Essi hanno pertanto richiesto una posticipazione di 6 mesi degli aumenti dei prezzi dei servizi WLR derivanti dall'entrata in vigore di nuovi valori del canone *retail*

di Telecom Italia, al fine di poter rimodulare le proprie offerte commerciali alla clientela.

Valutazioni dell'Autorità

22. Il comma 2 dell'articolo 9 della delibera 33/06/CONS prevede che "I prezzi del servizio WLR sono determinati sulla base della metodologia *retail minus*, a partire dai canoni di abbonamento vigenti per i clienti residenziali e per i clienti non residenziali."
23. Il comma 3 dell'articolo 23 della delibera n. 694/06/CONS prevede che "... i servizi sono offerti, nell'ambito del WLR, secondo la metodologia *retail minus*, in cui i prezzi assunti come valore iniziale (su cui viene applicato lo sconto del 12% riconosciuto all'operatore WLR) sono i canoni vigenti, rispettivamente, i canoni di abbonamento *retail* di Telecom Italia per le prestazioni contraddistinte dal numero 1 nella tabella riportata all'allegato B e i canoni di abbonamento specifici per le prestazioni contraddistinte dal numero 2 nella tabella riportata all'allegato B."
24. L'articolo 1 della delibera n. 719/08/CONS ha approvato la "variazione in aumento dei canoni mensili applicati da Telecom Italia S.p.A. ai clienti residenziali per il servizio di accesso alla rete telefonica pubblica da postazione fissa, a partire dal 1 febbraio 2009, per gli accessi di cui alle categorie B e C, nonché per i collegamenti unidirezionali entranti, da Euro 12,14 a Euro 13,40, ferma restando la riduzione del 50% del canone per le categorie agevolate." La delibera in questione è stata pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 302 del 29 dicembre 2008.
25. L'Offerta di Riferimento per il servizio *Wholesale Line Rental (WLR)* per l'anno 2009, pubblicata in data 29 dicembre 2008 prevede, rispetto alla medesima precedentemente pubblicata in data 28 ottobre 2008, un aumento dal 1° febbraio 2009 dei canoni mensili, per utenza residenziale, relativi a: Linea POTS, Linea POTS unidirezionale entrante, Cambio numero e Trasloco – Avviso di nuovo numero.
26. Telecom Italia ha inoltre specificato che "L'Offerta di Riferimento 2009 per il servizio WLR di Telecom Italia, pubblicata il 28 Ottobre 2008, decorre dal 1 gennaio 2009 al 31 gennaio 2009, salvo ove diversamente specificato. L'Offerta di Riferimento 2009 per il servizio WLR, ripubblicata in data 29/12/2008, decorre dal 1° febbraio 2009, salvo ove diversamente specificato."
27. Alla luce di quanto sopra e considerato che la normativa vigente sul WLR non prevede uno specifico preavviso per le variazioni economiche di Offerte di Riferimento WLR già pubblicate, l'Autorità ritiene che l'applicazione, ai servizi WLR sottoposti al regime di *retail minus*, del canone *retail* come

rivalutato con delibera n. 719/08/CONS a partire dal 1° febbraio 2009 sia ottemperante all'articolo 9, comma 2, della delibera n. 33/06/CONS e all'articolo 23, comma 3, della delibera n. 694/06/CONS.

Condizioni economiche migliorative

Osservazioni degli operatori

28. Nel corso del procedimento istruttorio, segnalando a titolo esemplificativo il caso in cui il WLR sia impiegato per la clientela *business*, comprese le amministrazioni pubbliche, è stato richiesto che ove Telecom Italia applichi tariffe *retail* migliorative, rispetto al listino base, sia previsto un meccanismo automatico di valorizzazione del servizio WLR che preveda l'applicazione del *minus*, previsto dalla delibera n. 694/06/CONS, a tale diverso valore economico.
29. La Società Telecom Italia, nel corso del procedimento istruttorio, confermando quanto già ha comunicato all'Autorità in una nota di risposta ad una segnalazione di altro Operatore in merito allo stesso oggetto, ha evidenziato che casi quali, ad esempio, le gare ad evidenza pubblica costituiscono un contesto competitivo a se stante e non equiparabile a quello delle offerte generalizzate. Da ciò ne consegue, ad avviso di Telecom Italia, che i prezzi *retail* operati in tali procedure non possono essere considerati come un riferimento ai fini dell'applicazione del meccanismo del *retail minus* di cui alla delibera n. 33/06/CONS. Il meccanismo del *retail minus* va applicato, pertanto, con riferimento ai prezzi dell'offerta generalizzata e non a diversi prezzi operati, eventualmente, da Telecom Italia in un differente contesto competitivo quale ad esempio quello delle gare ad evidenza pubblica.

Valutazioni dell'Autorità

30. Il comma 2 dell'articolo 9 della delibera n. 33/06/CONS prevede che "I prezzi del servizio WLR sono determinati sulla base della metodologia *retail minus*, a partire dai canoni di abbonamento vigenti per i clienti residenziali e per i clienti non residenziali." Tale previsione è confermata dall'articolo 23 comma 3 della delibera n. 694/06/CONS che prevede un *minus* del 12% rispetto ai canoni vigenti, rispettivamente, di abbonamento *retail* di Telecom Italia per le prestazioni contraddistinte dal numero 1 nella tabella riportata all'allegato B e i canoni di abbonamento specifici per le prestazioni contraddistinte dal numero 2 nella tabella riportata all'allegato B."
31. Sulla base di quanto sopra riportato, l'Autorità ritiene che la normativa vigente non contenga previsioni che consentano di rivalutare i canoni WLR

sulla base di specifiche offerte *retail* effettuate in contesti la cui legittimità viene valutata sulla base di specifiche previsioni normative, quali *test di prezzo* e di *predatorietà*.

Contributo di attivazione del WLR

Osservazioni degli operatori

32. Alcuni operatori hanno evidenziato che nell'Offerta di Riferimento 2009 Telecom Italia ha previsto un contributo di attivazione del servizio WLR pari a 5,39 Euro, poco inferiore a quello riportato nell'Offerta di Riferimento WLR 2008, approvato dall'Autorità con la delibera n. 48/08/CIR. Gli stessi operatori, ritenendo che i servizi WLR e CPS siano, per quanto concerne le attività sottostanti all'attivazione, tecnicamente molto simili, chiedono che il contributo di attivazione del WLR sia posto pari quello della CPS (pari, per il 2009, a 4,52 Euro). Nel caso in cui l'Autorità decida di confermare una differenza di costo tra WLR e CPS, gli Operatori richiedono che il contributo di attivazione del servizio WLR sia al più pari a 5,20 Euro.

Valutazioni dell'Autorità

33. Con l'approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR 2008 l'Autorità ha ritenuto congruo un valore del costo di attivazione pari a 5,57 Euro, in virtù di un costo di attivazione del servizio CPS per il 2008, riportato nell'Offerta di Riferimento (relativa ai mercati 8, 9 e 10) 2008 di Telecom Italia, pari a 4,77 Euro. La differenza tra costo di attivazione CPS e WLR è legata al fatto che la fornitura del servizio WLR comporta, da parte di Telecom Italia, ulteriori attività ed interventi. Il costo di attivazione del WLR era stato inoltre calcolato come valore medio ponderato di una componente di costo associata alla lavorazione in automatico, determinata in analogia con il servizio CPS, e di una componente aggiuntiva di lavorazione in manuale.
34. Nel ribadire le medesime considerazioni già espresse, nel merito, nelle delibere n. 114/07/CIR e n. 48/08/CIR, l'Autorità ritiene opportuno adottare, ai fini dell'approvazione del contributo di attivazione WLR per il 2009, la stessa metodologia adottata in sede di approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR 2007 e 2008, utilizzando il valore del costo pieno della manodopera pari a 46,22 euro/ora, approvato con le delibere n. 13/09/CIR e n. 14/09/CIR.
35. Alla luce delle precedenti considerazioni l'Autorità ha rivalutato il contributo di attivazione, tenendo conto dei costi di attivazione della CPS riportati nell'Offerta di Interconnessione di Riferimento 2009, ottenendo un valore pari a 5,33 Euro per linea. Si richiede pertanto a Telecom Italia di

riformulare la propria Offerta di Riferimento WLR per il 2009, allineando il contributo di attivazione del servizio WLR a suddetto valore.

Contributo di disattivazione del WLR

Osservazioni degli operatori

36. Alcuni operatori hanno richiesto all'Autorità una verifica del contributo di disattivazione della linea WLR con contestuale cessazione linea, posto attualmente nell'Offerta di Riferimento WLR pari a 11,49 Euro. Poiché è inoltre previsto, nell'Offerta di Riferimento WLR 2009 di Telecom Italia, un contributo ulteriore di disattivazione linea attiva, se la disattivazione avviene entro il primo anno a partire dalla data di attivazione, alcuni Operatori hanno richiesto che Telecom Italia renda tale informazione accessibile all'Operatore e chiarisca inoltre meglio i casi in cui tale contributo è dovuto.
37. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha dichiarato la propria disponibilità a predisporre una notifica TI →OLO con cui viene comunicata la data di attivazione del WLR su linea non attiva.

Valutazioni dell'Autorità

38. Il considerato 28 della delibera n. 114/07/CIR indica che “ il contributo di disattivazione è dovuto solo nel caso di disattivazione del servizio WLR e contestuale cessazione della linea Tale contributo non sarà pertanto dovuto nel caso di disattivazione del servizio per migrazione ad altro OLO o rientro in Telecom Italia.” Ciò è stato ribadito anche nella delibera n. 48/08/CIR.
39. L'Autorità, nel confermare quanto sopra, ha rivalutato il contributo di disattivazione utilizzando la metodologia adottata in sede di approvazione delle Offerte di Riferimento WLR 2007 e 2008, sulla base dei costi del servizio CPS relativi al 2009. Alla luce delle valutazioni effettuate si ritiene pertanto che Telecom Italia debba riformulare la propria Offerta di Riferimento WLR 2009 prevedendo, nella Tabella 6, un contributo di disattivazione del WLR, con cessazione linea, pari a 11,11 Euro.
40. In merito all'ulteriore contributo di disattivazione linea attiva previsto (Tabella 5 della Offerta di Riferimento WLR 2009) se la disattivazione di una linea (precedentemente non attiva) avviene entro il primo anno dalla sua attivazione, si evidenzia come l'Offerta di Telecom Italia prevede i contributi aggiuntivi pari a 35,20 euro, per ogni accesso POTS, PBX, ISDN BRA e GNR sia POTS che ISDN BRA e pari 52,80 euro, per ogni accesso ISDN PRA e GNR ISDN PRA. L'Autorità, ritiene innanzitutto opportuno che Telecom Italia renda disponibile una notifica TI →OLO con cui la stessa

comunica all'OLO la data di attivazione della linea. Inoltre l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba riformulare la proprio Offerta di Riferimento WLR specificando che tale contributo di disattivazione di una linea precedentemente non attiva, disattivata entro il primo anno dalla sua attivazione, non è dovuto, al pari del contributo previsto nella Tabella 6, nel caso di migrazione ad altro OLO o rientro in Telecom Italia.

Bonus di traffico

Osservazioni degli operatori

41. Gli operatori hanno richiesto una verifica dell'Autorità in merito al riconoscimento del *bonus* di traffico, riportato da Telecom Italia nell'Offerta di Riferimento WLR 2009. Gli stessi ritengono peraltro che la modalità di valorizzazione più corretta del *bonus* di traffico sia quella di prendere in considerazione non la media *peak/off peak* per le tariffe di raccolta e terminazione, bensì la tariffa *peak*.
42. Nel corso del procedimento istruttorio relativo all'approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR 2008 la Società Telecom Italia aveva presentato, in merito al *bonus* di traffico, un'istanza di revisione relativamente alle disposizioni previste nella delibera n. 114/07/CIR, alla luce di quanto previsto dalla delibera n. 694/06/CONS. In particolare era stato evidenziato come non tutti i propri clienti usufruiscono di tale *bonus* aderendo alcuni di essi a pacchetti tariffari le cui condizioni economiche non ne prevedono il riconoscimento. Telecom Italia rilevava che, in analogia, alcuni clienti passati in WLR con un OLO potrebbero aderire a pacchetti tariffari che non prevedono il riconoscimento del *bonus* di traffico.
43. Nel corso del procedimento istruttorio in oggetto Telecom Italia ha rappresentato che, ai fini del calcolo del *bonus* di traffico, sono stati cautelativamente utilizzati, anche nella Offerta di Riferimento WLR 2009, i valori medi di numero di minuti di *bonus* di traffico riportati dall'Autorità nella delibera n. 48/08/CIR, pari a 26,5 minuti e 13 minuti mensili mediamente usufruiti, rispettivamente, da clienti residenziali e non residenziali. Tali valori sono stati confermati nell'Offerta di Riferimento 2009, nonostante un generalizzato calo del traffico voce ed un generale aumento percentuale delle offerte *flat*, a cui non viene corrisposto il *bonus* di traffico.

Valutazioni dell'Autorità

44. Alla luce delle risultanze del procedimento istruttorio, l'Autorità ritiene opportuno confermare il criterio di valutazione del *bonus* di traffico adottato

nella delibera n. 48/08/CIR, consistente nel riconoscimento agli Operatori WLR di un *bonus* medio, espresso in minuti/mese/linea-WLR, ove ogni minuto di traffico è valorizzato al costo medio *peak/off peak* di raccolta più terminazione a livello SGU. La tabella seguente riporta la valutazione effettuata alla luce dei prezzi riportati in Offerta di Riferimento di Interconnessione 2009:

Clientela	Minuti potenziali massimi per mese del Bonus Traffico	Minuti medi effettivi per mese del Bonus Traffico corretti	RACCOLTA TI 2009			TERMINAZIONE TI 2009			Calcolo bonus mensile per linea WLR (EURO)
			Peak	Off Peak	Media	Peak	Off Peak	Media	
RESIDENZIALE	45	26,5	0,003569	0,002403	0,002986	0,003569	0,002403	0,002986	0,16
NON RESIDENZIALE	30	13,0	0,003569	0,002403	0,002986	0,003569	0,002403	0,002986	0,09

45. L'Autorità ritiene pertanto corretti i valori del *bonus* di traffico proposti da Telecom Italia nell'Offerta di Riferimento WLR per l'anno 2009, pari rispettivamente a 0,16 Euro/linea-WLR, per cliente residenziale (precedente valore pari a 0,17 Euro/linea-WLR per l'anno 2008), e 0,09 Euro/linea-WLR per cliente non residenziale (precedente valore pari a 0,1 Euro/linea-WLR per l'anno 2008).

Contributo addizionale di *set-up*

Osservazioni degli operatori

46. Alcuni operatori hanno evidenziato come Telecom Italia abbia previsto, nella propria Offerta di Riferimento WLR 2009, un contributo addizionale di *set-up* del servizio WLR pari a 9,50 Euro per linea, pari circa al doppio di quanto previsto nelle Offerte di Riferimento WLR 2007 e 2008 precedentemente approvate (dove il contributo era stato fissato a 5,25 €/linea). Gli stessi propongono di confermare, per il 2009, il contributo addizionale di *set-up* del servizio WLR pari 5,25 euro, già approvato per il 2007 e per il 2008. In subordine, qualora l'Autorità intendesse rivalutare il contributo in oggetto, gli Operatori richiedono che lo stesso sia valorizzato in modo da permettere di distribuire nel tempo (sulla base dei normali tempi di ammortamento degli investimenti) e su un congruo numero di clienti WLR l'ammontare complessivo sostenuto da Telecom Italia per il *set-up* del servizio.

Valutazioni dell'Autorità

47. Si richiama che, ai sensi dell'art. 29 della delibera n. 694/06/CONS, "Telecom Italia recupera i costi di set-up della prestazione WLR fissando un contributo addizionale alla prestazione di attivazione del WLR". Nel corso del presente procedimento istruttorio l'Autorità ha richiesto a Telecom Italia evidenza circa l'andamento del numero di linee finora attivate in WLR, ai sensi di quanto previsto dall'art. 28 della delibera n. 694/06/CONS, e chiarimenti in merito alla determinazione del contributo addizionale di *set-up* del servizio WLR riportato nell'Offerta di Riferimento WLR 2009.
48. Nella delibera n. 114/07/CIR l'Autorità aveva fissato un contributo addizionale di *set-up*, resosi necessario al recupero dei costi di implementazione del servizio WLR da parte di Telecom Italia, pari a 5,25 Euro per linea WLR e si era riservata di rivedere il valore di suddetto contributo, che in sede di prima applicazione si intendeva fissato anche per l'anno 2008, e le relative condizioni per il recupero dell'investimento complessivo, sulla base del numero effettivo di linee attivate. Tale valore era stato calcolato rapportando l'investimento complessivo per l'implementazione del servizio WLR, sostenuto da Telecom Italia, ad un valore di 2.500.000 linee WLR, di cui era stata stimata l'attivazione nel primo anno di operatività del servizio.
49. Nel corso del procedimento istruttorio oggetto del presente provvedimento Telecom Italia ha comunicato che, al termine del 2008, risultavano attivate circa 579.000 linee WLR, valore sensibilmente inferiore alla stima di 2,5 milioni di linee effettuata dall'Autorità in sede di determinazione del contributo di *set-up* valido per il 2008. Una delle ragioni di tale scostamento appare essere legata al fatto che il servizio WLR è stato operativamente avviato dagli Operatori, in maniera consistente, solo a partire dal secondo trimestre del 2008.
50. In considerazione di quanto richiamato al punto precedente l'Autorità ha effettuato una nuova valutazione del contributo di *set-up* considerando il capitale ancora da recuperare ed ipotizzando un tempo di recupero di una congrua parte di quest'ultimo entro il 31 dicembre 2010, con possibilità di un ulteriore successivo recupero. L'Autorità ha inoltre ipotizzato un numero di attivazioni WLR annue, nel corso del 2009 e del 2010, comparabile con le attivazioni avvenute nel 2008. La valutazione suddetta ha fornito un contributo di *set up* pari a 7,25 euro per linea. L'Autorità ritiene, pertanto, che Telecom Italia debba riformulare l'Offerta di Riferimento WLR 2009 fissando il contributo di *set up* a 7,25 Euro per linea attivata.

Canone per borchia ISDN NT1 Plus

Osservazioni degli operatori

51. Alcuni operatori hanno evidenziato che nella tabella 5 dell'Offerta di Riferimento WLR 2009, inerente le condizioni economiche delle prestazioni associate al servizio WLR, è indicato che il canone mensile per la Borchia *NT1Plus* è gratuito per i clienti residenziali ed è pari a 3,63 €/mese per i clienti non residenziali. Gli stessi richiedono all'Autorità di chiarire le ragioni del differente trattamento economico tra clienti residenziali e non.
52. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha confermato che l'applicazione, nell'Offerta di Riferimento WLR 2009, di suddetto schema di *pricing* è coerente con la propria corrispondente offerta *Retail*, a cui è stato applicato il criterio del *retail minus*.

Valutazioni dell'Autorità

53. Alla luce di quanto sopra riportato l'Autorità non ritiene sussistano elementi per richiedere, sul tema specifico, modifiche all'Offerta di Riferimento WLR 2009 di Telecom Italia.

IV. PROVISIONING DEL SERVIZIO WLR E DELLE PRESTAZIONI WLR

ATTIVAZIONE WLR SU LINEA ATTIVA

Tipologia linea (POTS/ISDN)

Osservazioni degli operatori

54. Alcuni Operatori hanno richiesto la possibilità di poter attivare il Cliente WLR secondo la tipologia linea (POTS/ISDN) indicata dall'OLO nella richiesta di attivazione WLR, indipendentemente dalla consistenza tecnica presente in Telecom Italia e senza prevedere costi aggiuntivi all'attivazione della linea in caso di "Cambio tipologia di accesso", in analogia con quanto accade per la tipologia di utenza (business/residenziale).
55. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha fatto presente che l'attivazione avviene sulla base della consistenza tecnica presente in Telecom Italia e che una successiva variazione di tipologia dell'accesso comporta costi aggiuntivi.

Valutazioni dell'Autorità

56. L'Offerta di Riferimento di Telecom Italia inerente il servizio WLR prevede determinati contributi per "Cambio tipologia di accesso", sia per clientela residenziale che non residenziale, per variazioni da POTS a ISDN e viceversa. Sulla base di quanto sopra richiamato e delle posizioni espresse nel corso del procedimento istruttorio, l'Autorità non ritiene opportuno richiedere, sul tema specifico, modifiche all'Offerta di Riferimento WLR 2009 di Telecom Italia purché i costi aggiuntivi posti in capo all'Operatore soddisfino il principio della parità di trattamento interno-esterno e gli obblighi di controllo dei prezzi di cui alla delibera n. 33/06/CONS.

ATTIVAZIONE WLR SU LINEA NON ATTIVA

Database degli archi di numerazione

Osservazioni degli operatori

57. Alcuni operatori hanno fatto presente che ad oggi il *database* della rete di accesso, disponibile solo per le aree di centrale aperte all'*unbundling* (ULL), fornisce, per le linee non attive, l'associazione linea/indirizzo (dove il termine "indirizzo" rappresenta la cd. *particella toponomastica* e corrisponde ai campi provincia, comune, via, numero civico). Gli Operatori hanno lamentato che la mancanza del suddetto DB toponomastico per le aree non aperte all'ULL, allineato con le informazioni di Telecom Italia, ha generato numerosi scarti formali in sede di richiesta di attivazione su Linea Non Attiva. Gli Operatori richiedono, pertanto, che la stessa informazione toponomastica disponibile sui siti aperti all'ULL, sia fornita per le Linee Non Attive attestata sui siti non aperti all'*unbundling*.
58. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia si è resa disponibile ad analizzare la richiesta, al fine di individuare le modalità di fornitura dell'informazione richiesta, nell'ambito del confronto in corso sul Tavolo Tecnico degli Impegni approvati con la delibera n. 718/08/CONS (rif. documento "Informazioni & Database per i servizi SPM").

Valutazioni dell'Autorità

59. Alla luce di quanto precedentemente richiamato in merito al *Database* (DB) della rete di accesso e preso atto della disponibilità di Telecom Italia, l'Autorità ritiene adeguato che la problematica del DB toponomastico per le aree non aperte all'ULL trovi sollecitata implementazione nell'ambito del Tavolo Tecnico degli Impegni, al fine di evitare ulteriori scarti di richieste di

attivazione WLR su linea Non Attiva causati dalla fornitura, da parte OLO, di dati toponomastici della linea non corretti.

Processo di attivazione su Linea Non Attiva

Osservazioni degli operatori

60. Alcuni operatori hanno richiesto che, nel caso di attivazione del servizio WLR su Linea Non Attiva, l'attivazione della linea telefonica sia contestuale all'attivazione del servizio WLR ad essa associato, e che in nessun caso al cliente sia concesso di effettuare o ricevere chiamate prima dell'attivazione del servizio WLR. In caso di WLR su accesso ISDN (di tipo mono e multinumero) la suddetta contestualità dovrebbe inoltre riguardare, secondo quanto richiesto dagli OLO, tutte le numerazioni (primaria e tutti gli eventuali numeri secondari).
61. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom ha fatto presente che l'attivazione del WLR su Linea Non Attiva è realizzato in due fasi: la prima fase consiste nell'attivazione della linea e di un numero Telecom Italia su tale linea; solo a seguito della chiusura di tale fase si avvia la seconda fase per l'attivazione del WLR sulla linea attivata. Agli Operatori viene inviata una notifica di espletamento solo al completamento della seconda fase. Telecom Italia ha tuttavia dichiarato di concordare con le osservazioni degli Operatori e valuterà le modalità per garantire che, tra la realizzazione della nuova linea e la successiva attivazione del WLR, il cliente non possa generare traffico.

Valutazioni dell'Autorità

62. Alla luce di quanto sopra e dei vigenti obblighi regolamentari in capo a Telecom Italia, l'Autorità non ritiene che sia opportuno, allo stato, apportare sul tema specifico modifiche all'Offerta di Riferimento WLR 2009 di Telecom Italia. Ciò nonostante l'Autorità, preso atto della disponibilità di Telecom Italia, ritiene opportuno che la prestazione richiesta, atta a garantire che tra l'espletamento della nuova linea e la successiva attivazione del WLR il cliente non possa generare traffico, sia resa disponibile quanto prima compatibilmente con le tempistiche necessarie allo sviluppo.

Attivazione del WLR e del *bitstream*

Osservazioni degli Operatori

63. Alcuni Operatori hanno richiesto che, nel caso di attivazione su linea non attiva (LNA) del servizio WLR e del servizio *bitstream*, l'attivazione della linea telefonica, del WLR e del *bitstream* siano contestuali.
64. Inoltre, alcuni Operatori ritengono opportuno che l'ordinativo di attivazione sia unico e che quindi il tracciato *record* della linea non attiva WLR preveda anche il campo in cui si specifichi se è richiesta la sola "fonia" o anche "fonia+ADSL".
65. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom ha fatto presente di fornire la sincronizzazione delle attivazioni di servizi diversi nei casi in cui è necessario garantire la continuità del servizio al Cliente finale. Nel caso in esame, a proprio avviso, non si ravvede tale esigenza poiché i due servizi (WLR e *bitstream*) operano su una differente porzione di banda della stessa linea ed è comunque possibile, nell'ambito dei rispettivi SLA dei due servizi, richiederne la consegna alla stessa data. Peraltro, nel caso specifico, la realizzazione della sincronizzazione dei due processi di attivazione risulterebbe notevolmente onerosa per Telecom Italia a causa degli attuali vincoli tecnici delle relative due catene di *provisioning*.

Valutazioni dell'Autorità

66. Sulla base di quanto sopra, delle posizioni espresse nel corso del procedimento istruttorio nonché dei vigenti obblighi regolamentari in capo a Telecom Italia relativamente alla fornitura dei servizi WLR, per i quali non appare essere prevista la prestazione richiesta, l'Autorità ritiene, allo stato, di non richiedere sul tema specifico modifiche all'Offerta di Riferimento WLR 2009 di Telecom Italia.

Assegnazione del numero telefonico ad una Linea Non Attiva e conferma/validazione della configurazione attivata per il cliente WLR

Osservazioni degli operatori

67. Alcuni operatori hanno richiesto di imporre a Telecom Italia di comunicare all'Operatore WLR, al momento della richiesta di attivazione della linea non attiva, il numero telefonico della linea stessa (ovvero tutti i numeri di telefono richiesti dal cliente nel caso di accesso ISDN mono/multinumero), così come avviene a livello *retail*.
68. Gli stessi richiedono inoltre che venga restituito da Telecom Italia all'Operatore, ad es. tramite tracciato *record*, l'elenco dei dati di configurazione delle linee del cliente, soprattutto nel caso di configurazioni complesse. Tale informazione consentirebbe a quest'ultimo di essere più tempestivo nel *provisioning* del servizio, evitando le richieste di chiarimenti

e/o eventuali incomprensioni con Telecom Italia, nella fase di individuazione delle configurazioni delle linee WLR.

69. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom ha fatto presente come la notifica della numerazione principale e degli aggiuntivi numeri dell'accesso ISDN multinumero sia già fornita agli Operatori in fase di accettazione dell'ordinativo. Telecom Italia ritiene che le modalità di fornitura e comunicazione, in fase di *pre-provisioning*, dei dati di configurazione dell'accesso di un cliente di Telecom Italia, andrebbero definite nell'ambito del Tavolo Tecnico degli Impegni del Gruppo 1 approvati con la delibera n. 718/08/CONS. Telecom Italia si è resa in tal senso disponibile a valutare, congiuntamente agli Operatori, una soluzione percorribile.

Valutazioni dell'Autorità

70. Sulla base di quanto sopra l'Autorità, tenuto conto che le prestazioni richieste non figurano tra gli attuali obblighi regolamentari e preso comunque atto della disponibilità di Telecom Italia a valutare, congiuntamente agli Operatori, una soluzione percorribile per la fornitura, in fase di *pre-provisioning*, dei dati di configurazione dell'accesso di un proprio cliente, ritiene, allo stato, di non richiedere sul tema specifico modifiche all'Offerta di Riferimento WLR 2009.

PRESTAZIONI DEL SERVIZIO WLR

WLR con *Bitstream Naked*/VoIP di altro operatore o ADSL *Naked*/VoIP di Telecom Italia

Osservazioni degli operatori

71. Alcuni Operatori hanno richiesto nel corso del procedimento istruttorio che, nel caso in cui ad un cliente sia attivato un servizio di accesso a larga banda con telefonia VoIP offerto tramite *Bitstream Naked* di altro OLO o tramite linea ADSL *Naked* di Telecom Italia, sia possibile per l'OLO richiedere, contestualmente (tramite lo stesso ordine), l'attivazione del servizio WLR in condivisione con l'accesso ADSL e la portabilità del numero VoIP, imputando i costi di attivazione di una Linea Attiva.
72. La Società Telecom Italia, nel premettere che la richiesta in oggetto presuppone il *provisioning* della catena WLR a partire da una linea precedentemente non connessa alla centrale PSTN (linea definita come "Non Attiva" in WLR, nel corso dei lavori del tavolo tecnico WLR) ha chiarito,

nel corso del procedimento istruttorio, che in analogia a quanto avviene per la fornitura di una nuova linea ai propri clienti *retail*, non è tecnicamente possibile scegliere il numero da assegnare alla linea WLR che viene attivata. Ne segue che non è parimenti possibile effettuare, contemporaneamente alla richiesta WLR suddetta, la portabilità del numero VoIP attestato su accesso ADSL. In entrambi i casi è previsto, oltre al contributo *standard* di attivazione WLR, l'addebito all'Operatore della voce "attivazione Linea non attiva (Accesso)" in quanto la linea che è attiva in *bitstream naked* (o ADSL *naked* di Telecom Italia) non è collegata alla centrale telefonica di Telecom Italia. La richiesta di portabilità del numero potrà comunque essere gestita successivamente all'attivazione della linea WLR.

Valutazioni dell'Autorità

73. Telecom Italia nella propria Offerta di Riferimento WLR 2009 riporta quanto segue: "[...] In particolare il cliente può richiedere il servizio WLR su una linea sulla quale sia già attivo il servizio *Bitstream naked*, cioè una linea Bitstream non collegata alla centrale telefonica di Telecom Italia. In quest'ultimo caso l'attivazione del servizio WLR comporterà la realizzazione ex novo di una nuova numerazione telefonica".
74. Il considerato 24 della delibera n. 48/08/CIR indica come "Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha chiarito come la richiesta del servizio WLR su una linea ADSL *naked* non può che essere soddisfatta mediante l'attribuzione di una nuova numerazione telefonica e la fornitura del servizio WLR non può che avvenire a seguito della preventiva realizzazione ex novo (quindi con riferimento al caso di linea non attiva) del servizio telefonico.
75. Il considerato 27 della delibera n. 48/08/CIR indica come "In merito al punto sollevato dagli operatori appare evidente che l'attivazione del servizio WLR comporti l'assegnazione di un nuovo numero telefonico. Su richiesta dell'Autorità Telecom Italia ha inoltre fornito giustificazione del fatto che l'attivazione del servizio WLR su una linea ove è già attivo il servizio *bitstream* comporta la realizzazione della permuta per la realizzazione della continuità elettrica della linea tra la sede cliente e la cartolina in centrale, oltre che la configurazione *ex novo* del servizio telefonico su rete PSTN. L'Autorità prende atto, sulla base di quanto rappresentato da Telecom Italia, che il caso in oggetto corrisponde all'attivazione di una linea non attiva per quanto riguarda la realizzazione del servizio telefonico, sebbene il doppio risulti attivo per l'accesso alla rete a larga banda....".
76. L'art. 2 comma 3 della delibera n. 48/08/CIR prevede che: "Ai sensi della delibera n. 274/07/CONS Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento prevedendo la fornitura della portabilità del numero dal servizio di accesso

WLR al servizio di accesso *bitstream* anche nel caso in cui un cliente richieda di cessare il WLR con un Operatore e di mantenere, con il medesimo Operatore, il proprio numero su una linea *bitstream naked*. “.

77. Sulla base di quanto sopra, tenuto conto dell'impossibilità tecnica di gestire la Portabilità del Numero su linea WLR Non Attiva contestualmente all'attivazione della linea stessa, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba comunque definire opportune procedure per la gestione della richiesta (effettuata tramite stesso ordine) di attivazione WLR su linea *bitstream naked* o ADSL *naked* di Telecom Italia, con portabilità del numero VoIP da ADSL (o *bitstream*, in caso di migrazione) *naked* su linea WLR, ad esempio effettuando il *porting* del numero su linea WLR successivamente alla sua attivazione.

PROCEDURA DI INTERFACCIA E TRACCIATI *RECORD* WLR TRA TELECOM ITALIA E L'OPERATORE WLR

Richiesta di WLR a fronte di impossibilità di fornitura di servizi ULL - utilizzo temporaneo del campo *codice progetto e campo note*

Osservazioni degli operatori

78. Alcuni operatori hanno richiesto che venga fornita, all'interno del DB “Numerazioni”, la lista delle linee su cui non è attivabile l'*unbundling*. Tale informazione consentirebbe di migliorare l'attuale modalità di gestione di tali ordinativi².
79. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha confermato che nel *Database* “Numerazioni” (pubblicato nell'area riservata del portale *Wholesale*) è già presente la lista delle linee su cui, a causa della presenza di un apparato multiplatore, non è possibile fornire servizi ULL.

Valutazioni dell'Autorità

80. Nel corso del procedimento istruttorio inerente l'approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR 2008 la Società Telecom Italia si era dichiarata disponibile (rif. considerato 9 della delibera n. 48/08/CIR) “ad inserire di *default*, all'interno dell'elenco dei siti disponibili al WLR, tutti gli Stadi di Linea (SL) per i quali non sia più possibile attivare l'ULL. In tal modo, per tali SL, l'Operatore può inviare ordini di attivazione secondo la modalità

² L'attuale gestione degli ordinativi di attivazione WLR a tali tipologie di linee prevede un primo rifiuto da parte di Telecom Italia alla richiesta di attivazione avanzata dall'Operatore e una successiva gestione manuale dell'ordinativo stesso da parte dell'OLO WLR (inserimento del codice progetto nel “campo note”) con un incremento dei tempi di attivazione del servizio per il cliente finale.

standard. Relativamente a specifiche linee per le quali, per altra via, l'Operatore ha certezza (es. ordini precedenti scartati) del fatto sia impossibile fornire il servizio di accesso disaggregato (sostanzialmente per la presenza di apparati in rete di distribuzione), Telecom Italia consentirà di richiedere direttamente il servizio WLR solo a seguito di specifico accordo con il quale l'Operatore si impegna ad effettuare tali ordini solo nelle circostanze suddette.”

81. Nel ribadire quanto riportato al punto precedente l'Autorità, preso atto della disponibilità nel “DB Numerazioni” dell'elenco delle linee su cui non è attivabile l'ULL, per presenza di apparati, ritiene che Telecom Italia debba consentire, per suddette linee, all'Operatore di effettuare direttamente una richiesta di attivazione WLR, semplificando in tal modo il processo di attivazione.

V. SERVICE LEVEL AGREEMENT DEL SERVIZIO WLR

SLA e penali degli ordinativi di *provisioning* delle prestazioni associate al WLR e di disattivazione/cessazione linea WLR

Osservazioni degli operatori

82. Alcuni operatori richiedono di imporre a Telecom Italia di inserire nella propria Offerta di Riferimento WLR 2009 i *Service Level Agreement* relativi al *provisioning* degli ordinativi di modifica delle prestazioni associate al WLR e quelli relativi al *provisioning* della disattivazione e definitiva cessazione della linea WLR. Inoltre richiedono di imporre delle penali per il mancato rispetto dei tempi di cui sopra, o di estendere il meccanismo di penali già previsto per il *provisioning* della linea attiva.
83. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha evidenziato come gli SLA WLR di *provisioning* previsti nell'Offerta di Riferimento 2009 e le penali siano da intendersi riferiti all'espletamento sia degli ordinativi di attivazione che alle variazioni ovvero all'espletamento delle prestazioni associate al WLR (STS). Non sono previsti SLA e penali relativi agli ordinativi di disattivazione. Per tali ordinativi l'Offerta di Riferimento WLR considera, ai fini della interruzione della fatturazione del canone WLR, la data di disattivazione del servizio. Telecom Italia si è comunque resa disponibile a modificare l'Offerta WLR 2009 prevedendo che il canone del WLR venga corrisposto dall'OLO a Telecom Italia fino alla data di richiesta di disattivazione e non fino alla data di effettiva disattivazione, come attualmente previsto.

Valutazioni dell'Autorità

84. L'Autorità, nel prendere atto di quanto evidenziato da Telecom Italia, ritiene opportuno che la stessa modifichi l'Offerta di Riferimento WLR 2009 specificando che gli SLA WLR di *provisioning* in essa previsti e le rispettive penali sono da intendersi riferiti sia all'espletamento degli ordinativi di attivazione che alle variazioni ovvero all'espletamento delle prestazioni associate al WLR (STS).
85. Telecom Italia inoltre dovrà modificare l'Offerta di Riferimento WLR 2009 prevedendo che, in caso di richiesta di disattivazione/cessazione, i canoni del WLR e delle relative prestazioni associate vengano corrisposti dall'OLO a Telecom Italia fino alla data di richiesta di disattivazione/cessazione effettuata dall'OLO e non fino alla data di effettiva disattivazione/cessazione da parte di Telecom Italia.

Errato *provisioning*

Osservazioni degli operatori

86. Alcuni operatori ritengono che la soglia percentuale massima di casi di errato *provisioning*, attualmente prevista al 5% nell'Offerta di Riferimento WLR di Telecom Italia, sia troppo elevata. Essi hanno richiesto pertanto di imporre a Telecom Italia di prevedere una soglia massima di casi di errato *provisioning* pari all'1%.
87. Gli stessi hanno sottolineato come la previsione di una percentuale massima di errato *provisioning* da parte di Telecom Italia non dovrebbe escludere l'applicazione del meccanismo delle penali in fase di *provisioning* (in altri termini non debba essere intesa come una franchigia). Pertanto essi richiedono che Telecom Italia espliciti, nell'Offerta di Riferimento WLR che, indipendentemente dalla presenza di tale impegno a mantenere sotto una certa soglia i casi di errato *provisioning*, l'Operatore WLR potrà sempre applicare a tali casi le penali previste negli SLA di *provisioning* dell'Offerta di Riferimento WLR (art. 14, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS).
88. Gli stessi ritengono, inoltre, che Telecom Italia debba corrispondere all'Operatore WLR, nei casi di errato *provisioning*, non solo le penali previste per il ritardo dell'attivazione del servizio, così come previsto dall'art. 14, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS, ma anche una specifica penale di "errato *provisioning*" che si sommerebbe a quella precedente.

89. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia si è resa disponibile ed un'eventuale riduzione della soglia percentuale massima di casi di errato *provisioning*.

Valutazioni dell'Autorità

90. Nell'Offerta di Riferimento WLR è previsto che: "Telecom Italia si impegna a mantenere i casi di Errato Provisioning entro il limite del 5% degli accessi annualmente consegnati a ciascun operatore WLR".
91. L'art. 14, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS, prevede determinate penali nel caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione del servizio di WLR. L'articolo 14 della medesima delibera viceversa non prevede specifiche penali in caso di errato *provisioning*.
92. Alla luce di quanto sopra l'Autorità ritiene che l'effetto di un caso di *errato provisioning* sia quello di comportare una ripetizione del processo di fornitura del servizio con conseguente aumento del tempo complessivo di attivazione, e possibile superamento delle tempistiche fissate negli SLA di *provisioning*. L'Autorità, preso atto dell'impegno di Telecom Italia a mantenere la percentuale dei casi di errato *provisioning* entro il 5%, ritiene che una soglia congrua possa essere posta pari al 2,5%. Ai casi di errato *provisioning* che eccedono tale soglia dovrà essere applicata la penale di ritardato *provisioning*, secondo i relativi SLA e tenendo conto del tempo complessivo di *provisioning* richiesto a causa dell'"*errato provisioning*".

Penali di *assurance* per un ritardo superiore a 10 ore

Osservazioni degli operatori

93. Alcuni Operatori hanno evidenziato come l'Offerta di Riferimento WLR di Telecom Italia non sia, a loro avviso, in linea con l'art. 14, comma 7, della delibera n. 694/06/CONS. L'Offerta di Riferimento WLR infatti prevede, nel caso di ripristino del servizio WLR con oltre 10 ore solari di ritardo rispetto al tempo massimo consentito da SLA, una penale pari al 200% del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto più una penale pari al 100% del canone giornaliero del WLR per ogni ora solare di ritardo successiva alla decima, invece che una penale pari al 100% del canone mensile del WLR per ogni ora di ritardo, che a loro avviso dovrebbero includere le prime 10 ore.
94. Viene pertanto richiesto di imporre a Telecom Italia di modificare la tabella relativa alle penali per ritardo di ripristino del servizio WLR fissando una penale, per un ritardo di ripristino maggiore di 10 ore solari, pari al 200% del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto, più il 100% del

canone mensile, e non di quello giornaliero, del servizio richiesto, per ogni ora di ritardo, e non solo per ogni ora di ritardo successiva alla decima.

Valutazioni dell'Autorità

95. L'art. 14, comma 7, della delibera n. 694/06/CONS indica che nel caso di mancato rispetto dei tempi di riparazione dei guasti del servizio WLR sono previste le seguenti penali:

Ritardo (ore solari)	Penale come % del costo complessivo del canone
< 5	30%
5-8	100%
8-10	150%
>10	200% + 100% per ogni ora di ritardo

96. Dalla tabella sopra riportata, in analogia con quanto già richiamato dall'Autorità nel punto 97 della delibera n. 48/08/CIR, si evince che, in caso di ritardo oltre le 10 ore, la penale che Telecom Italia deve corrispondere all'operatore WLR è pari al 200% del costo complessivo del canone del servizio richiesto + il 100% del canone mensile (sottinteso come da intestazione della relativa colonna) per ogni ora di ritardo (sottintendendo successiva alla decima, alla luce di quanto riportato nella corrispondente colonna sinistra).

La Società Telecom Italia nella tabella 5 contenuta nell'allegato all'Offerta di Riferimento WLR 2009 del servizio WLR riguardante gli SLA di *assurance*, precisa viceversa che per un ritardo di ripristino del WLR superiore alle 10 ore la penale è pari al 200% del costo complessivo del canone *mensile* del servizio richiesto più il 100% del canone *giornaliero* per ogni ora di ritardo successiva alla decima".

97. Alla luce di quanto sopra l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba adeguare la propria Offerta di Riferimento WLR 2009 a quanto previsto dall'art. 14, comma 7 della delibera n. 694/06/CONS, esplicitando che per un ritardo di ripristino del WLR superiore alle 10 ore la penale è pari al 200% del costo complessivo del canone *mensile* del servizio richiesto più il 100% del canone *mensile* per ogni ora di ritardo successiva alla decima.

SLA e penali relative all'*assurance* delle prestazioni associate al WLR (STS)

Osservazioni degli operatori

98. Alcuni operatori hanno evidenziato come l'Offerta di Riferimento WLR di Telecom Italia non riporti i *Service Level Agreement* relativi all'*Assurance*

delle prestazioni associate al WLR (STS) e pertanto non consenta all'OLO WLR di garantire al proprio cliente finale tempi certi di ripristino in caso di disservizio di dette prestazioni.

Valutazioni dell'Autorità

99. In analogia a quanto rappresentato al precedente punto 84 l'Autorità ritiene opportuno che Telecom Italia specifichi nell'Offerta di Riferimento, nella sezione inerente gli SLA e le penali di *assurance*, che sia gli SLA che le penali si intendono riferiti oltre che al ripristino dell'attivazione del servizio WLR anche a quello delle prestazioni associate al WLR (STS).

Interventi a vuoto

Osservazioni degli operatori

100. Alcuni operatori hanno evidenziato come l'Offerta di Riferimento WLR di Telecom Italia riporti, per gli interventi a vuoto, un costo di 209 euro, recentemente ridotto a 73.18 euro nelle Offerte di Riferimento *Bitstream* e *Unbundling*. Gli stessi lamentano l'assenza di strumenti di misura atti a stabilire lo stato della rete e dei servizi supportati. Gli Operatori lamentano inoltre che Telecom Italia non rende disponibile all'Operatore alcuna informazione sui cosiddetti *guasti di area* ne tanto meno sui *fermi programmati*. Essi pertanto richiedono che venga completamente rimosso il paragrafo che prevede tale penale e che quindi non sia dovuto alcun costo per gli interventi a vuoto fintantoché Telecom Italia non renda disponibile agli Operatori quanto sopra indicato. In subordine, gli Operatori richiedono che il costo per gli interventi a vuoto non superi quello approvato con riferimento alle Offerte di Riferimento *Bitstream* 2008 e *Unbundling* 2009 (delibere n. 13/09/CIR e n. 14/09/CIR).
101. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha richiamato come ai fini del buon esito di una chiamata telefonica di un cliente in WLR possono influire diversi fattori non riconducibili a Telecom Italia, suscettibili di determinare disservizio al Cliente, quali ad esempio: a) comportamenti cliente; b) prodotti installati dall'Operatore o dal Cliente stesso nella sua sede; c) problemi lato OLO all'interconnessione o nel trattamento della chiamata. L'argomento degli interventi a vuoto e dei relativi strumenti di misura è stato già posto sul Tavolo Tecnico degli Impegni (richieste OLO su *assurance*) dove Telecom Italia ha condiviso la necessità di fornire agli OLO strumenti di diagnosi che facilitino l'analisi, a cura degli stessi, sulla porzione di rete di propria competenza.

Valutazioni dell'Autorità

102. Nella propria Offerta di Riferimento WLR Telecom Italia riporta che “Qualora a seguito di un reclamo dell'Operatore venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante e/o che il malfunzionamento sia dovuto a cause non imputabili a Telecom Italia (ad esempio: errata configurazione sulla rete dell'Operatore, o malfunzionamento generico della rete dell'Operatore, ..), a titolo di rimborso dei costi sostenuti, Telecom Italia addebiterà all'Operatore per l'intervento a vuoto un importo pari a 209,00 Euro.”
103. Le delibere n. 13/09/CIR e n. 14/09/CIR di approvazione delle Offerta di Riferimento inerenti i mercati 11 e 12 prevedono, per il 2009, un contributo per interventi a vuoto pari a 73.18 euro.
104. Alla luce di quanto sopra l'Autorità ritiene congrua una riduzione del costo dell'intervento a vuoto per il servizio WLR analoga a quanto stabilito nei provvedimenti richiamati al punto precedente. Si ritiene pertanto opportuno che Telecom Italia riformuli l'Offerta di Riferimento WLR 2009 prevedendo un contributo per interventi a vuoto pari a 73.18 euro. L'Autorità ritiene inoltre opportuno, nell'ottica della massima trasparenza, che le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli interventi a vuoto siano sufficientemente dettagliate in merito alle attività svolte, oltre che alla identificazione dell'evento (data e ora della segnalazione e dell'intervento) ed alla evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia. Telecom Italia dovrà inoltre essere disponibile a fornire gli ulteriori eventuali chiarimenti richiesti dall'Operatore Interconnesso, cui l'intervento a vuoto è attribuito.

SLA PLUS di Assurance

Osservazioni degli operatori

105. Con riferimento alla prestazione di *SLA Plus*, alcuni operatori hanno evidenziato come Telecom Italia nell'Offerta di Riferimento WLR 2009 indichi che:
 1. la prestazione di *SLA Plus di Assurance* è fornita su base progetto;
 2. la prestazione di *SLA Plus* è fornita su una consistenza minima di 2500 linee.
106. A tal proposito viene chiesto di imporre a Telecom Italia l'eliminazione dei suddetti vincoli non essendone chiare le ragioni.

107. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha confermato la necessità di gestire tale servizio su base progetto. Sempre su base progetto la stessa ritiene possibile ridurre la soglia minima sul numero di linee, posto attualmente a 2500, tenendo in ogni caso conto che il costo del singolo intervento potrebbe subire un incremento.

Valutazioni dell'Autorità

108. Come richiamato nel punto 101 della delibera n. 48/08/CIR, la delibera n. 694/06/CONS, all'art. 5 stabilisce che "Telecom Italia predispose e fornisce, su ciascuna prestazione inclusa nell'offerta WLR, livelli di qualità equivalenti a quelli forniti sui mercati al dettaglio corrispondenti" oltre che i mezzi necessari all'operatore WLR per proporre i servizi di assistenza ai propri abbonati WLR, garantendo tempi di ripristino migliorativi rispetto a quelli forniti ai propri clienti finali. Ciò premesso l'Autorità, al punto 102 della stessa delibera n. 48/08/CIR, aveva ritenuto che Telecom Italia dovesse includere nell'Offerta di Riferimento la prestazione di *SLA Plus* in ottemperanza al succitato articolo, prevedendo tempi di *assurance* migliorativi rispetto a quelli garantiti alla propria clientela affari. L'articolo 1 comma 14 della stessa delibera prevede che "Ai sensi dell'art.5 della delibera n. 694/06/CONS Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR prevedendo uno *SLA Plus* con tempi di *assurance* migliorativi rispetto a quelli garantiti alla propria clientela affari.
109. L'Offerta di Riferimento WLR 2009 di Telecom Italia prevede, in materia di *SLA plus* di *Assurance*, che "Lo *SLA Plus* di *Assurance* sul servizio WLR viene fornito su base progetto" e che "lo *SLA Plus* viene fornito su una consistenza minima pari a 2.500 linee".
110. Alla luce di quanto sopra richiamato l'Autorità non ravvisa ragione per porre una limitazione sul numero di linee dal momento che la gestione del servizio viene effettuata su base progetto. Si richiede pertanto che l'Offerta di Riferimento WLR 2009 di Telecom Italia sia riformulata eliminando la limitazione sulla consistenza minima, attualmente posta pari a 2.500 linee.

Ulteriori richieste di dettaglio in merito al servizio WLR

Osservazioni degli operatori

111. Alcuni operatori hanno infine richiesto ulteriori chiarimenti su alcune disposizioni specifiche previste dall'Offerta di Riferimento WLR di Telecom Italia ed effettuato proposte che, a loro avviso, potrebbero migliorare le modalità di fornitura del servizio WLR.

Valutazioni dell'Autorità

112. In merito a questioni specifiche, sollevate dagli Operatori nel corso del procedimento istruttorio, relative a possibili modifiche e miglioramenti dei processi di fornitura del WLR, essendo queste riconducibili ad attività già in corso nei Tavoli Tecnici avviati alla luce della delibera n. 718/08/CONS e preso atto della disponibilità di Telecom Italia ad analizzare le questioni sollevate all'interno delle suddetti Tavolo Tecnici, l'Autorità ritiene opportuno che la relativa discussione sia demandata a suddetta sede.

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

DELIBERA

Articolo 1

(Approvazione dell'Offerta di Riferimento 2009 di Telecom Italia per il servizio *Wholesale Line Rental*)

1. Sono approvate le condizioni di offerta dei servizi dell'Offerta di Riferimento per il servizio *Wholesale Line Rental* presentata da Telecom Italia S.p.A. per l'anno 2009 in data 28 ottobre 2008, ai sensi dell'art. 6, comma 2, della delibera n. 33/06/CONS, con successiva ripubblicazione in data 29 dicembre 2008, fatto salvo quanto previsto nell'art. 2.

Articolo 2

(Adeguamento dell'Offerta di Riferimento 2009 di Telecom Italia per il servizio *Wholesale Line Rental*)

1. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR 2009 prevedendo un contributo di attivazione del WLR pari a 5,33 Euro per linea ed un contributo di disattivazione del WLR, con cessazione della linea, pari a 11,11 Euro per linea.
2. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR 2009 prevedendo, per il 2009, un contributo addizionale di *set-up* pari a 7,25 Euro per linea WLR. L'Autorità si riserva di rivedere il valore di tale contributo in sede di approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR 2010, sulla base del numero effettivo di linee attivate, che saranno comunicate trimestralmente all'Autorità ai sensi di quanto previsto all'art. 28 della delibera n. 694/06/CONS.

3. Telecom Italia rende operativa, entro il 2009, una notifica all'Operatore WLR con cui viene comunicata la data di attivazione della linea nel caso di WLR attivato su linea precedentemente non attiva. Telecom Italia riformula inoltre l'Offerta di Riferimento WLR 2009 specificando che il contributo di "disattivazione linea attiva" di cui alla Tabella 5, previsto se la disattivazione avviene entro il primo anno dalla sua attivazione, non è dovuto, al pari del contributo di disattivazione WLR previsto in Tabella 6, nel caso di disattivazione del servizio per migrazione ad altro Operatore o rientro in Telecom Italia.
4. Telecom Italia processa le richieste di attivazione di servizi WLR nel caso di linee per le quali non è possibile attivare l'accesso disaggregato, il cui elenco è disponibile nei *Database* di Telecom Italia pubblicati sul portale *Wholesale*, senza richiedere una preventiva richiesta di attivazione di accesso disaggregato.
5. Telecom Italia fornisce la prestazione di portabilità del numero su linee WLR, indipendentemente dalla piattaforma tecnologica sottostante il servizio fornito dall'Operatore *Donating/Donor*. Telecom Italia definisce, ai fini della predisposizione dell'Offerta di Riferimento WLR 2010, le procedure per gestire richieste, effettuate con lo stesso ordine, di attivazione WLR su linea *bitstream naked* o *ADSL naked* di Telecom Italia e portabilità del numero VoIP sulla linea WLR.
6. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR 2009 specificando che, con riferimento al *Provisioning* dei servizi WLR, gli SLA e le penali si intendono riferiti sia all'espletamento degli ordinativi di attivazione che alle variazioni ovvero all'espletamento delle prestazioni associate al WLR (STS). Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR 2009 prevedendo che i canoni del WLR e delle relative prestazioni associate vengano corrisposti a Telecom Italia dall'Operatore, che ne ha richiesto la disattivazione/cessazione, fino alla data di richiesta di disattivazione/cessazione e non fino alla data di effettiva disattivazione/cessazione da parte di Telecom Italia.
7. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR 2009 prevedendo un impegno a mantenere i casi di *Errato Provisioning* entro il limite del 2,5% (anziché del 5%) degli accessi annualmente consegnati a ciascun operatore WLR. I casi di *errato provisioning* per i quali viene superata la suddetta soglia annua sono soggetti al pagamento delle penali relative al mancato rispetto degli SLA di *provisioning* (art. 14, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS) tenendo conto del tempo complessivo di *provisioning* intercorso a partire dalla richiesta di attivazione.

8. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR precisando che, per un ritardo di ripristino del WLR superiore alle 10 ore, la penale è pari al 200% del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto più il 100% del canone mensile, per ogni ora di ritardo successiva alla decima.
9. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR specificando che, con riferimento all'*Assurance* dei servizi WLR, gli SLA e le penali si intendono riferiti sia al ripristino del servizio WLR sia delle prestazioni associate al WLR (STS).
10. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR 2009 in merito alle penali previste negli SLA di *Assurance* prevedendo un contributo per "interventi a vuoto" pari a 73.18 euro. Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli interventi a vuoto sono adeguatamente dettagliate in relazione alle attività svolte, alla identificazione dell'evento (data e ora della segnalazione e dell'intervento svolto) ed alla evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia.
11. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR 2009, con riferimento agli SLA *Plus di Assurance* con gestione su base progetto, eliminando la limitazione sulla consistenza minima di linee.
12. Ai sensi dell'art. 30 comma 4 della delibera n. 694/06/CONS Telecom Italia adegua l'Offerta di Riferimento WLR 2009 a quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e dalle successive disposizioni in merito alle attivazioni, alle migrazioni, alle cessazioni ed alla portabilità del numero.

Articolo 3 (Disposizioni finali)

1. Salvo ove diversamente specificato, Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento 2009 per il servizio WLR secondo le disposizioni di cui all'articolo 2 e la ripubblica entro 30 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.
2. Ai sensi dell'articolo 6 comma 2 della delibera n. 33/06/CONS, le modifiche all'Offerta di Riferimento WLR oggetto del presente provvedimento entrano in vigore a partire dal 1° gennaio 2009, 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.

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

Roma, 9 luglio 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

IL COMMISSARIO RELATORE

Enzo Savarese

Per conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola