

DELIBERA N. 48/08/CIR

APPROVAZIONE DELL'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER L'ANNO 2008 PER IL SERVIZIO *WHOLESALE LINE RENTAL* (WLR)

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 2 luglio 2008;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 270 del 18 novembre 1995;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 177 del 31 luglio 1997;

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 664/06/CONS recante “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza “, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 299 del 27 dicembre 2006;

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

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

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;

VISTO il decreto del Ministero delle comunicazioni del 22 gennaio 2008 recante “Numero unico di emergenza europeo 112”;

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 2008 in data 30 novembre 2007, ai sensi dell’art. 30 della delibera n. 694/06/CONS, tenuto anche conto della tempistica di approvazione dell’offerta 2007;

VISTA la comunicazione, anticipata sul sito dell’Autorità e pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 35 dell’11 febbraio 2008, con cui è stato dato avvio al procedimento di “Valutazione dell’Offerta di Riferimento 2008 di Telecom Italia S.p.A. per il servizio *Wholesale Line Rental*”;

CONSIDERATI gli esiti delle attività svolte dalla Commissione Interconnessione presso il Ministro delle comunicazioni per la definizione delle specifiche tecniche d’interconnessione per il WLR;

VISTI i commenti e le note pervenute all’Autorità, nell’ambito del procedimento di valutazione di cui sopra, da parte dei soggetti interessati;

VISTI gli atti del procedimento di valutazione dell'Offerta di Riferimento 2008 di Telecom Italia S.p.A. per il servizio *Wholesale Line Rental*;

SENTITE, in data 3 ed 8 aprile 2008, le società Tele2 Italia S.p.A, Wind Telecomunicazioni S.p.A., Tiscali Italia S.p.A, Welcome Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A.;

SENTITA, in data 24 aprile 2008, 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. In relazione all'ambito di applicazione dell'Offerta WLR, alcuni operatori hanno segnalato l'assenza nel corpo dell'Offerta di Riferimento WLR per l'anno 2008 (paragrafo 3) della garanzia di continuità nella fornitura del servizio WLR da parte di Telecom Italia su linee afferenti ad uno stadio di linea precedentemente non aperto all'ULL, e quindi disponibile per il WLR, e successivamente aperto all'ULL.
2. Nello specifico gli operatori richiedono che Telecom Italia recepisca nel corpo principale dell'Offerta di Riferimento le disposizioni di cui all'art. 3 comma 3 della delibera n. 694/06/CONS, ossia che le linee già attive in WLR al momento dell'apertura dello stadio di linea ai servizi di accesso disaggregato potranno rimanere attive, alle condizioni economiche vigenti, fino alla cessazione del contratto da parte del cliente finale. Gli operatori ritengono infatti che tale disposizione, non essendo oggetto di negoziazione bilaterale con l'Operatore WLR, ma un obbligo imposto dal Regolatore, debba essere esplicitamente recepita da Telecom Italia nel corpo principale dell'Offerta di Riferimento e non solo nella proposta di contratto, che invece può essere soggetta a negoziazione e quindi a possibili modifiche.
3. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha evidenziato che l'Offerta di Riferimento non impone la cessazione/trasformazione delle linee WLR a seguito dell'apertura dell'ULL, né impone una negoziazione in tal senso.

Più precisamente, a seguito dell'apertura del servizio di ULL e con i tempi previsti dalla normativa, la centrale viene chiusa alle nuove richieste di WLR, mentre tutte le linee WLR già presenti rimangono attive alle condizioni previste per la generalità delle altre centrali aperte al WLR. La stessa Telecom Italia si è comunque manifestata disponibile a chiarire meglio quanto sopra esposto in linea con quanto previsto all'art. 3 comma 3 della delibera n. 694/06/CONS .

Considerazioni dell'Autorità

4. L'art. 3 comma 3 della delibera n. 694/06/CONS prevede che: “Nel momento in cui un nuovo stadio di linea è aperto per la fornitura di servizi di accesso disaggregato alla rete locale, secondo la definizione riportata al comma 1, Telecom Italia: 1) garantisce la fornitura del servizio WLR, alle condizioni economiche vigenti, sulle linee afferenti a tale stadio di linea già attivate in modalità WLR dall'operatore WLR, fino alla cessazione del contratto da parte del cliente finale; 2) fornisce l'attivazione del servizio WLR per 12 mesi successivi alla data di comunicazione, da parte di Telecom Italia agli operatori WLR, dell'avvenuta apertura dello stadio di linea ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale secondo la definizione di cui alla comma 1. La comunicazione relativa agli stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato è inviata da Telecom Italia, con cadenza trimestrale, agli operatori che hanno sottoscritto il contratto per la fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori”.
5. Il corpo dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia prevede che “All'avvenuta apertura dello stadio di linea ai servizi di accesso disaggregato, le linee in WLR potranno essere trasformate in linee di accesso disaggregato”, senza quindi esplicitare la possibilità di sussistere in modalità WLR.
6. La previsione di cui all'art. 3 comma 3 della delibera n. 694/06/CONS non sembra completamente riportata e specificata nel corpo dell'Offerta di Riferimento, mentre Telecom Italia all'interno della proposta di contratto allegata all'Offerta di Riferimento (Accordo Integrativo per la Fornitura Del Servizio di *Wholesale Line Rental*) indica correttamente che:
“Qualora su richiesta di un qualsiasi operatore, lo stadio di linea venga aperto al servizio di accesso disaggregato, Telecom Italia accetterà ulteriori ordinativi di WLR per i successivi 12 mesi dalla data di comunicazione da parte di Telecom Italia di avvenuta apertura. Su richiesta dell'Operatore, all'avvenuta apertura dello stadio di linea ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale, le linee in WLR potranno essere trasformate in linee di accesso disaggregato dell'Operatore secondo le modalità tecnico/economiche previste al riguardo dalla vigente Offerta di Riferimento di Telecom Italia per i servizi di accesso

disaggregato. Fermo restando quanto stabilito al punto 2, Telecom Italia dopo la scadenza del termine di 12 mesi sopra riportato, continuerà a fornire il servizio WLR unicamente sulle linee WLR già attive afferenti a tale stadio di linea fino alla cessazione del contratto con il cliente finale”.

7. Alla luce di quanto sopra l’Autorità ritiene opportuno che Telecom Italia recepisca anche nel corpo principale dell’Offerta di Riferimento le disposizioni di cui all’art. 3 comma 3 della delibera n. 694/06/CONS.

Attivazione WLR su centrali aperte all’ULL dove l’ULL non è attivabile per motivi tecnici o di saturazione della centrale

Osservazioni degli operatori

8. Alcuni operatori chiedono che sia prevista nell’Offerta di Riferimento WLR una procedura diretta di richiesta WLR per quei siti ove è noto che per motivi di saturazione o tecnici l’ULL non è più attivabile.
9. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia si è dichiarata disponibile 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 *standard*. Relativamente a specifiche linee per le quali, per altra via, l’operatore ha certezza (es. ordini precedenti scartati) che 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.

Considerazioni dell’Autorità

10. L’Autorità concorda e prende atto di quanto espresso dagli operatori e da Telecom Italia in merito.

Problematiche di attivazione del WLR su linea non attiva

Osservazioni degli operatori

11. Gli operatori evidenziano come, all’interno dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia sia indicato che l’ordine di attivazione WLR su linea non attiva

implica verifiche di fattibilità tecnica aggiuntive rispetto a quelle già illustrate per il caso di linea attiva ovvero che “in particolare è necessario verificare se deve essere realizzato un nuovo impianto o se vi sia una situazione di saturazione di rete che potrebbe impedire la realizzazione della linea”.

12. Gli operatori richiedono che l’Autorità vigili affinché Telecom Italia, nei casi suddetti, non utilizzi le informazioni sul potenziale cliente OLO ai fini commerciali mediante il trasferimento di dati alla divisione *retail*.
13. Gli operatori richiedono inoltre che, nel caso di contestuale richiesta di attivazione su linea non attiva del servizio WLR e del servizio *bitstream*, l’attivazione del WLR e del *bitstream* siano contestuali. In merito a tale richiesta Telecom Italia ha fatto presente che le attivazioni di nuovi impianti avvengono a SLA, per cui le attivazioni di servizi diversi allo stesso utente sono difficilmente sincronizzabili.

Considerazioni dell’Autorità

14. L’Autorità ribadisce che, ai sensi della delibera n. 152/02/CONS, non può esserci passaggio di informazioni commerciali sui clienti OLO tra la divisione *Wholesale* e *retail* di Telecom Italia.

II. PROBLEMATICHE INERENTI IL SERVIZIO WLR ED I SERVIZI ACCESSORI

Chiamate contenenti cifre extradecadiche (4*)

Osservazioni degli operatori

15. Gli operatori richiedono di imporre a Telecom Italia, nel rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna, di precisare, nella propria Offerta di Riferimento, che tra le chiamate originate dall’abbonato WLR e instradate verso la rete dell’OLO WLR, siano incluse, senza alcun ulteriore costo per l’OLO WLR oltre quello di raccolta del traffico telefonico, le chiamate contenenti cifre extradecadiche, con particolare riferimento alla chiamata verso il servizio interno di rete “4*”.
16. E’ stato evidenziato dalla Società Telecom Italia, nel corso del procedimento istruttorio, come il tema delle modalità di istradamento del traffico sia stato discusso in sede di Tavolo Tecnico e nella “Commissione Interconnessione del Ministero delle Comunicazioni nell’ambito delle attività per la definizione delle

specifiche tecniche relative al WLR”, approvate il 28 marzo 2007. In sede di Tavolo Tecnico si sarebbe inoltre concordato che, anche ai fini del servizio WLR, il trattamento della chiamata è realizzato secondo quanto previsto dalla norma tecnica ISCTI 763, già adottata per i servizi di raccolta, terminazione e transito del traffico telefonico.

Considerazioni dell’Autorità

17. L’art. 5, comma 1, lettera b, della delibera n. 694/06/CONS prevede che Telecom Italia deve fornire 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”.
18. L’art. 6 comma 1 della delibera n.694/06/CONS, comma 1 prevede che “... L’operatore WLR fornirà al cliente finale .. servizi di instradamento a destinazione del traffico originato dal cliente finale e diretto a numeri di qualsiasi decade da 0 a 9 - con la sola esclusione delle chiamate dirette ai codici per servizi di emergenza. “
19. La delibera n. 694/06/CONS, prevede (cfr. pag. 6 dell’allegato C relativo al trattamento delle chiamate) che: “La rete WLR agisce da rete *initiating* in accordo con i principi espressi dalle specifiche tecniche ISCTI serie 763”. In particolare la specifica tecnica ISCTI 763-24, relativa al WLR, non prevede l’invio di caratteri extradecadici all’interconnessione (fanno eccezione i caratteri “C” in testa (formato routing number) ed “F” in coda (indica il criterio di fine numerazione in alcuni contesti di chiamata).
20. Al riguardo, sul tema del trattamento delle cifre extradecadiche, si riporta il seguente estratto del verbale della riunione del 28 marzo 2007 presso il Ministero delle Comunicazioni: “Nel corso della discussione, relativa alla richiesta di inclusione del trattamento delle cifre extradecadiche per l’accesso a particolari servizi forniti dall’operatore WLR, si concorda di non includere nel testo della specifica tale trattamento all’interconnessione tra operatori. Telecom Italia sostiene che tale prestazione non è prevista nella delibera n. 694/06/CONS e, peraltro, non consentita nelle relative normative internazionali. Wind, pur non concordando con quanto sostenuto da Telecom Italia, si rende disponibile a superare la richiesta al fine di pervenire rapidamente all’approvazione della Specifica Tecnica in argomento. La Commissione all’unanimità approva”.
21. L’Autorità alla luce di quanto sopra riportato e delle posizioni espresse nel corso del procedimento constata che la richiesta degli operatori implica un’eventuale

revisione delle specifiche tecniche di trattamento della chiamata. L'Autorità si esprime comunque a favore del superamento di suddetta limitazione tecnica in un'ottica di parità di trattamento interna esterna ed a beneficio degli utenti finali. Si auspica pertanto che tale limitazione possa essere superata quanto prima, non oltre l'anno corrente, nell'ambito di uno specifico tavolo tecnico tra gli Operatori o nell'ambito della Commissione Interconnessione del Ministero delle comunicazioni.

III. ATTIVAZIONE DEL WLR SU LINEA BITSTREAM NAKED

Numerazione associata al servizio WLR e costo di attivazione del WLR

Osservazioni degli operatori

22. Gli operatori evidenziano che alcune modalità di attivazione del servizio WLR non risultano chiare. In particolare, essi si riferiscono al caso in cui venga richiesta l'attivazione del servizio WLR su una linea dove è già attivo il servizio ADSL/Bitstream in modalità *naked*.
23. In particolare, essi richiedono all'Autorità di imporre a Telecom Italia di associare, nel caso di richiesta di attivazione del servizio WLR su una linea oggetto di un contratto "Bitstream naked", un nuovo numero telefonico al cliente che attiva il WLR. Gli operatori chiedono inoltre che a tale attivazione siano applicate le condizioni economiche e gli SLA previsti nel caso di linea attiva. Chiedono infine che siano inserite nella Offerta di Riferimento modalità e tempi con cui Telecom Italia comunica il nuovo numero telefonico all'OLO WLR, affinché questo possa comunicarlo al proprio cliente finale.
24. 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. In termini di condizioni economiche e SLA il servizio non può quindi che essere fornito secondo quanto previsto per la generalità delle linee non attive. Tale approccio è inoltre coerente con l'offerta commerciale *retail* di Telecom Italia, alla quale il WLR è legato. Lato *retail*, infatti, Telecom Italia non prevede condizioni *ad hoc* per l'allaccio alla rete telefonica (PSTN) nel caso di cliente già dotato di ADSL *naked*.

Considerazioni dell'Autorità

25. Relativamente ad un'eventuale attivazione di servizi dati su una linea WLR, la delibera n. 694/06/CONS riporta all'art. 8 che "L'Offerta WLR è compatibile con un'utilizzazione simultanea da parte di Telecom Italia, oppure dell'operatore WLR, oppure di un operatore terzo, della banda alta delle frequenze della linea, secondo le modalità previste dalla regolamentazione vigente in materia di servizi a banda larga".
26. A tale proposito Telecom Italia riporta nella propria Offerta di Riferimento che "Al cliente WLR è consentito attivare con altro Operatore servizi allocati nella banda alta delle frequenze della linea secondo le modalità previste dalla relativa offerte *wholesale* di Telecom Italia".
27. 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 doppino risulti attivo per l'accesso alla rete a larga banda.
Considerato quindi che il contributo di attivazione per linea attiva comprende, anche sulla base delle evidenze fornite da Telecom Italia, solo le attività relative alla implementazione del servizio telefonico e non quelle relative alla rete di distribuzione in rame, l'Autorità ritiene opportuno di non richiedere su tale tema specifiche modifiche all'Offerta di Riferimento di Telecom Italia.

Comunicazione tra Telecom Italia e l'Operatore interconnesso

Osservazioni degli operatori

28. Secondo gli operatori l'art. 18 *comma h* della delibera n. 694/06/CONS, che riguarda l'obbligo di comunicazione di un pre-esistente contratto *bitstream*, non sarebbe stato recepito da Telecom Italia, sebbene il riferimento a tale comunicazione è presente nell'accordo integrativo tra le Parti per la fornitura del servizio WLR.
29. Alla luce di quanto sopra, gli operatori richiedono all'Autorità di imporre a Telecom Italia di includere nell'Offerta di Riferimento il seguente processo: in caso di richiesta WLR su una linea oggetto di un contratto "Bitstream naked", Telecom Italia ne comunica all'operatore WLR l'esistenza (fatto salvo il caso in

cui l’OLO WLR coincida con l’OLO Bitstream *naked*), specificando, in sede di definizione delle procedure e del tracciato record (*Annesso 2 al Provisioning*), quale sia il messaggio che sarà inviato all’OLO WLR.

Considerazioni dell’Autorità

30. La delibera n. 694/06/CONS all’art. 18 *comma h* riporta che “Telecom Italia, ove venga richiesta l’attivazione della prestazione WLR su una linea oggetto di un contratto per la prestazione "Bitstream naked", comunica all’operatore WLR l’esistenza di tale contratto. Tale comunicazione non è dovuta nel caso in cui il cliente chiede il passaggio dai servizi di "Bitstream naked" al servizio WLR con il medesimo operatore, ovvero quando l’operatore WLR coincide con l’operatore " Bitstream naked"”.
31. L’Autorità ritiene quindi che Telecom Italia debba adeguare l’Offerta di Riferimento all’obbligo di cui all’art. 18 comma h della delibera n. 694/06/CONS, specificando anche le modalità di comunicazione dell’informazione suddetta.

Portabilità del numero nel passaggio del cliente dall’accesso WLR all’accesso BITSTREAM naked, con lo stesso Operatore

Osservazioni degli operatori

32. Gli operatori ritengono opportuno prevedere la possibilità di poter utilizzare il servizio di *Number portability* nel passaggio di un cliente WLR al servizio ADSL *Naked* dello stesso operatore.
33. Alla luce di quanto sopra, gli operatori richiedono all’Autorità di imporre a Telecom Italia di rendere possibile, utilizzando le procedure di migrazione definite dal tavolo tecnico della delibera n. 274/07/CONS, la *number portability* nel caso in cui un cliente richieda di cessare il WLR con un Operatore e di mantenere il proprio numero su una linea ADSL *naked*, sempre col medesimo Operatore.

Considerazioni dell’Autorità

34. Ai sensi della delibera 4/CIR/99 la Portabilità del Numero può essere definita con riferimento a:
 - fornitore del servizio (Service Provider Portability): consente all’utente di mantenere il proprio numero quando decide di cambiare operatore titolare

dell'apposita licenza o concessione, a parità di tipologia di servizio e, dove applicabile, di ubicazione nell'ambito della stessa area locale. Questa portabilità è riferita sia ai numeri geografici sia ai numeri non geografici;

- località: (Location Portability o Geographic Portability) consente all'utente di mantenere il proprio numero quando decide di cambiare ubicazione a parità di tipologia di servizio;
- servizio utilizzato (Service Portability): consente all'utente di mantenere il proprio numero a fronte di variazioni della tipologia di servizio.

La delibera 274/06/CONS, all'art.20 comma 3 lettera a, prevede l'obbligo per Telecom Italia di gestire il cambio di tecnologia nell'ambito del contratto con un medesimo operatore... (garantendo)... la sincronizzazione delle operazioni di cambio di fornitura in accordo con le richieste dell'operatore richiedente.

35. Il cambio tecnologia è generalmente finalizzato ad utilizzare un servizio intermedio che consenta all'OLO di offrire al proprio cliente, oltre ai servizi precedentemente forniti (la telefonia nel caso WLR), servizi aggiuntivi (quali ad esempio servizi a larga banda, nel caso in cui l'OLO decidesse di migrare al bitstream *naked*). Ne segue che l'obbligo per Telecom Italia di gestione del cambio tecnologia, che deriva dal succitato articolo 20 della delibera 274/07/CONS, comporta per la stessa Telecom Italia l'obbligo di gestione della portabilità del numero, quest'ultima possibilmente sincronizzata al cambio tecnologia, al fine di evitare disservizi al cliente. L'Autorità ritiene quindi che Telecom Italia sia tenuta, alla luce del quadro regolamentare attuale, a fornire la *Service Portability* dal WLR al *bitstream*. L'Autorità richiama che, al termine dei lavori del Tavolo Tecnico sulle procedure di migrazione, Telecom Italia aveva ritenuto la procedura proposta da alcuni Operatori per il cambio di tecnologia implementabile senza particolari impatti sulle tempistiche già stabilite per le procedure di migrazione. Telecom Italia si era inoltre resa disponibile a definire, nell'ambito di un apposito sottogruppo con gli OLO, le integrazioni/specificazioni al tracciato *record* necessarie per la sola gestione del cambio tecnologia.

IV. INFORMAZIONI PRELIMINARI PER OFFERTA WLR A CLIENTE CORPORATE

Osservazioni degli operatori

36. Gli operatori richiedono che Telecom Italia recepisca integralmente, nel corpo principale dell'Offerta di Riferimento, la disposizione di cui all'art. 5 comma 1, lettera e della delibera n. 694/06/CONS.

37. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha manifestato nello specifico la disponibilità a recepire testualmente quanto previsto in merito dalla delibera n. 694/06/CONS.

Considerazioni dell'Autorità

38. L'art. 5, comma 1, lettera e, della delibera n. 694/06/CONS impone a Telecom Italia di consentire all'Operatore WLR di accedere "alle informazioni preliminari necessarie all'operatore WLR per l'acquisto in modalità WLR di un gruppo di linee destinate a un cliente finale che si è già impegnato formalmente, a seguito *ad esempio* dell'aggiudicazione di una gara di appalto, ad acquisire dal medesimo operatore i servizi di accesso e di cessare i servizi con l'operatore pre-esistente e che ha conferito all'operatore WLR, con un mandato conoscitivo adeguatamente circoscritto, una delega ovvero un incarico di rappresentanza". Quindi "l'aggiudicazione di una gara d'appalto" viene citata come un esempio ovvero uno dei casi possibili a seguito del quale il cliente finale può impegnarsi formalmente con l'operatore WLR.
39. Nella propria Offerta di Riferimento relativa al servizio WLR, Telecom Italia prevede che: "Telecom Italia rende disponibili le informazioni preliminari necessarie all'operatore WLR per l'acquisto in modalità WLR di un gruppo di linee destinate a un cliente finale che si è già impegnato formalmente, a seguito dell'aggiudicazione di una gara di appalto, ad acquisire dal medesimo operatore i servizi di accesso e di cessare i servizi con l'operatore pre-esistente e che ha conferito all'operatore WLR, con un mandato conoscitivo adeguatamente circoscritto, una delega ovvero un incarico di rappresentanza". Quindi sembrerebbe che Telecom Italia affermi che le informazioni preliminari suddette possano essere fornite all'operatore WLR solo a seguito dell'aggiudicazione di una gara d'appalto mentre nella delibera tale caso è citato come esempio. Gli elementi che, dalla lettura del sopra richiamato testo, l'Autorità intendeva come unici necessari sono il mandato conoscitivo, la delega o l'incarico di rappresentanza.
40. Alla luce di quanto sopra l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba adeguare l'Offerta di Riferimento prevedendo testualmente quanto previsto dall'art. 5, comma 1, lettera e, della delibera n. 694/06/CONS e pertanto indicando l'aggiudicazione della gara di appalto solo come un esempio e non come elemento indispensabile per ottenere le informazioni preliminari.

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

Contributo di attivazione del WLR su linea attiva

Osservazioni degli operatori

41. Gli operatori evidenziano che, nell'Offerta di Riferimento 2008, Telecom Italia ha previsto un contributo di attivazione del servizio WLR pari a 5,98 Euro pari a quello proposto per l'Offerta di Riferimento WLR 2007 ed approvato dall'Autorità con la delibera n. 114/07/CIR. Gli stessi ritengono che i servizi WLR e CPS siano, da punto di vista dell'attivazione, tecnicamente molto simili. Chiedono pertanto che il contributo di attivazione del WLR sia posto pari quello della CPS (attualmente per il 2008 pari a 4,77 Euro).
42. Nel caso in cui l'Autorità decida di confermare una differenza di costo tra WLR e CPS, che in analogia con quanto avvenuto in sede di approvazione dell'Offerta 2007 era di circa +15%, gli Operatori richiedono che il contributo di attivazione del servizio WLR sia al più pari a 5,48 Euro.
43. Viene evidenziato inoltre che esistono dei casi in cui un cliente, già in CPS con un operatore, decida di diventare cliente WLR dello stesso operatore. In tale condizione gli Operatori ritengono che molte delle componenti sottostanti il costo sostenuto da Telecom Italia siano già state remunerate e pertanto il contributo di attivazione WLR può essere notevolmente ridotto rispetto al caso di nuova attivazione WLR. .

Considerazioni dell'Autorità

44. Con l'approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR 2007 l'Autorità ha riconosciuto come congruo il costo di attivazione di 5,98 Euro in virtù di un costo di attivazione del servizio CPS per il 2007, riportato nell'Offerta di Riferimento (Mercati 8, 9 e 10) di Telecom Italia, pari a 5,20 Euro. La differenza tra costo di attivazione CPS e WLR, emersa sia nell'ambito dei lavori del Tavolo Tecnico che durante il precedente procedimento istruttorio, è legata al fatto che la fornitura del servizio WLR comporta, da parte di Telecom Italia, ulteriori attività ed interventi¹. Il costo di attivazione del WLR era stato calcolato come

¹ Infatti il punto 28 dei considerati alla delibera n. 114/07/CIR indica che "Come ampiamente discusso nell'ambito del Tavolo Tecnico relativo al WLR, i servizi di CPS e WLR sono tecnicamente molto simili. Ciò nonostante è stato evidenziato, sia nell'ambito dei lavori del suddetto Tavolo Tecnico che durante il presente procedimento istruttorio, che la fornitura del servizio WLR comporta da parte di Telecom Italia ulteriori attività ed interventi.

Pertanto, alla luce delle considerazioni sopraesposte, e tenuto conto dei dati forniti da Telecom Italia sia

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. Tuttavia Telecom Italia ha proposto, per il 2008, lo stesso costo di attivazione WLR del 2007 (5,98 Euro) nonostante il costo di attivazione del servizio CPS, riportato nell'Offerta di Riferimento 2008 relativa ai mercati 8-9-10, sia stato ridotto da 5,20 Euro a 4,77 Euro.

45. Ribadendo pertanto le considerazioni già espresse nella delibera n. 114/07/CIR, l'Autorità ritiene opportuno ricalcolare il contributo di attivazione con la stessa metodologia adottata nel 2007. Da ciò deriva che Telecom Italia debba adeguare la propria Offerta di Riferimento prevedendo un contributo di attivazione del WLR pari a 5,57 Euro, valore dato dalla somma ponderata di un importo relativo a lavorazione in automatico, pari a 4,77 Euro², e di un importo relativo a lavorazione in manuale.
46. L'Autorità ha inoltre richiesto a Telecom Italia di rendicontare i costi sostenuti nel passaggio di un cliente, già in CPS con un operatore, al servizio WLR offerto dallo stesso operatore. Telecom Italia ha evidenziato che, nel caso in oggetto, occorre prima disattivare la CPS e poi attivare il WLR. Pertanto non esistono attività comuni che possono essere omesse nell'attivazione del WLR.
47. L'Autorità ritiene pertanto che non sussistano elementi che giustifichino la richiesta di una riduzione del contributo di attivazione WLR nel passaggio da CPS a WLR.

Contributo di attivazione del WLR su linea non attiva

Osservazioni degli operatori

48. Analizzando l'Offerta 2008 di Telecom Italia, gli operatori ritengono si evinca che nel caso di attivazione del servizio WLR su linea non attiva, l'operatore alternativo dovrà remunerare Telecom Italia sia per le attività di attivazione della linea non attiva sulla base del principio del *Retail Minus* (per un costo pari a 70,4 €), sia per l'attivazione del servizio WLR (per un costo pari a 5,98 €). Ai suddetti importi si aggiunge il contributo per la remunerazione del costo di *set up* (5,25 €). Secondo gli Operatori, l'attivazione a livello *retail* di una linea non

per il contributo di attivazione che di disattivazione, ferma restando la possibilità di effettuare ulteriori analisi, l'Autorità ritiene in questa fase di approvare valori fissati da Telecom Italia nell'Offerta di Riferimento.....”

² Contributo di attivazione della CPS applicabile nel 2008 sulla base dei valori previsti nella nuova Offerta di Riferimento 2008 (Mercati 8, 9 e 10) di Telecom Italia.

attiva, pari a 96 € IVA inclusa o 80 € IVA esclusa, comprende anche l'attivazione del servizio telefonico ed il *bonus* di traffico.

49. Gli operatori richiedono pertanto all'Autorità un intervento volto a far sì che nel caso di attivazione del servizio WLR su linea non attiva, il contributo di attivazione, fissato nella Offerta di Riferimento 2008 pari a 70,4 €, comprenda anche l'attivazione del servizio WLR, e che pertanto in tal caso il costo di 5,98 € non sia dovuto.
50. Nel corso del procedimento istruttorio, a seguito della richiesta di chiarimenti da parte dell'Autorità, la Società Telecom Italia ha rappresentato che l'attivazione di una nuova linea (non attiva) è un'attività che risulta propedeutica all'attivazione del servizio WLR per cui i relativi contributi applicati da Telecom Italia servono a remunerare attività distinte.

Considerazioni dell'Autorità

51. Alla luce di quanto sopra esposto l'Autorità non ritiene, nel presente provvedimento, di dover intervenire al fine di una riformulazione dei prezzi di attivazione su linea non attiva, fatto salvo la possibilità di effettuare ulteriori approfondimenti e verifiche sui costi sottostanti il servizio.

Contributo di disattivazione del WLR

Osservazioni degli operatori

52. Gli operatori richiedono all'Autorità di imporre a Telecom Italia l'eliminazione o, in subordine, un forte ridimensionamento del contributo di disattivazione della linea WLR e *contestuale* cessazione linea, pari a 11,78 Euro, nonché di indicare che il relativo contributo non è dovuto nel caso di disattivazione del servizio per migrazione ad altro OLO o per rientro in Telecom Italia.

Considerazioni dell'Autorità

53. 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, come peraltro riportato nell'Offerta di Riferimento. Tale contributo non sarà pertanto dovuto nel caso di disattivazione del servizio per migrazione ad altro OLO o rientro in Telecom Italia.”
54. Nel ribadire quanto sopra l'Autorità richiama il fatto che in merito alla valorizzazione del contributo di disattivazione Telecom Italia aveva, in

occasione dell'approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR 2007, fornito evidenza delle componenti sottostanti il costo pubblicato nell'Offerta di Riferimento. Nello specifico alcune delle componenti di costo che contribuiscono al contributo di disattivazione WLR sono legate ai costi della CPS, nel frattempo diminuiti a seguito dell'approvazione dell'Offerta di Riferimento 2008 relativa ai mercati 8-9-10. Si ritiene che Telecom Italia debba pertanto rivalutare il costo del contributo di disattivazione alla luce di tali riduzioni prevedendo un contributo di disattivazione del WLR, con cessazione linea pari a 11,37 Euro.

Bonus di traffico

Osservazioni degli operatori

55. Gli operatori intervenuti sul punto evidenziano che nell'Offerta di Riferimento 2008 Telecom Italia prevede (Tabella 4), un bonus sulla raccolta del traffico voce corrispondente a uno sconto pari a 0,12 Euro/Linea WLR/mese per linee residenziali e pari a 0,03 Euro/Linea WLR/mese per linee non residenziali. Tuttavia secondo gli operatori ciò non sarebbe in linea con quanto previsto dalle delibere n. 114/07/CIR e n. 694/06/CONS. Secondo gli operatori, infatti, valorizzando ogni minuto di traffico voce con la tariffa media (*peak/off peak*) di terminazione e raccolta a livello SGU, prevista nell'Offerta di Riferimento 2008 relativa ai mercati 8-9-10, si ottiene un valore ben più elevato di quello previsto da Telecom Italia.
56. Gli Operatori ritengono peraltro che la modalità di valorizzazione più corretta del *bonus* di traffico sarebbe quella di prendere in considerazione non la media *peak/off peak* per le tariffe di raccolta e terminazione, bensì la tariffa *peak*. Gli stessi Operatori richiedono che Telecom Italia specifichi nell'Offerta di Riferimento WLR la modalità di valorizzazione a livello *wholesale* del *bonus* di traffico.
57. In sintesi gli operatori richiedono all'Autorità di imporre a Telecom Italia:
 - di adeguare l'ammontare del *bonus* di traffico a quanto previsto dalle delibere n. 694/06/CONS e n. 114/07/CIR;
 - di indicare espressamente la modalità di valorizzazione ed il riconoscimento del *bonus* di traffico, imponendo a Telecom Italia una metodologia di valorizzazione che sia coerente con quanto previsto dal punto D5.18 dell'Allegato A alla delibera 694/06/CONS.

58. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha presentato un'istanza di revisione relativamente alle disposizioni previste in merito al *bonus* di traffico nella delibera n. 114/07/CIR alla luce di quanto previsto dalla delibera n. 694/06/CONS. In particolare è stato evidenziato come in merito al *bonus* di traffico la delibera n. 114/07/CIR individui due valori puntuali per linea residenziale e non residenziale ove invece la delibera n. 694/06/CONS faceva riferimento a due valori variabili per linea che potevano arrivare bimestralmente “fino a 90 minuti” e “fino a 60 minuti” per i clienti residenziali e non residenziali, rispettivamente.

Quanto previsto nella delibera n.114/07/CIR sarebbe, secondo Telecom Italia, lesivo nei propri confronti comportando un valore del *bonus* di traffico riconosciuto all'OLO superiore a quanto mediamente riconosciuto dalla propria divisione *retail* ai clienti finali.

La stessa Telecom Italia rappresenta infatti che non tutti i propri clienti usufruiscono del *bonus* in quanto alcuni di essi aderiscono a pacchetti tariffari le cui condizioni economiche non ne prevedono il riconoscimento. In analogia, alcuni clienti passati in WLR con un OLO potrebbero aderire a pacchetti tariffari che non prevedono il riconoscimento del *bonus* di traffico.

59. In merito alle modalità di ribaltamento all'ingrosso del *bonus* di traffico offerto ai propri clienti Telecom Italia non ritiene percorribile una contabilizzazione per singola utenza essendo il traffico relativo alla raccolta fatturato mensilmente all'OLO sulla base del fascio di interconnessione, in maniera indistinta rispetto alla singola linea che ha effettuato il traffico. A ciò si aggiunge che tale fascio raccoglie, in maniera indistinta, il traffico generato dai clienti dell'OLO in diverse modalità di accesso come WLR, CS, CPS e VULL.

60. In merito alla determinazione del *bonus* di traffico medio, per linea WLR, da riconoscere all'ingrosso Telecom Italia propone una metodologia che tenga conto, per ciascun anno, del numero totale di linee che hanno effettuato traffico (suddivise tra collegamenti residenziali e affari) e che aderiscono a pacchetti tariffari che prevedono il *bonus* e dell'ammontare del traffico, ottenuto dal paniere di *Price Cap*, effettivamente abbuonato ai clienti (minuti di traffico gratis).

Considerazioni dell'Autorità

61. L'allegato B alla delibera n. 694/06/CONS stabilisce, nella descrizione del servizio “bonus di traffico”, un ammontare bimestrale “Per i clienti residenziali fino a 90 minuti di traffico; per i clienti non residenziali fino a 60 minuti di traffico”.

62. La delibera n. 114/07/CIR all'articolo 2 comma 6, evidenzia che: "Telecom Italia ai sensi di quanto previsto dalla delibera n. 694/06/CONS ed al fine di garantire la replicabilità della promozione cosiddetta "bonus di traffico" anche agli operatori WLR nei confronti dei propri utenti finali adegua l'Offerta di Riferimento includendo tra le prestazioni WLR uno sconto sul traffico di interconnessione corrispondente alla esenzione, su base bimestrale, dei costi di raccolta e di terminazione, a livello SGU, di 90 min di traffico telefonico, per utenza residenziale, 60 min per utenza business."
63. Per la valorizzazione dei minuti di bonus il punto D5.18 dell'allegato A della delibera 694/06/CONS indica che "...l'Autorità ritiene che la modalità più congrua di valorizzazione del traffico sia quella data dai costi di originazione (a livello SGU) e dei costi di terminazione (a livello SGU) previsti nella vigente Offerta di Riferimento di Telecom Italia".
64. L'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per il 2008, relativa ai mercati 8, 9 e 10, riporta i seguenti importi, in Euro, minutari per la raccolta/terminazione SGU: 0,003850 in *peak* e 0,002592 in *off-peak*.
65. L'Autorità, riconoscendo non percorribile la contabilizzazione del *bonus* di traffico di interconnessione per singola utenza, ritiene condivisibile che, sulla base di quanto previsto dalla delibera n. 694/06/CONS, il *bonus* di traffico venga determinato come un valore medio per linea che teoricamente possa arrivare, bimestralmente, "fino a 90 minuti", per i clienti residenziali, e "fino a 60 minuti", per clienti non residenziali.
66. Al fine di determinare il suddetto valore medio/linea WLR/mese l'Autorità ha utilizzato i dati del paniere di *Price Cap* relativi ai minuti di traffico per il quale è "potenzialmente" applicabile il *bonus* di traffico. Tenendo in considerazione anche il numero di linee di accesso, residenziali e non, si ottiene la seguente stima del numero medio di minuti/mese/linea abbonato da Telecom Italia ai propri clienti: 26,5 minuti/mese/linea-WLR, per utenza residenziale, e 15,0 minuti/mese/linea-WLR, per utenza affari.
67. I valori mensili in euro del *bonus* di traffico per linea WLR per mese, distinti per linee residenziali e per linee non residenziali, sono ottenuti come prodotto tra l'entità del *bonus* medio, calcolato al punto precedente ed espresso in minuti/mese/linea-WLR, ed il costo medio *peak/off peak* di raccolta più terminazione a livello SGU, utilizzando i prezzi dell'Offerta di Riferimento 2008 di Telecom Italia.
68. Per ottenere il valore medio, tra *peak* ed *off peak*, del costo di raccolta/terminazione per singola tipologia di clientela l'Autorità ha utilizzato i dati del paniere dei consumi comunicati da Telecom Italia. Partendo dai valori

peak e *off peak* sia per la raccolta che per la terminazione previsti nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2008 inerente i mercati 8, 9 e 10, che sono rispettivamente di 0,3850 e 0,2592 centesimi di euro/minuto, si perviene ai seguenti valori medi della raccolta/terminazione: 0,003202 euro/minuto, per i residenziali, 0,003616 euro/minuto, per gli affari.

Di seguito si riportano gli elementi per la determinazione del *bonus* e la relativa valorizzazione secondo il criterio sopra descritto.

Clientela	Minuti potenziali massimi per mese del Bonus Traffico	Minuti medi effettivi per mese del Bonus Traffico corretti	RACCOLTA TI 2008			TERMINAZIONE TI 2008			Ammontare bonus mensile per linea WLR dovuto da TI (EURO)	Bonus proposto da TI
			Peak	Off Peak	Media	Peak	Off Peak	Media		
RESIDENZIALE	45	26,5	0,003850	0,002592	0,003202	0,0039	0,002592	0,003202	0,17	0,12
NON RESIDENZIALE	30	15,0	0,003850	0,002592	0,003616	0,0039	0,002592	0,003616	0,1	0,03

69. L'Autorità ritiene pertanto che Telecom Italia debba riformulare il valore del *bonus* di traffico secondo i valori mensili sopra calcolati e pari a 0,17 Euro/linea-WLR, per cliente residenziale, e 0,10 Euro/linea-WLR per cliente non residenziale.

Fatturazione tra Telecom Italia e l'Operatore interconnesso

Osservazioni degli operatori

70. Ai fini di un efficiente processo di fatturazione tra l'Operatore WLR e Telecom Italia, ed in considerazione degli elevati volumi e della quantità di prestazioni associate al servizio WLR che sono oggetto di fatturazione, gli operatori ritengono opportuno che Telecom Italia e l'operatore WLR automatizzino i rispettivi processi di emissione e verifica della fattura relativa al servizio WLR e a tutte le prestazioni associate ed accessorie. A tal proposito, gli operatori richiedono che Telecom Italia descriva dettagliatamente nella propria Offerta di Riferimento le modalità di fatturazione del WLR e di tutti i servizi associati ed accessori. In particolare, gli operatori ritengono necessario che Telecom Italia inserisca nell'Offerta di Riferimento il *template* del dettaglio della fattura *wholesale* relativa al WLR e a tutte le prestazioni, associate ed accessorie, e che si impegni a fornire all'OLO WLR, con un preavviso di almeno 120 giorni e

tramite lettera raccomandata, qualunque modifica al *template* di fatturazione che l'OLO WLR dovrà recepire.

71. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha evidenziato come essa abbia previsto una fattura WLR già corredata di un apposito allegato di dettaglio contenente tutte le prestazioni previste dall'Offerta di Riferimento. Quanto al tema dell'aggiornamento del *template* della fattura, Telecom Italia ha dichiarato che ciò non è stato oggetto di discussione in sede di Tavolo Tecnico. Ciò premesso, essa evidenzia che tale tema è comune a tutti i servizi e a tutte le fatture scambiate tra Telecom Italia e gli operatori, sia quelle emesse da Telecom Italia, che quelle emesse dagli operatori. Tale argomento potrebbe quindi, eventualmente, essere inserito in un provvedimento generale volto a precisare meglio le modalità di interazione tra gli operatori stessi.

Considerazioni dell'Autorità

72. L'Autorità rileva come il tema delle modalità di presentazione delle fatture interessi tutti i servizi intermedi e pertanto sia suscettibile di un intervento regolamentare di carattere generale, evitando in tal modo il rischio di disarmonizzazione tra i diversi servizi intermedi. L'Autorità ritiene comunque necessario che Telecom Italia utilizzi un formato della fattura relativa al WLR e a tutte le prestazioni associate ed accessorie caratterizzato dalla massima trasparenza e semplicità di comprensione da parte dell'OLO. L'Autorità ritiene opportuno che Telecom Italia anticipi le modifiche ai suddetti formati con il massimo preavviso possibile in modo da consentire agli OLO di adeguare i propri sistemi.

VI. PROVISIONING DEL SERVIZIO WLR

Capacità di evasione degli ordinativi

Osservazioni degli operatori

73. Con riferimento alla capacità di evasione delle attivazioni gli operatori richiedono che:
- in analogia a quanto accade per la CPS, la capacità di evasione degli ordini WLR sia saturata esclusivamente dagli ordinativi di attivazione WLR e non anche dagli ordinativi di disattivazione e cessazione linea WLR e dagli ordinativi di variazione di qualunque prestazione associata al WLR;

- venga aumentato il limite complessivo di 20.000 ordinativi/giorno, devolvendo parte della capacità assegnata alla CPS al WLR.
74. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha evidenziato come la capacità di evasione sia legata ai limiti intrinseci degli impianti, nonché delle strutture tecniche di provisioning di Telecom Italia, le quali devono elaborare anche gli ordini di variazione e cessazione. Telecom Italia rappresenta inoltre che gli impianti e le strutture tecniche che gestiscono gli ordini WLR sono inoltre gli stessi che gestiscono la CPS, per la quale sussiste il limite di 20.000 ordini/giorno cui si aggiunge la capacità di evasione di 20.000 ordini WLR/giorno previsto dall'art. 10 della delibera n. 694/06/CONS. La somma delle due capacità suddette diventa gestibile nell'ipotesi che gli ordini CPS diventino via via trascurabili. Per quanto richiamato Telecom Italia ritiene che il limite dei 20.000 ordini/giorno non sia ulteriormente incrementabile. Ciò premesso, Telecom Italia ha evidenziato che a proprio avviso l'incremento della capacità di evasione non corrisponde ad una reale esigenza di mercato. Infatti una capacità di smaltimento di 20.000 ordini/giorno ha finora consentito di gestire correttamente le richieste CPS, peraltro riferite a tutto il territorio nazionale. A maggior ragione tale capacità appare più che adeguata a gestire gli ordini del servizio WLR, che copre meno della metà del mercato nazionale (la restante parte è coperta da ULL e quindi non disponibile per il WLR).
75. Ad ulteriore conferma dell'adeguatezza dell'attuale capacità, la Società Telecom Italia evidenzia che la capacità complessivamente richiesta dagli operatori in fase di pianificazione è risultata ampiamente inferiore alla capacità teoricamente gestibile utilizzando a pieno i 20.000 ordini/giorno. In particolare, se si fa riferimento alla capacità pianificata, a marzo 2008 la capacità mensile complessivamente richiesta dagli operatori è stata pari a circa 132.000 ordini/mese, pari ad appena il 30% della capacità teorica di 440.000 ordini/mese (20.000 ordini/giorno per 22 gg/mese), mentre i valori complessivamente richiesti in fase di pianificazione per aprile e maggio, rispettivamente 117.000 e 128.000 al mese, sono addirittura inferiori a quelli di marzo. Inoltre se ci si riferisce agli ordini finora effettivamente lavorati, i valori riscontrati sono stati notevolmente inferiori al limite consentito dalla struttura di *provisioning* di Telecom Italia. In particolare il volume medio registrato negli ultimi due mesi è pari ad appena 3.650 ordini/giorno (rispetto ai 20.000) ed inferiore a 5.000 ordini/giorno anche nelle settimane che hanno fatto registrare un picco di richieste.
76. La Società Telecom Italia si è comunque impegnata a monitorare la reale dinamica delle richieste di ordini WLR.

Considerazioni dell'Autorità

77. L'art. 10, comma 2, della delibera n. 694/06/CONS prevede che: "La capacità di evasione giornaliera minima è fissata in 20.000 ordinativi. Telecom Italia nella propria Offerta di Riferimento WLR riporta che la "Le richiesta di prestazione per servizio WLR (Attivazioni, Disattivazioni, Cessazioni, Variazioni, Migrazioni) relativa ad un singolo impianto d'utente, anche multinumero va conteggiata come singola richiesta".
78. L'Autorità, alla luce delle informazioni acquisite, nonché del fatto che ai fini del provisioning il WLR implica effettivamente attività supplementari rispetto alla CPS, ritiene al momento opportuno non imporre modificazioni relativamente alla capacità di evasione degli ordinativi messa in campo dalla Società Telecom Italia. In ogni caso l'Autorità si riserva di intervenire qualora la dinamica delle richieste di ordini WLR tenda ad eccedere la capacità di evasione, anche nell'ambito dell'unità di monitoraggio inerente l'implementazione del servizio, come tra l'altro prospettato anche in passato da alcuni operatori.

Ordinativi in lista di attesa

Osservazioni degli operatori

79. Sulla base dall'art. 10, comma 7, della delibera n. 694/06/CONS gli operatori ritengono che ciascun operatore possa trasmettere ordinativi, inclusi quelli in lista d'attesa, entro un limite massimo giornaliero per operatore e per ciascuna Area Territoriale pari alla capacità massima teorica assegnata per quell'area in fase di pianificazione, aumentata del 100% e non del 20%.
80. La Società Telecom Italia nel corso del procedimento istruttorio si è impegnata a monitorare la reale dinamica delle richieste di ordini WLR, dichiarandosi disponibile ad aumentare il numero di ordini gestibili mediante lista di attesa qualora si riscontrasse un volume di richieste prossimo a saturare la capacità oggi resa disponibile. In particolare, qualora la media mensile di ordini WLR risultasse superiore a 17.000 ordini/giorno (corrispondente a circa il 70% della attuale capacità giornaliera di 24.000 ordini/giorni previsti per la gestione della somma tra ordini normali più lista di attesa), Telecom Italia si è dichiarata disponibile ad avviare gli sviluppi necessari per portare il volume degli ordini complessivamente gestibili (ordini immediatamente immessi in lavorazione più ordini in lista di attesa) fino al 130% della capacità di smaltimento giornaliera.

Considerazioni dell'Autorità

81. L'art.10, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS prevede che “La capacità richiesta dall'operatore WLR per ogni Area Territoriale non deve superare il valore di capacità di evasione mensile definita da Telecom Italia nella stessa Area Territoriale. Il 40% della capacità di evasione mensile è assegnata uniformemente sulla base del numero complessivo di operatori WLR. Il 60% della capacità di evasione mensile è assegnata proporzionalmente alla capacità richiesta dai singoli operatori WLR.”
82. L'art. 10 comma 7 della delibera n. 694/06/CONS prevede che “La capacità giornaliera assegnata a ciascun operatore WLR, non utilizzata per l'evasione degli ordinativi, è resa disponibile da Telecom Italia agli altri operatori WLR attraverso la lista d'attesa. Ciascun operatore può trasmettere ordinativi in lista d'attesa entro un limite massimo giornaliero per operatore pari alla capacità massima teorica di Telecom Italia, al netto degli ordinativi assegnati all'operatore medesimo. Ogni operatore WLR potrà inviare ordinativi fino al massimo attivabile per ogni area. Gli ordinativi in lista d'attesa vengono evasi giornalmente da Telecom Italia con un meccanismo iterativo e sequenziale volto a soddisfare in uguale misura tutti gli operatori con lista di attesa”.
83. Telecom Italia nell'Offerta di Riferimento (Annesso 2 Allegato provisioning), afferma che: “La capacità di ricezione Ordini da parte di Telecom Italia è pari alla capacità massima teorica di Telecom Italia (20.000) aumentata del 20%. Ciascun operatore può trasmettere ordinativi destinati alla lista d'attesa entro un limite massimo giornaliero per operatore e per ciascuna Area Territoriale (AOR) pari alla capacità massima teorica assegnata in fase di pianificazione aumentata del 20%”.
84. L'Autorità prende atto delle evidenze rappresentate da Telecom Italia in merito all'andamento degli ordini degli OLO ma ritiene comunque che i volumi degli ordinativi potranno subire incrementi con l'accentuarsi del processo di migrazione dalla CPS al WLR e della saturazione dei siti di *unbundling*. Alla luce di quanto previsto all'articolo 10 della delibera 694/06/CONS e preso atto della disponibilità di Telecom Italia ad incrementare il volume degli ordini complessivamente gestibili, l'Autorità ritiene che la capacità di ricezione ordini debba essere portata a 20.000/giorno aumentata del 30%.

Mancata presentazione del piano mensile

Osservazioni degli operatori

85. Gli operatori richiedono che Telecom Italia elimini dalla propria Offerta di Riferimento il passo seguente: “La mancata presentazione nei tempi previsti del

piano mensile comporterà che, per il mese di riferimento, Telecom Italia non accetterà ulteriori ordinativi dell'operatore WLR”.

86. Gli operatori ritengono che tale comportamento di Telecom Italia, applicato a seguito di un eventuale ritardo nella fornitura del piano di implementazione, sia eccessivamente penalizzante per l'operatore WLR, soprattutto in considerazione del fatto che essi ritengono non necessaria la comunicazione anticipata a Telecom Italia della capacità richiesta ripartita per Aree Territoriali.

Considerazioni dell'Autorità

87. Telecom Italia nella propria Offerta di Riferimento prevede che: "La mancata presentazione nei tempi previsti del piano mensile comporterà che, per il mese di riferimento, Telecom Italia non accetterà ulteriori ordinativi dell'operatore WLR”.
88. L'articolo 10 comma 4 della delibera n. 694/06/CONS prevede che "L'operatore WLR comunica a Telecom Italia, entro quindici giorni dalla fine del mese in corso, la capacità richiesta per il mese successivo, ripartita per Aree Territoriali.”
89. L'Autorità ritiene pertanto che la richiesta del piano mensile di cui sopra, intesa come comunicazione della capacità richiesta per il mese successivo, ripartita per Aree Territoriali, sia congruente con quanto previsto dalla delibera n. 694/06/CONS, purché il limite temporale resti entro i 15 giorni dalla fine del mese in corso.

Tempo di attivazione della linea non attiva di un cliente di Telecom Italia

Osservazioni degli operatori

90. Gli operatori richiedono di imporre a Telecom Italia di specificare nella propria Offerta di Riferimento, in conformità con quanto previsto dall'art. 14 della delibera n. 694/06/CONS, il tempo di attivazione della linea non attiva previsto da Telecom Italia a livello *retail* e di comunicarne eventuali variazioni con congruo anticipo all'operatore WLR.

Considerazioni dell'Autorità

91. L'articolo 14 comma 1 della delibera n.694/06/CONS stabilisce che il termine per l'attivazione del WLR sulla linea d'utente è di sei giorni lavorativi nel caso

"ordinativi standard" e di otto giorni lavorativi nel caso di "ordinativi non standard".

92. Ai sensi del successivo comma 3, in caso di "ordinativo complesso", Telecom Italia comunica all'operatore WLR, entro sei giorni dalla ricezione dell'ordine di lavorazione, il tempo di attivazione stimato, che è al massimo di 45 giorni lavorativi ove è richiesta anche la trasformazione tecnica delle linee oggetto dell'ordine e di quindici giorni lavorativi ove è richiesta la sola attività di sincronizzazione degli ordini. ...".
93. L'art. 14 comma 4 della delibera n.694/06/CONS prevede che “ nel caso di ordini per l'attivazione del servizio WLR su linee non attive, i tempi di cui ai commi 2 e 3 sono incrementati del numero di giorni previsti da Telecom Italia per l'attivazione della linea ai propri Clienti finali, ridotti del 20%”.
94. Alla luce di quanto sopra l'Autorità ritiene opportuno, in un'ottica di maggiore trasparenza, che l'Offerta di Riferimento di Telecom Italia, nel recepire quanto previsto dall'art. 14 comma 4 della delibera n. 694/06/CONS, indichi esplicitamente il numero di giorni previsti per l'attivazione della linea ai propri Clienti finali.

Penali di *provisioning* del servizio WLR

Osservazioni degli operatori

95. Gli operatori hanno evidenziato come dall'Offerta di Riferimento 2008 di Telecom Italia non sia chiara l'applicazione dell'art. 14, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS sulle penali di *provisioning*.
96. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha rappresentato che il tempo di *provisioning* viene calcolato come il tempo intercorrente tra la data di accettazione della richiesta dell'operatore ed il rilascio del servizio da parte di Telecom Italia. Da tale lasso di tempo vanno escluse tutte le eventuali interruzioni dovute a cause non direttamente imputabili a Telecom Italia o imputabili a indisponibilità tecnico-operative dell'operatore WLR.

Considerazioni dell'Autorità

97. L'art. 14, comma 6 della delibera n. 694/06/CONS prevede che “Nel caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione del servizio di WLR sono previste le seguenti penali:

Ritardo	Penale come % del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto
1-2 gg solari	30%
3-7 gg solari	100%
8-15 gg solari	150%
> 16 gg solari	200% + il 60% per ogni giorno di ritardo

Dalla tabella sopra riportata si evince che:

- da 1 a 2 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia deve corrispondere all'operatore WLR è pari al 30% del canone mensile del servizio richiesto;
- da 3 a 7 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia deve corrispondere all'operatore WLR è pari al 100% del canone mensile del servizio richiesto;
- da 8 a 15 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia deve corrispondere all'operatore WLR è pari al 150% del canone mensile del servizio richiesto;
- da 16 giorni in poi di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia deve corrispondere all'operatore WLR è pari al 200% del canone mensile del servizio richiesto + il 60% del canone mensile del servizio richiesto per ogni giorno di ritardo successivo al sedicesimo.

98. Alla luce di quanto sopra l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba adeguare la propria Offerta di Riferimento a quanto previsto dall'art. 14, comma 6 della delibera n. 694/06/CONS, rendendo più chiara ed esplicita l'applicazione delle penali ivi riportate secondo quanto indicato al punto precedente.

VII. ASSURANCE WLR

SLA plus

Osservazioni degli operatori

99. Gli operatori evidenziano che nell'Offerta di Riferimento WLR non è presente la prestazione di SLA Plus di *Assurance*. Essi rilevano che, in attuazione dell'obbligo di non discriminazione e in ragione del fatto che il mercato in oggetto include tutte le tipologie di clientela - compresa la clientela *large account* che, per sua natura, presenta una maggiore complessità e richiede migliori prestazioni - l'assenza del servizio di SLA Plus di *Assurance* rende incompleta l'Offerta di Riferimento in oggetto. L'art. 5, comma f della delibera n. 694/06/CONS prevede che "Telecom Italia fornisce 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". Sulla base di tale articolo essi richiedono che Telecom Italia renda disponibile la fornitura della prestazione di SLA plus di *assurance* migliorativo rispetto alla miglior prestazione fornita alla propria clientela finale.
100. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha segnalato come il contratto WLR sia già stato negoziato e sottoscritto da nove operatori, che corrispondono a circa l'80% del mercato e nessuno di essi ha richiesto la fornitura di SLA Plus. Questo conferma che lo SLA Plus corrisponderebbe senza dubbio ad un'esigenza di nicchia, che sarebbe più corretto soddisfare con soluzioni *ad hoc* da analizzare caso per caso. Al fine di soddisfare anche tale tipo di esigenze dal 2005 Telecom Italia ha pubblicato un'offerta di SLA plus di *assurance* per le linee ISDN, utilizzabile anche per le linee WLR, e si è sempre dichiarata disponibile a negoziare soluzioni più specifiche. In particolare, nel caso del servizio WLR, tale esigenza è stata espressa da un solo Operatore con il quale Telecom Italia ha avviato la negoziazione dello SLA Plus in parallelo alla negoziazione dello stesso contratto WLR.

Considerazioni dell'Autorità

101. La delibera n. 694/06/CONS, all'art. 5 stabilisce che "Telecom Italia predispone 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.

102. Ciò premesso l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba 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.

VIII. MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO WLR DA PARTE DEL CLIENTE FINALE

Osservazioni degli operatori

103. Gli Operatori hanno dichiarato che costituisce prassi diffusa l'attivazione di tutti i servizi finali mediante registrazione del consenso vocale del cliente.
104. Secondo gli operatori inoltre la delibera n. 664/06/CONS prevede che la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica a concludere il contratto WLR possa risultare, non solo da un modulo cartaceo, ma anche da un modulo elettronico o dalla registrazione integrale della conversazione telefonica. Quindi essi ritengono che, in caso di contestazione, l'operatore WLR debba esibire a Telecom Italia come prova della manifestazione di volontà espressa dal cliente, o un modulo cartaceo, o un modulo elettronico, o la registrazione integrale della conversazione telefonica.

Considerazioni dell'Autorità

105. L'articolo 11, comma 3 della delibera n. 694/06/CONS, prevede che "Ai fini dell'attuazione dell'accordo, nel caso di contratti a distanza, l'operatore WLR è tenuto a trasmettere tempestivamente e con qualsiasi mezzo, anche informatico, un modulo d'ordine al cliente contenente tutte le informazioni prescritte dalla normativa vigente, nonché l'indicazione della data in cui si è formato l'accordo tra le parti. Ai medesimi fini costituisce onere del cliente la restituzione all'operatore WLR del modulo da lui sottoscritto. Il modulo d'ordine sottoscritto dal cliente fornisce evidenza dell'avvenuto accordo tra le parti. La decorrenza dei termini per avvalersi del diritto di recesso è calcolata dalla data di invio del modulo d'ordine da parte del cliente finale."

106. L'art. 13, comma 1, lettera d) e comma 3 lettera f) della delibera n. 694/06/CONS, prevede che l'operatore WLR, nei casi di attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva, deve inviare a Telecom Italia un ordine di lavorazione contenente anche: "la data di ricezione del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente".
107. L'art. 16, comma 1, della delibera n. 694/06/CONS, prevede che: "In caso di contestazioni nel processo di attivazione del WLR: a) l'operatore WLR ha l'obbligo di fornire su richiesta di Telecom Italia copia del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente per la fornitura del servizio WLR b) Telecom Italia, ove rilevi gravi incongruenze tra i dati forniti e quelli in suo possesso, ha facoltà di chiedere all'operatore WLR - previa autorizzazione da parte dell'Autorità - il sistematico invio della copia dei moduli d'ordine sottoscritti dai clienti."
108. L'art. 2, comma 5 della delibera n. 664/06/CONS, prevede che: "La volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3 e 4, e il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche gli oneri di cui al comma seguente."
109. L'art. 2, comma 6, della delibera n. 664/06/CONS, stabilisce che: "Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53 Codice del consumo [...]".
110. L'art. 2, comma 8, della delibera n. 664/06/CONS stabilisce infine che: "[...] In caso di mancata trasmissione del modulo di conferma di cui al comma 6 ovvero nel caso in cui il modulo non contenga gli elementi ivi sanciti, l'operatore è punito con la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura edittale prevista dall'art. 98, comma 11, del Codice".
111. Alla luce delle norme sopra richiamate l'Autorità ribadisce, in applicazione della delibera n. 694/06/CONS, l'obbligo per l'operatore WLR di inviare a Telecom Italia un ordine di lavorazione contenente anche la data di ricezione del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente oltre che di fornire, su richiesta di Telecom Italia,

copia del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente per la fornitura del servizio WLR, in caso di contestazioni nel processo di attivazione del WLR.

IX. MODALITA' DI INVIO DEGLI ORDINI DI ATTIVAZIONE E CAUSALI DI SCARTO

Fornitura del Codice fiscale/partita IVA in caso di attivazione su linea attiva

Osservazioni degli operatori

112. Gli operatori chiedono all'Autorità di verificare che quanto contenuto nell'Offerta di Riferimento rispetti quanto previsto nell'art. 13, comma 2, della delibera n. 694/06/CONS, ed in particolare che:

- l'invio di un ordine (contenente l'identificativo fiscale) consenta l'attivazione del cliente in modalità *business/residenziale* in base alla tipologia di utenza identificata dall'operatore WLR, indipendentemente da quanto esistente sui sistemi informativi di Telecom Italia;
- qualora l'OLO WLR invii un ordine senza l'identificativo fiscale, Telecom Italia fornisca all'operatore WLR "adeguata e tempestiva comunicazione" della modalità (business o residenziale) con cui è stato attivato il cliente;
- sia eliminato, in caso di subentro, l'obbligo di invio sistematico, da parte dell'operatore WLR a Telecom Italia, della documentazione del cliente subentrante, limitandola ai soli casi ritenuti necessari e singolarmente gestiti con specifiche richieste.

113. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia si è dichiarata disponibile ad inserire nell'Offerta di Riferimento la precisazione in merito alla comunicazione della categoria assegnata nel caso di invio di un ordine senza l'identificativo fiscale. Telecom Italia si è dichiarata altresì disponibile a verificare che tra le causali di scarto non sia presente quella relativa al caso di codice fiscale/partita IVA non corrispondente a quello presente sui propri *data base* commerciali.

Considerazioni dell'Autorità

114. La delibera n. 694/06/CONS, all'art. 13, comma 2, stabilisce che: "Ai soli fini della valorizzazione del servizio WLR, l'operatore WLR comunica a Telecom Italia l'identificativo fiscale del cliente. La mancata comunicazione

dell'identificativo fiscale non è adducibile come causa di rigetto dell'ordine. In assenza di tale comunicazione, Telecom Italia utilizza la caratterizzazione del cliente presente nei propri *database*, dando adeguata e tempestiva informazione all'operatore WLR”.

115. L'Offerta di Riferimento di Telecom Italia prevede (allegato provisioning pag. 6) che “Il campo codice fiscale/partita IVA è opzionale. Qualora l'operatore WLR non fornisca il campo relativo al codice fiscale/partita IVA del cliente finale, Telecom Italia accetterà comunque l'ordine applicando le condizioni economiche (residenziale, non residenziale) relative al codice fiscale/partita IVA che sui propri *data base* risultano associati alla/e numerazione/i indicata/e dall'operatore WLR”. Tale testo rappresenta la trasposizione di quanto previsto dall'art. 13, comma 2, a meno della precisazione che qualora l'operatore WLR fornisca il campo relativo al codice fiscale/partita IVA del cliente finale diverso da quello in possesso di Telecom Italia, quello dell'Operatore prevalga su quest'ultimo. Inoltre nell'Offerta di Riferimento non si fa menzione della tempestiva comunicazione della categoria assegnata nel caso in cui l'OLO non fornisca l'identificativo fiscale.
116. Alla luce di quanto sopra l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba adeguare l'Offerta di Riferimento al fine di prevedere che: 1) in caso di attivazione su linea attiva l'invio di un ordine contenente l'identificativo fiscale consente l'attivazione del cliente in modalità business/residenziale in base alla tipologia di utenza identificata dall'operatore WLR, indipendentemente da quanto esistente sui sistemi informativi di Telecom Italia, 2) qualora l'OLO WLR invii un ordine senza l'identificativo fiscale, Telecom Italia dovrà fornire all'operatore WLR adeguata e tempestiva comunicazione della modalità (business o residenziale) con cui è stato attivato il cliente.
117. Telecom Italia inoltre nella propria Offerta di Riferimento 2008, a pag. 6 dell'Allegato Provisioning, riporta che “Qualora un nuovo soggetto giuridico (persona fisica o azienda) richieda di subentrare al cliente finale intestatario della linea, l'operatore WLR dovrà indicare a Telecom Italia il nuovo codice fiscale/partita IVA corredato di adeguata documentazione comprovante tale cambiamento (dichiarazione firmata dal vecchio e nuovo cliente finale)”.
118. Per quanto riguarda la richiesta da parte di Telecom Italia di invio sistematico, da parte dell'operatore WLR, della documentazione comprovante il subentro (“dichiarazione firmata dal vecchio e nuovo cliente finale”), l'Autorità, ai sensi dell'art.13, commi 1 e 3 della delibera n.694/06/CONS, benché ritenga necessaria la comunicazione (in formato elettronico o cartaceo) dei dati anagrafici del cliente subentrante e della data di ricezione del modulo d'ordine

sottoscritto dal cliente, non ritiene giustificabile l'obbligo di invio sistematico della dichiarazione di subentro firmata dal vecchio e nuovo cliente.

Fornitura del Codice fiscale/partita IVA in caso di attivazione su linea non attiva

Osservazioni degli operatori

119. Gli operatori evidenziano che, tra le cause di rifiuto "formali" che Telecom Italia ha inserito nella propria Offerta di Riferimento relativamente ad una richiesta di attivazione WLR su linea non attiva, è presente una causale di rifiuto per "Codice Fiscale/Partita IVA errato o non corrispondente ad intestatario". Gli operatori richiedono di imporre a Telecom Italia che, come già stabilito per le richieste di attivazione del servizio WLR su linea attiva, l'inserimento di un identificativo fiscale errato o non corrispondente ad intestatario non deve essere una causa di rigetto dell'ordinativo, ciò al fine di evitare di interrompere il processo di attivazione del cliente se non estremamente necessario.

Considerazioni dell'Autorità

120. La delibera n. 694/06/CONS, all'art. 13, comma 3, prevede, nel caso di linea non attiva, che l'operatore WLR trasmetta all'operatore d'accesso l'ordine di lavorazione, in formato elettronico (via posta elettronica o altri strumenti equivalenti) o in formato cartaceo (via fax), che contiene codice fiscale o partita IVA del cliente. Pertanto l'Autorità, seppur riservandosi di valutare l'incidenza numerica della circostanza di rifiuto richiamata dagli Operatori anche al fine di valutare una modifica del processo previsto, ritiene allo stato applicabile la causale di rifiuto per "Codice Fiscale/Partita IVA errato o non corrispondente ad intestatario".

Richieste successive di attivazione per una medesima linea utente

Osservazioni degli operatori

121. Ai sensi dell'articolo articolo 22, comma 1, della delibera n.694/06/CONS, gli operatori richiedono di imporre a Telecom Italia di prevedere, in caso di rigetto di ordini con data di sottoscrizione più vecchia dovuto alla presenza di più richieste di attivazione del servizio WLR per una medesima linea utente, apposita informativa all'operatore che vede rigettato il proprio ordine.

Considerazioni dell'Autorità

122. L'articolo 22, comma 1, della delibera 694/06/CONS prevede che: "Nel caso di richieste di attivazione del servizio WLR per una medesima linea d'utente, pervenute da operatori diversi, Telecom Italia configura l'operatore WLR in relazione alla richiesta sottoscritta dal cliente in data più recente, dandone apposita informativa all'operatore che vede rigettato il proprio ordine, ad eccezione di quanto disposto dal successivo comma 4.
123. Telecom Italia, nella propria Offerta di Riferimento, riporta che: "Nel caso di più richieste di attivazione del servizio WLR per una medesima linea attiva, pervenute da operatori diversi, Telecom Italia configura l'operatore WLR sulla base della data più recente di sottoscrizione del contratto tra il cliente e l'operatore WLR", non facendo cenno alcuno all'obbligo della stessa di fornire apposita informativa all'operatore che vede rigettato il proprio ordine.
124. Alla luce di quanto sopra l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba adeguare la propria Offerta di Riferimento prevedendo apposita informativa all'operatore che vede rigettato il proprio ordine nella fattispecie descritta al succitato articolo 22.

X. ISDN MULTINUMERO

Osservazioni degli operatori

125. Alcuni operatori hanno evidenziato alcune criticità nell'offerta del servizio ISDN Multinumero ai propri clienti. Infatti, qualora un operatore richieda a Telecom Italia l'attivazione del servizio WLR per un cliente ISDN Multinumero, esso è tenuto ad inviare due distinti ordinativi:
- richiesta di attivazione del servizio WLR sul numero principale;
 - richiesta di attivazione del servizio ISDN Multinumero contenente il numero di numerazioni aggiuntive da attivare. Tale ordinativo potrà essere inviato solo dopo che l'Operatore WLR abbia ricevuto da Telecom Italia la notifica di espletamento dell'ordine di cui al punto precedente. Le numerazioni aggiuntive associate al numero principale vanno in una coda e vengono riassegnate con logica FIFO.

Gli Operatori riscontrano le seguenti criticità che emergono dal processo suddetto:

- il cliente ISDN Multinumero, nel passaggio da Telecom Italia all'OLO WLR, non potrà usufruire del servizio ISDN Multinumero per un periodo di tempo che va dall'attivazione del WLR sulla linea principale all'attivazione del servizio ISDN Multinumero, sul quale peraltro non è stato definito nell'Offerta di Riferimento alcuno SLA;
- il cliente ISDN Multinumero, nel passaggio da Telecom Italia all'OLO WLR, perderà le numerazioni aggiuntive che aveva con Telecom Italia e gliene verranno assegnate di nuove;
- qualora un cliente WLR ISDN Multinumero richieda la disattivazione di alcune numerazioni aggiuntive, non potrà scegliere le numerazioni da disattivare; queste ultime saranno arbitrariamente disattivate da Telecom Italia.

Pertanto gli operatori richiedono che :

- a. qualora Telecom riceva una richiesta di attivazione WLR su un cliente ISDN Multinumero, la stessa sia tenuta ad attivare contemporaneamente sia la numerazione principale sia tutte le numerazioni aggiuntive che il cliente aveva durante il proprio rapporto contrattuale con Telecom Italia, mantenendo inalterate le numerazioni;
- b. eventuali richieste di variazione (incrementi/decrementi delle numerazioni aggiuntive) da parte del cliente siano gestite da appositi ordinativi (ordinativi di variazione già previsti dal tracciato record Telecom Italia) successivi all'attivazione del servizio con l'OLO;
- c. il cliente WLR ISDN Multinumero deve poter scegliere le eventuali numerazioni aggiuntive da disattivare.

126. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha evidenziato che il processo di attivazione del WLR è stato sviluppato in base al modello discusso durante il Tavolo Tecnico che ha valutato le modalità di predisposizione dell'Offerta di Riferimento. Tale modello prevede che, in fase di attivazione, la linea WLR venga configurata con le sole prestazioni incluse nel canone base. La richiesta di numerazioni aggiuntive è pertanto gestita in una fase successiva a quella di attivazione della linea. Il tema è stato inoltre affrontato nella relazione tecnica allegata alla delibera n. 694/06/CONS, dove (punto D7.7

dell'allegato A) l'Autorità esamina, tra l'altro, la richiesta di un operatore di prevedere ordini di tipo *like-to-like*, ovvero tali da garantire al cliente finale la medesima configurazione della linea utilizzata precedentemente all'adesione al WLR. A fronte di tale richiesta, l'Autorità non ha ritenuto opportuno prevedere, in capo a Telecom Italia, obblighi a priori circa lo sviluppo di tale funzionalità, demandando la decisione su questo aspetto alla negoziazione bilaterale tra i singoli operatori e Telecom Italia. Il processo di *provisioning* previsto dall'Offerta di Riferimento WLR sarebbe secondo Telecom Italia quindi pienamente in linea con quanto previsto dalla relativa regolamentazione. Ciò premesso, Telecom Italia segnala che, coerentemente con l'impostazione data dall'Autorità, a seguito delle esigenze espresse da alcuni operatori dopo l'avvio della commercializzazione del servizio, essa ha già avviato alcune valutazioni per verificare la fattibilità ed i tempi necessari per gli sviluppi finalizzati a pervenire ad una gestione più elastica delle numerazioni aggiuntive associate all'accesso WLR. Sebbene tali valutazioni non siano ancora state completate, in base ai primi risultati ottenuti è possibile affermare che, presumibilmente, entro settembre 2008, sull'ordine di attivazione WLR sarà possibile prevedere un'opzione che consenta all'operatore WLR di richiedere di mantenere inalterate tutte le numerazioni aggiuntive già associate alla linea telefonica attiva con Telecom Italia. Entro ottobre 2008 sarà presumibilmente rilasciata un'ulteriore funzionalità che consentirà una gestione più articolata anche delle numerazioni da cessare. Appena completate le verifiche tecniche suddette, Telecom Italia si impegna a comunicare agli operatori i tempi con i quali le suddette prestazioni saranno rilasciate.

Considerazioni dell'Autorità

127. Ai sensi dell'art. 4, comma 1 della delibera n.694/06/CONS, rientrano nell'ambito delle tipologie di linee oggetto dell'Offerta WLR le linee numeriche (ISDN), su singole linee o gruppi di linee.
128. L'Autorità ritiene che, a quasi un anno dall'avvio dei servizi WLR, le criticità tecniche di *provisioning* sul servizio ISDN multinumero possano e debbano essere superate. Alla luce anche di quanto rappresentato da Telecom Italia l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba adeguare la propria Offerta di Riferimento prevedendo:
 - l'attivazione contemporanea di tutte le numerazioni ISDN multinumero (numerazione principale e numerazioni aggiuntive che il cliente aveva durante il proprio rapporto contrattuale con Telecom Italia),
 - che eventuali richieste di variazione (incrementi/decrementi delle numerazioni aggiuntive) da parte del cliente siano gestite da appositi

ordinativi (ordinativi di variazione già previsti dal tracciato record Telecom Italia) successivi all'attivazione del servizio con l'OLO;

- che il cliente WLR ISDN Multinumero possa scegliere le eventuali numerazioni aggiuntive da disattivare;

L'Autorità ritiene inoltre opportuno che Telecom Italia garantisca l'operatività delle suddette funzioni entro ottobre 2008.

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 2008 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 in data 30 novembre 2007 da Telecom Italia S.p.A. per l'anno 2008, fatto salvo quanto previsto nell'art. 2.

Articolo 2

(Adeguamento dell'Offerta di Riferimento 2008 di Telecom Italia per il servizio Wholesale Line Rental)

1. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 comma 3 della delibera n. 694/06/CONS, Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR esplicitando che nel momento in cui un nuovo stadio di linea è aperto per la fornitura di servizi di accesso disaggregato alla rete locale, Telecom Italia garantisce la fornitura del servizio WLR, alle condizioni economiche vigenti, sulle linee afferenti a tale stadio di linea già attivate in modalità WLR, fino alla cessazione del contratto da parte del cliente finale.
2. Ai sensi dell'art.18 comma h, della delibera n. 694/06/CONS, Telecom Italia riformula la propria Offerta di Riferimento prevedendo, ove venga richiesta

l'attivazione della prestazione WLR su una linea oggetto di un contratto per la fornitura del servizio di accesso "Bitstream naked", la comunicazione, all'operatore WLR dell'esistenza di tale contratto. Telecom Italia specifica inoltre la modalità di suddetta comunicazione.

3. 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*.
4. Ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera e, della delibera n. 694/06/CONS Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR prevedendo la fornitura all'Operatore interconnesso delle informazioni preliminari per l'offerta di un gruppo di linee a un cliente finale, previa presentazione di un mandato conoscitivo adeguatamente circoscritto, una delega ovvero un incarico di rappresentanza del cliente o un documento di attestazione della aggiudicazione della gara di appalto.
5. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR prevedendo un contributo di attivazione del WLR pari a 5,57 Euro per linea ed un contributo di disattivazione del WLR, con cessazione della linea, pari a 11,37 Euro per linea.
6. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR prevedendo un *bonus* mensile sul traffico consegnato all'Operatore WLR pari a 0,17 Euro/linea-WLR, per ogni cliente residenziale, e 0,10 Euro/linea-WLR, per ogni cliente non residenziale. Telecom Italia esplicita altresì la modalità di riconoscimento all'Operatore del suddetto *bonus* di traffico.
7. Telecom Italia adotta una modalità di presentazione delle fatture all'Operatore interconnesso utilizzando un formato dei dati, relativi al WLR e a tutte le prestazioni associate ed accessorie, caratterizzato dalla massima trasparenza e semplicità di comprensione. Telecom Italia comunica agli Operatori interconnessi le modifiche ai suddetti formati con il massimo preavviso possibile in modo da consentire agli stessi di adeguare i propri sistemi.
8. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento (Annesso 2 dell'Allegato *provisioning*), garantendo una "capacità di ricezione ordini" giornaliera pari almeno alla minima capacità di evasione (20.000 ordini al giorno), aumentata del 30%. Ciascun operatore può trasmettere ordinativi entro un limite massimo giornaliero per operatore e per ciascuna Area Territoriale (AOR) pari alla capacità massima, assegnata in fase di pianificazione, aumentata del 30%.
9. Ai sensi dell'articolo 10 comma 4 della delibera n. 694/06/CONS Telecom Italia riformula la propria Offerta di Riferimento WLR esplicitando che

l'Operatore WLR è tenuto a presentare, entro quindici giorni dalla fine del mese in corso, la capacità richiesta per il mese successivo ripartita per Aree Territoriali.

10. Ai sensi dell'art.13 comma 2 della delibera 694/06/CONS Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR precisando quanto segue:
 - a. in caso di richiesta di attivazione su linea attiva, l'invio di un ordine contenente l'identificativo fiscale consente l'attivazione del cliente in modalità Business/Residenziale in base alla tipologia di utenza identificata dall'operatore WLR, indipendentemente da quanto esistente sui sistemi informativi di Telecom Italia;
 - b. qualora l'Operatore WLR invii un ordine di attivazione di linea attiva senza l'identificativo fiscale, Telecom Italia fornisce all'operatore WLR adeguata e tempestiva comunicazione della modalità (*business* o residenziale) con cui è stato attivato il cliente;
 - c. in caso di subentro, l'Operatore WLR è tenuto ad aggiornare tutti i dati precedentemente inviati ai sensi dell'art. 13 della delibera n.694/06/CONS. Ai sensi di quanto previsto dal medesimo articolo, l'obbligo di invio della dichiarazione firmata dal vecchio e nuovo cliente finale comprovante il subentro deve essere rimosso.
11. Ai sensi dell'articolo 22, comma 1, della delibera n. 694/06/CONS Telecom Italia adegua la propria Offerta di Riferimento WLR prevedendo apposita informativa all'Operatore che vede rigettato il proprio ordine per soprappiunto successivo ordine da parte di altro Operatore.
12. Ai sensi dell'art. 14 commi 1, 2, 3 e 4 della delibera n. 694/06/CONS Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR indicando esplicitamente il numero di giorni previsti per l'attivazione della linea non attiva ai propri Clienti finali e incrementando, nel caso di ordini per l'attivazione del servizio WLR su linee non attive, i tempi di cui ai commi 2 e 3 della delibera n. 694/06/CONS del numero di giorni previsti da Telecom Italia per l'attivazione della linea ai propri Clienti finali, ridotti del 20%.
13. Ai sensi dell'art. 14, comma 6 della delibera n. 694/06/CONS Telecom Italia riformula la propria Offerta di Riferimento WLR applicando le penali per mancato rispetto dei tempi di attivazione del servizio di WLR di seguito riportate:

Ritardo	Penale come % del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto
---------	---

1-2 gg solari	30%
3-7 gg solari	100%
8-15 gg solari	150%
> 16 gg solari	200% + il 60% per ogni giorno di ritardo

14. 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.
15. Ai sensi dell'art. 4, comma 1 della delibera n.694/06/CONS Telecom Italia adegua la propria Offerta di Riferimento consentendo:
- a. l'attivazione WLR, su un cliente ISDN Multinúmero, della numerazione principale contemporaneamente a tutte le numerazioni aggiuntive che il cliente aveva durante il proprio rapporto contrattuale con Telecom Italia, mantenendo inalterate le numerazioni;
 - b. che le eventuali richieste di variazione (incrementi/decrementi delle numerazioni aggiuntive) da parte del cliente sono gestite da appositi ordinativi di variazione inviati successivamente all'attivazione del servizio con l'Operatore;
 - c. la possibilità di disattivazione delle numerazioni aggiuntive richieste dall'Operatore.
16. Telecom Italia rende operative le funzionalità di cui al precedente comma entro ottobre 2008.
17. 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.
18. Ai sensi dell'art. 30 comma 4 della delibera n. 694/06/CONS Telecom Italia adegua l'Offerta di Riferimento WLR 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 modifica l'Offerta di Riferimento 2008 per il servizio WLR secondo le disposizioni di cui all'articolo 2 e la ripubblica entro 40 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 2008.
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 2 luglio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

IL COMMISSARIO RELATORE

Enzo Savarese

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola