

DELIBERA N. 54/10/CIR

Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2010 per il servizio *Wholesale Line Rental* (WLR)

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 luglio 2010;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 718/08/CONS recante "Approvazione della proposta di impegni presentata dalla Società Telecom Italia s.p.a. ai sensi della legge 248/06 di cui al procedimento avviato con delibera n. 351/08/CONS", pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 302 del 29 dicembre 2008;

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

VISTA la delibera n. 35/09/CIR recante “Approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2009 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR) ” pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 203 del 2 settembre 2009 - Suppl. Ordinario n.161;

VISTA la delibera n. 51/09/CIR recante “Modifiche alla delibera n. 35/09/CIR recante *Approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2009 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)*” pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 259 del 6 novembre 2009;

VISTA la delibera n. 731/09/CONS recante “Individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell’accesso alla rete fissa (mercati n. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla raccomandazione 2007/879/CE)” pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 15 del 20 gennaio 2010 – Suppl. Ordinario n. 13;

VISTA la delibera n. 704/09/CONS recante “Consultazione pubblica concernente l’identificazione e l’analisi dei mercati della raccolta delle chiamate nella rete telefonica pubblica in postazione fissa e della terminazione delle chiamate su singole reti telefoniche pubbliche in postazione fissa (mercato n. 2 e mercato n. 3 della raccomandazione n. 2007/879/CE)”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 15 del 20 gennaio 2010 – Suppl. Ordinario n. 13;

VISTA la delibera n. 15/10/CIR recante “Consultazione pubblica concernente l’approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2010 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)” pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 129 del 5 giugno 2010;

VISTA la delibera n. 121/10/CONS recante “Consultazione pubblica concernente la definizione di un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia s.p.a. ed al calcolo del valore del WACC ai sensi dell’art. 73 della delibera n. 731/09/CONS” pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 104 del 6 maggio 2010;

VISTA la delibera n. 179/10/CONS recante “Mercati dei servizi di raccolta e terminazione nella rete telefonica pubblica fissa (mercati nn. 2 e 3 della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2007/879/CE): identificazione ed analisi dei mercati, valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti ed individuazione degli eventuali obblighi regolamentari” pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 123 del 28 maggio 2010;

VISTA la delibera n. 260/10/CONS recante “Interpretazione e rettifica della delibera n. 731/09/CONS recante l’individuazione degli obblighi regolamentari cui sono

soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell'accesso alla rete fissa (mercati n. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE)” pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 135 del 12 giugno 2010;

VISTA la delibera n. 121/09/CONS recante “Istituzione dell’OTA ITALIA” pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 86 del 14 aprile 2009 così come modificata dalla delibera n. 231/09/CONS;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. ha pubblicato la propria Offerta di Riferimento per il servizio *Wholesale Line Rental* (WLR) per l’anno 2010 in data 30 ottobre 2009, ai sensi dell'art. 6, comma 2, della delibera n. 33/06/CONS, comunque precedentemente alla notifica della delibera n. 731/09/CONS;

VISTA la nota inviata da Telecom Italia, avente prot. 7428 del 30 ottobre 2009, con cui la Società ha comunicato, tra le altre cose, le principali differenze economiche, per il servizio WLR, dell’Offerta 2010 rispetto alla medesima Offerta del 2009, nonché la circostanza della presenza di un determinato importo ancora da recuperare dei costi di *set-up* del WLR sostenuti dalla Società medesima per l’avvio della fornitura di tale servizio;

VISTA la successiva nota inviata da Telecom Italia, avente prot. 1677 - TI del 16 marzo 2010, con cui la Società medesima ha fornito ulteriori informazioni tra cui il numero di attivazioni WLR avvenute fino al 31 dicembre 2009, a conferma della circostanza di cui sopra;

VISTI gli atti del procedimento di consultazione pubblica concernente l'approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2010 per il servizio *Wholesale Line Rental* (WLR), avviato con delibera n. 15/10/CIR;

SENTITE, in data 2 luglio 2010, le società Wind Telecomunicazioni S.p.A., Tiscali Italia S.p.A, BT Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A.;

SENTITA, in data 7 luglio 2010, la società Telecom Italia S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

I. QUADRO REGOLAMENTARE

I. OBBLIGHI DI FORNITURA DEL SERVIZIO WLR

1. Ai sensi dell'art. 5 della delibera n. 731/09/CONS, Telecom Italia è soggetta all'obbligo di fornitura del servizio WLR, delle prestazioni associate e dei relativi servizi accessori, per le linee di accesso in rame, attive e non attive, afferenti agli stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato, secondo la lista inclusa nel *database* di cui all'art. 42 del medesimo provvedimento, e comunque per tutte le linee sulle quali, per cause tecniche, non è possibile fornire tali servizi.

II. CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO WLR

Obblighi di controllo dei prezzi WLR

2. L'art. 9 della delibera n. 731/09/CONS ha imposto a Telecom Italia l'obbligo di controllo dei prezzi per il WLR e per le relative prestazioni accessorie attraverso l'introduzione di un meccanismo di programmazione triennale dei prezzi. L'art. 9 comma 2, lettere *c* e *d*, della suddetta delibera prevede, in particolare, che per i servizi WLR, le prestazioni associate ed i relativi servizi accessori, Telecom Italia è sottoposta ad un meccanismo di programmazione triennale dei prezzi (*Network Cap*) per gli anni 2010, 2011 e 2012, che consiste nella fissazione di un vincolo complessivo alla modifica del valore economico dei panieri, così come definiti nell'art. 65 della medesima delibera n. 731/09/CONS.
3. L'art. 65 comma 1 della delibera n. 731/09/CONS, inerente le condizioni attuative degli obblighi di controllo dei prezzi e di contabilità dei costi per i servizi *Wholesale Line Rental* venduti sia ai clienti residenziali che ai clienti non residenziali, prevede inoltre che il meccanismo di programmazione triennale dei prezzi (*IPC-X Network Cap*), di cui all'art. 9 della stessa delibera, si applichi ai canoni ed ai contributi relativi al servizio WLR, alle corrispondenti prestazioni associate e servizi accessori, così come specificati ai punti *i* e *ii* del comma 4 dell'art. 13.
4. Per i servizi di cui al precedente punto 3 sono stati definiti, all'art. 65 comma 2 della delibera n. 731/09/CONS, n. 4 panieri, la cui composizione, è riportata rispettivamente negli allegati 23, 24, 25 e 26 alla medesima delibera:

Paniere A: canoni relativi al servizio WLR per la clientela residenziale e canoni relativi alle corrispondenti prestazioni associate e servizi accessori.

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

Paniere C: canoni relativi al servizio WLR per la clientela non residenziale e canoni relativi alle corrispondenti prestazioni associate e servizi accessori.

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

5. Secondo quanto previsto dai commi 3 e 4 dell'art. 65, della delibera n. 731/09/CONS, i valori dei vincoli di *cap*, da applicarsi ai Panieri A, B, C e D per gli anni 2010-2012, sono definiti sulla base del modello a costi incrementali di lungo periodo di tipo *bottom-up* di cui all'art. 73 della stessa delibera. In particolare, per i panieri A e C, di cui all'art. 65 comma 3 della delibera n. 731/09/CONS è previsto lo stesso valore del vincolo di variazione dei prezzi fissato per i servizi di accesso disaggregato (paniere A di cui all'art. 60, comma 2).
6. L'art. 73 della delibera n. 731/09/CONS prevede inoltre che l'Autorità, con l'ausilio di un soggetto indipendente di comprovata esperienza, debba provvedere – con apposito procedimento – a definire un modello a costi incrementali di lungo periodo di tipo *bottom-up* finalizzato, da una parte, a determinare il meccanismo di variazione del *Network Cap* (valore della X) e, dall'altra, a calcolare il valore del WACC per la determinazione dei prezzi dei servizi all'ingrosso di accesso su rete fissa per il triennio 2010-2012.
7. Il contributo di *setup* ed il *bonus* di traffico, previsti nell'Offerta di Riferimento 2010 per il WLR, non sono inclusi nel meccanismo di *Network Cap* di cui alla delibera n. 731/09/CONS, sebbene la stessa delibera fornisca specifiche indicazioni al fine della valutazione dei relativi costi.
8. Per quanto riguarda i prezzi di contributi relativi al servizio WLR non inseriti all'interno dei panieri e, pertanto, esclusi dal meccanismo di *Network Cap* e per i quali la delibera n. 731/09/CONS non fornisce specifiche indicazioni, l'Autorità ritiene opportuno effettuare le relative valutazioni in analogia con quanto finora adottato per tali prestazioni o per prestazioni similari, anche fornite in altri mercati regolamentati.

Decorrenza delle condizioni economiche dell'Offerta di Riferimento WLR per il 2010 di Telecom Italia e valori di partenza su cui applicare il *Network Cap*

Le considerazioni dell'Autorità di cui alla delibera n. 15/10/CIR

9. In linea generale, gli obblighi di trasparenza prevedono, all'art. 6 comma 3 della delibera n. 731/09/CONS, che Telecom Italia debba pubblicare su base annuale, entro il 31 ottobre di ciascun anno, l'Offerta di Riferimento per il WLR e le relative prestazioni associate e servizi accessori, relativa all'anno successivo, che l'Autorità provvede ad approvare con eventuali modifiche. L'Offerta approvata ha validità a partire dal 1° gennaio dell'anno di riferimento e gli effetti dell'approvazione, ove non diversamente previsto, decorrono da tale data anche retroattivamente rispetto alla data di approvazione dell'Offerta. A tal fine, nelle more dell'approvazione dell'Offerta di Riferimento, Telecom Italia pratica le ultime condizioni di offerta approvate all'Autorità.
10. Con riferimento alle condizioni economiche da applicare nel corso del 2010, è opportuno richiamare che l'Autorità, al punto 82 della delibera n. 731/09/CONS, precisa che “ritiene opportuno applicare ai prezzi dei servizi di *unbundling*, *bitstream* e WLR, un meccanismo di programmazione dei prezzi (*Network Cap* – IPC - X) per il triennio 2010-2012”. Al successivo punto 83 “l'Autorità ritiene, dunque, necessario sviluppare un modello di costo a costi incrementali di lungo periodo (LRIC) di tipo *bottom-up* (BU) relativo alla rete di accesso”.
11. Al punto 84 viene altresì precisato che “L'Autorità intende realizzare tale modello, che definirà i valori delle X da sottrarre all'indice dei prezzi al consumo, con l'ausilio di un consulente di comprovata esperienza, entro marzo 2010. Pertanto il meccanismo di *Network Cap* relativo al triennio 2010-2012 di cui al punto 82 non potrà applicarsi prima del 1° maggio 2010. L'Autorità ritiene che, fino al 1° maggio 2010, le condizioni economiche dei servizi di accesso disaggregato alla rete locale, di accesso a banda larga e dei servizi WLR debbano rimanere quelle contenute nelle rispettive Offerte di Riferimento 2009 approvate dall'Autorità stessa.”
12. Al successivo punto 85 viene precisato che “In seguito allo sviluppo del modello BU-LRIC l'Autorità:
 - per i servizi di accesso fisico disaggregato (mercato 4), ritiene opportuno confermare un meccanismo di programmazione pluriennale dei prezzi, che consiste nella fissazione di un vincolo complessivo alla modifica del valore economico dei relativi panieri; per i servizi accessori l'Autorità ritiene opportuno che i prezzi siano orientati ai costi;

- per i servizi (*bitstream*) di accesso virtuale all'ingrosso (mercato 5), ritiene opportuno introdurre, in sostituzione del vigente orientamento al costo, un meccanismo di programmazione pluriennale dei prezzi, che consiste nella fissazione di un vincolo complessivo alla modifica del valore economico dei panieri relativi ai servizi *bitstream*, ad eccezione dei servizi *bitstream* con interconnessione al nodo *Distant* e al nodo IP, i cui prezzi continueranno ad essere fissati a condizioni eque e ragionevoli;
 - per i servizi WLR, e relativi servizi accessori, ritiene opportuno introdurre, in sostituzione del vigente meccanismo di *Retail Minus*, un meccanismo di programmazione pluriennale di prezzi che consiste nella fissazione di un vincolo complessivo alla modifica del valore economico dei relativi panieri.
13. Si richiama inoltre che, al punto D6.18, “.....l’Autorità chiarisce che i prezzi dei servizi di accesso (*pertanto sia quelli a Network Cap che non*) resteranno quelli dell’offerta di riferimento 2009 fino all’entrata in vigore del modello BU-LRIC. I valori di partenza cui applicare le X determinate dal modello saranno pertanto i prezzi del 2009”. Peraltro tale ultimo aspetto relativo all’utilizzo, come valori di partenza del meccanismo di *Network Cap*, dei prezzi del 2009 è confermato dall’art. 10 comma 4 della delibera n. 731/09/CONS il quale prevede che “Ai fini dell’approvazione dell’offerta di ciascun anno, la variazione del valore economico di ciascun paniere si calcola come differenza tra il valore del paniere ottenuto dal prodotto delle quantità di riferimento per i prezzi vigenti (*nel caso in specie quelli 2009*) ed il valore del medesimo paniere ottenuto dal prodotto delle quantità di riferimento per i prezzi proposti nell’Offerta di Riferimento”.
14. Infine, la delibera n. 731/09/CONS all’art. 9, comma 2, lettera *d*, prevede che fino all’entrata in vigore del Modello BU-LRIC di cui all’Art. 73, ossia il 1 maggio 2010, i prezzi dei servizi di accesso disaggregato, *bitstream* e WLR rimangono quelli contenuti nelle corrispondenti Offerte di Riferimento 2009 approvate dall’Autorità.

Per quanto sopra riportato ed alla luce, in particolare, dell’art. 9, comma 2, lettera *d*, della delibera n. 731/09/CONS, l’Autorità aveva ritenuto, nello schema di provvedimento posto a consultazione con delibera n. 15/10/CIR, che i prezzi di tutti i servizi WLR, canoni e contributi *una tantum*, applicati da Telecom Italia dovessero coincidere, con decorrenza dal 1° gennaio 2010 fino al 30 aprile 2010, con le corrispondenti condizioni economiche approvate dall’Autorità nell’Offerta di Riferimento 2009.

L'Autorità aveva altresì ritenuto, alla luce di quanto previsto dall'art. 9, comma 2, lettera d, della delibera n. 731/09/CONS, che le condizioni economiche relative al 2010 dei servizi WLR (sia quelli a *Network Cap* che non), una volta approvate, salvo i casi di servizi di nuova introduzione, dovessero decorrere dal 1° maggio, data di entrata in vigore del modello di cui all'art.73 della delibera n. 731/09/CONS.

In considerazione del fatto che:

- I. l'approvazione delle condizioni economiche dei servizi WLR non inclusi nei relativi panieri e, pertanto, non sottoposti a *Network Cap* non è condizionata agli esiti del procedimento di cui all'art.73 della delibera n. 731/09/CONS;
- II. la delibera n. 731/09/CONS non prevede, esplicitamente, la ripubblicazione da parte di Telecom Italia dell'OR WLR 2010, la quale deve essere comunque approvata dall'Autorità, ai sensi dell'art. 6 comma 3 della medesima delibera;

L'Autorità aveva ritenuto, ai fini della approvazione dell'OR WLR 2010, che il presente provvedimento dovesse intervenire, secondo quanto previsto dalla delibera n. 731/09/CONS, al fine di:

- a) disporre la modifica delle condizioni economiche dell'Offerta di Riferimento WLR 2010 di Telecom Italia ripristinando, con decorrenza dal 1° gennaio 2010 e fino al 30 aprile 2010, le corrispondenti condizioni dell'Offerta di Riferimento WLR 2009;
- b) definire le condizioni economiche dei servizi non inclusi nei panieri a *Network Cap*. Tali condizioni economiche decorrono, in linea con quanto premesso, dal 1° maggio 2010, salvo nel caso di servizi di nuova introduzione;

Con riferimento alle condizioni economiche dei servizi a *Network Cap*, la cui decorrenza è stabilita dalla delibera n. 731/09/CONS dal 1° maggio 2010, l'Autorità aveva osservato come la relativa approvazione fosse condizionata alla definizione ed approvazione (quest'ultima successiva al 1° maggio 2010) del modello di cui all'art. 73 della delibera n. 731/09/CONS ed alla ripubblicazione, da parte di Telecom Italia dei prezzi dei singoli servizi costituenti ciascun paniere.

Inoltre, per quanto richiamato in premessa (punto D6.18 della delibera n. 731/09/CONS e art. 10 comma 4 della stessa), i valori di partenza cui applicare

le X, determinate dal modello, sono i prezzi WLR approvati dall'Autorità per il 2009.

L'Autorità aveva, pertanto, ritenuto opportuno che per i servizi a *Network Cap*, nelle more della conclusione dell'*iter* procedimentale di cui sopra (adozione del modello BU-LRIC, ripubblicazione dei prezzi dei servizi dei panieri e relativa approvazione), al fine di dare certezza al mercato Telecom Italia continuasse ad applicare, fermo restando la decorrenza retroattiva al 1° maggio 2010, da tale data le condizioni economiche approvate per il 2009; tale previsione è in linea con quanto disposto dall'art. 6 comma 3 della delibera n. 731/09/CONS laddove si specifica che *nelle more dell'approvazione dell'Offerta di Riferimento, Telecom Italia pratica le ultime condizioni di offerta approvate all'Autorità.*

Le osservazioni degli operatori

- D1. Nel corso del procedimento istruttorio alcuni operatori hanno espresso perplessità circa la data di entrata in vigore delle condizioni economiche inerenti i servizi a *Network Cap*, prevista per il 1° maggio 2010. Tali operatori ritengono che le relative condizioni economiche debbano entrare in vigore solo successivamente all'approvazione del modello BU-LRIC, sulla base degli esiti del procedimento di cui alla delibera n. 121/10/CONS. Alcuni operatori ritengono altresì opportuno che, approvato il modello, sia previsto un ulteriore periodo di preavviso prima della applicazione del *Network Cap*. Alcuni operatori hanno quindi suggerito che nel provvedimento di approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR venga rimossa l'indicazione del 1° maggio 2010 e fatto esplicito riferimento alla data di approvazione del modello BU-LRIC.
- D2. Circa i valori di partenza a cui applicare il *Network Cap* alcuni operatori hanno evidenziato che, ai sensi dell'art. 13, comma 2, della delibera n. 731/09/CONS, "Il perimetro impiantistico dei servizi WLR è costituito dalla cartolina d'utente e dagli elementi impiantistici che coincidono con quelli relativi ai servizi di accesso disaggregato e costituiscono oggetto di transazione interna (*transfer charge*).” La suddetta definizione del perimetro impiantistico, secondo cui il WLR differisce dall'ULL solo per la cartolina d'utente, implica secondo tali operatori, un allineamento tra i costi del WLR e dell'ULL. Da ciò deriva che l'utilizzo, come valori iniziali del meccanismo di *Network Cap*, dei prezzi WLR approvati per il 2009 secondo un principio *retail minus*, sarebbe incongruente con l'applicazione di un modello BU-LRIC che, viceversa, va a determinare una variazione dei costi incrementali WLR secondo un approccio *bottom-up*. Secondo il parere di tali operatori i valori iniziali vanno ridefiniti secondo un meccanismo di orientamento al costo, come d'altra parte effettuato nel caso

dell'ULL e del *bitstream*¹. Ciò anche al fine di evitare di applicare un *trend* di prezzo, orientato al costo, ad un valore di partenza che non rispecchia i costi sottostanti la fornitura del servizio.

- D3. Come conseguenza delle osservazioni suddette gli operatori ritengono non appropriato, da un punto di vista tecnico e regolamentare, effettuare una differenziazione tra clientela residenziale e *business* ai fini della determinazione dei valori di partenza a cui applicare il *Network Cap*. I valori di partenza dovrebbero, viceversa, coincidere con quelli relativi alla clientela residenziale, non sussistendo alcuna differenziazione tecnica della relativa catena impiantistica di fornitura del servizio rispetto al caso di clientela *business*. A supporto della suddetta posizione gli stessi operatori hanno richiamato che in alcuni Paesi UE, che hanno utilizzato un modello di costo di tipo *bottom-up* ai fini della fissazione del prezzo del servizio WLR, non sussiste alcuna differenziazione tra servizio WLR per clientela residenziale e non residenziale.
- D4. Un operatore, nello specifico, ha evidenziato come, a proprio avviso, la differenza tra le condizioni economiche applicate alle linee POTS, ISDN BRA e PRA *base* e le condizioni economiche applicate alle linee con GNR semplice e con GNR *selezione passante* non sia giustificata tecnicamente dal momento che la differenza che caratterizza gli accessi con GNR semplice o con *selezione passante*, rispetto agli accessi base, è riconducibile ad una mera attività di configurazione, a parità di componenti di rete sottostanti l'accesso. Tale operatore ritiene, dunque, tali differenze di prezzo non giustificabili dal momento in cui le condizioni economiche non sono più valorizzate secondo la metodologia *retail minus*.
- D5. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha rappresentato, concordando in ciò con quanto proposto nello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, che a proprio parere la decorrenza delle condizioni economiche dei servizi a *Network Cap*, secondo quanto previsto dalla delibera n. 731/09/CONS all'art. 9 comma 2 punti c) e d), è il 1° maggio 2010. Telecom Italia ritiene altresì che, in applicazione di quanto previsto dalla delibera n. 731/09/CONS, i valori di partenza cui applicare il *Network Cap* sono quelli approvati in ottica "*retail minus*", con distinzione tra la clientela residenziale e non residenziale. Ciò, secondo la stessa Società, trova conferma nella composizione dei panieri per il *Network Cap* del WLR riportati negli allegati 23, 24, 25 e 26 della delibera n. 731/09/CONS. Telecom Italia ritiene altresì giustificate le differenze di costo tra *accessi base* e con *selezione passante* in quanto le attività di configurazione della selezione passante, svolte da Telecom Italia, comportano uno specifico costo.

¹ In tal caso i prezzi 2009 erano stati valutati sulla base dell'orientamento al costo.

Le valutazioni dell'Autorità

D6. Attesa la invarianza dei presupposti normativi forniti dalla delibera n. 731/09/CONS, così come successivamente integrata e modificata con la delibera n. 260/10/CONS, l'Autorità ritiene opportuno, in questa sede, confermare quanto previsto nello schema di provvedimento allegato alla delibera n. 15/10/CIR in tema di decorrenza delle condizioni economiche dell'Offerta di Riferimento WLR per il 2010 di Telecom Italia e dei valori di partenza su cui applicare il *Network Cap*. Atteso che la valutazione dei costi dei servizi a *Network Cap* verrà svolta tramite l'avvio di uno specifico procedimento, come previsto nello schema di provvedimento in consultazione e confermato nel presente provvedimento di approvazione, in tale sede potrà essere recepito quanto eventualmente stabilito, nel merito, da successivi provvedimenti dall'Autorità.

III. VALUTAZIONI SULL'OR WLR 2010 PUBBLICATA IL 30 OTTOBRE 2009

III.1 CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO WLR, DELLE PRESTAZIONI ASSOCIATE E DEI SERVIZI ACCESSORI PUBBLICATE DA TELECOM ITALIA PER IL 2010

Prezzi dei servizi inclusi nei panieri a *Network Cap*, che hanno subito nell'OR 2010 variazioni rispetto all'OR 2009: contributi di attivazione e disattivazione del WLR

Le considerazioni dell'Autorità di cui alla delibera n. 15/10/CIR

15. Nell'Offerta di Riferimento 2010 Telecom Italia ha previsto un contributo di attivazione del servizio WLR pari a 5,40 Euro, superiore a quello riportato nell'Offerta di Riferimento WLR 2009, approvato dall'Autorità con la delibera n. 35/09/CIR e pari a 5,33 Euro per linea. Telecom Italia ha inoltre previsto un contributo di disattivazione del servizio WLR pari a 11,87 Euro, anch'esso superiore a quello riportato nell'Offerta di Riferimento WLR 2009, approvato dall'Autorità con la delibera n. 35/09/CIR e pari a 11,11 Euro per linea.
16. Alla luce delle precedenti considerazioni ed in particolare di quanto previsto dall'art. 9, comma 2, lettera d, della delibera n. 731/09/CONS, l'Autorità aveva ritenuto che l'Offerta di Riferimento 2010 per il servizio WLR di Telecom Italia dovesse essere modificata prevedendo che, fino al 30 aprile 2010, i contributi di attivazione e disattivazione WLR siano posti rispettivamente pari a 5,33 e 11,11

Euro per linea, come approvati per l'anno 2009. Considerato che i contributi di attivazione e disattivazione del servizio WLR sono inclusi nei panieri di cui all'art 65 comma 2 della delibera n. 731/09/CONS, i valori di cui sopra potranno essere rivalutati nell'ambito dell'approvazione delle condizioni economiche dei servizi a *Network Cap* (da effettuarsi successivamente alla approvazione del Modello BU-LRIC di cui all'art. 73 della delibera n. 731/09/CONS ed alla ripubblicazione, da parte di Telecom Italia, dei prezzi dei servizi inclusi nei rispettivi panieri).

Le osservazioni degli operatori

- D7. Le osservazioni formulate dagli operatori su tale punto nel corso del procedimento istruttorio riprendono in sostanza la tematica, discussa nella precedente sezione, relativa alla decorrenza dei prezzi rivalutati a *Network Cap*. Non sono emersi specifici rilievi alla rivalutazione di costo dei contributi di attivazione e disattivazione WLR svolta dall'Autorità.

Le valutazioni dell'Autorità

- D8. Alla luce di quanto sopra e di quanto espresso nei punti precedenti, l'Autorità ritiene pertanto opportuno confermare quanto previsto nello schema di provvedimento allegato alla delibera n. 15/10/CIR relativamente ai contributi di attivazione e disattivazione del WLR.

Prezzi degli altri servizi inclusi nei panieri a *Network Cap*, che non hanno subito nell'OR 2010 variazioni rispetto all'OR 2009

Le considerazioni dell'Autorità di cui alla delibera n. 15/10/CIR

17. L'Autorità aveva accertato, secondo quanto previsto dall'art. 9, comma 2, lettera d, della delibera n. 731/09/CONS, che Telecom Italia ha applicato per il 2010, per i restanti servizi soggetti a *Network Cap*, le stesse condizioni economiche previste per il 2009. L'Autorità aveva, altresì, chiarito che tali valori potranno essere rivalutati nell'ambito dell'approvazione delle condizioni economiche dei servizi a *Network Cap* (da effettuarsi successivamente alla approvazione del Modello BU-LRIC di cui all'art. 73 della delibera n. 731/09/CONS ed alla ripubblicazione, da parte di Telecom Italia, dei prezzi dei servizi inclusi nei rispettivi panieri). Le eventuali rivalutazioni avranno decorrenza dal 1° maggio 2010.

Le osservazioni degli operatori

- D9. Nel corso del procedimento istruttorio le osservazioni formulate su tale punto ricalcano quanto riportato nella sezione precedente con riferimento alla decorrenza delle rivalutazioni a *Network Cap* dal 1° maggio 2010.

Le valutazioni dell'Autorità

- D10. Alla luce di quanto sopra e di quanto espresso nei punti precedenti, l'Autorità ritiene pertanto di confermare, relativamente ai prezzi degli altri servizi inclusi nei panieri a *Network Cap*, che non hanno subito nell'OR 2010 variazioni rispetto all'OR 2009, quanto previsto nello schema di provvedimento allegato alla delibera n. 15/10/CIR.

Prezzi dei servizi WLR non inclusi nei panieri a *Network Cap* (bonus di traffico, contributo addizionale di *set-up*, subentro e contributi *una tantum* per interventi a vuoto, attivazione del WLR su linea *bitstream naked*)

Bonus di traffico

Le considerazioni dell'Autorità di cui alla delibera n. 15/10/CIR

18. L'art. 65 comma 7 della delibera n. 731/09/CONS prevede che ai prezzi dei canoni mensili del servizio WLR relativi alla clientela residenziale e non residenziale si applichi uno sconto mensile pari rispettivamente a 0,17 Euro e 0,10 Euro, corrispondente al cosiddetto *bonus di traffico* praticato da Telecom Italia alle offerte di accesso al dettaglio per le due tipologie di clientela. La delibera in questione prevede inoltre che tali *bonus*, che non rientrano nel calcolo del *Network Cap* per i servizi WLR, possano essere rivisti in sede di valutazione annuale dell'Offerta di Riferimento, sulla base dei *bonus* di traffico effettivamente praticati. I valori di cui sopra, indicati nella delibera n. 731/09/CONS, sono pari a quelli definiti dall'Autorità con la delibera n. 48/08/CIR di approvazione dell'Offerta di Riferimento 2008 per il servizio WLR. Tali valori differiscono da quelli presenti nell'Offerta di Riferimento 2009 approvata dall'Autorità con la delibera n. 35/09/CIR, la quale ha ridotto il loro importo rispettivamente a 0,16 Euro e 0,09 Euro.
19. L'Offerta di Riferimento 2010 di Telecom Italia per il servizio WLR, in analogia con quanto previsto nell'Offerta 2009, prevede che ai prezzi dei canoni mensili del servizio WLR relativi alla clientela residenziale e non residenziale sia applicato uno sconto mensile pari rispettivamente a 0,16 Euro e 0,09 Euro. Tali valori corrispondono, pertanto, ai valori approvati dall'Autorità con la delibera n. 35/09/CIR di valutazione dell'Offerta di Riferimento 2009. Per il calcolo di

tali valori sono stati utilizzati i valori medi del numero di minuti di *bonus* di traffico riportati dall'Autorità nella delibera n. 48/08/CIR, pari a 26,5 minuti e 15 minuti mensili mediamente usufruiti, rispettivamente, dai clienti residenziali e non residenziali.

20. Utilizzando il medesimo criterio impiegato, per il calcolo del *bonus*, nella delibera n. 35/09/CIR ed utilizzando le tariffe *flat* dei servizi di raccolta e terminazione SGU, pari 0,302 centesimi di Euro al minuto, di cui all'art. 17 dell'Allegato B alla delibera n. 704/09/CONS (nelle more della pubblicazione del provvedimento finale) l'Autorità, nello schema di provvedimento a consultazione, era pervenuta alla seguente tabella:

Clientela	Minuti potenziali massimi per mese del Bonus Traffico	Minuti medi effettivi per mese del Bonus Traffico corretti	RACCOLTA TI 2010 delibera 704/09/CONS	TERMINAZIONE TI 2010 delibera 704/09/CONS	Ammontare bonus mensile per linea WLR dovuto da TI (EURO)	Bonus proposto da TI
			Flat	flat		
RESIDENZIALE	45	26,5	0,00302	0,00302	0,16006	0,16
NON RESIDENZIALE	30	15	0,00302	0,00302	0,0906	0,09

L'Autorità aveva pertanto ritenuto opportuno sulla base delle rivalutazioni effettuate ai sensi dell'art. 65, comma 7, della delibera n. 731/09/CONS, approvare i valori del *bonus* di traffico proposti da Telecom Italia per il 2010, pari rispettivamente a 0,16 Euro/linea-WLR per cliente residenziale, e 0,09 Euro/linea-WLR per cliente non residenziale. Tali valori si applicano nel 2010 decorrendo (in linea con quanto previsto all'art. 9, comma 2, lettera d, della delibera n. 731/09/CONS ed, in generale, con quanto premesso al punto 18 dello schema di provvedimento a consultazione) dal 1° gennaio 2010.

Le osservazioni degli operatori

- D11. Nel corso del procedimento istruttorio un operatore ha richiesto di utilizzare, ai fini del calcolo del *bonus* di traffico per clientela residenziale e non residenziale, il numero massimo di minuti mensili fruibili, pari rispettivamente a 45 e 30 minuti.

Le valutazioni dell'Autorità

D12. Con riferimento all'osservazione di cui al punto precedente si richiama che all'art. 65 comma 7 della delibera n. 731/09/CONS l'Autorità, nel definire gli obblighi per Telecom Italia relativi al *bonus* di traffico, aveva fatto riferimento alla delibera n. 48/08/CIR di approvazione dell'Offerta di Riferimento 2008 per il servizio WLR. Detta delibera, nello specificare le modalità di calcolo del *bonus*, fa riferimento ai minuti *bonus* di traffico effettivamente praticati, inferiori a quelli massimi potenzialmente applicabili. Tale approccio per il calcolo del *bonus* è stato altresì seguito nella delibera n. 35/09/CIR che approva le condizioni economiche WLR 2009. L'Autorità ritiene pertanto di confermare la metodologia illustrata nello schema di provvedimento posto a consultazione, essendo lo stesso basato sulle previsioni di cui alla delibera n. 731/09/CONS, la quale a sua volta recepisce risulta coerente con quanto stabilito nelle precedenti delibere di approvazione delle OR WLR. Atteso che l'art. 17 della delibera n. 179/10/CONS conferma le tariffe *flat* dei servizi di raccolta e terminazione SGU (pari 0,302 centesimi di Euro al minuto) proposte nella delibera di consultazione n. 704/09/CONS, l'Autorità ritiene di confermare quanto previsto, in merito al *bonus*, nello schema di provvedimento allegato alla delibera n. 15/10/CIR (nello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica infatti era stato utilizzato il valore 0,302 centesimi di Euro al minuto, successivamente confermato, ai fini della stima del *bonus*).

Contributo addizionale di *set-up*

Le considerazioni dell'Autorità di cui alla delibera n. 15/10/CIR

21. L'art. 65 comma 8 della delibera n. 731/09/CONS prevede che Telecom Italia, entro e non oltre 60 giorni dalla notifica della delibera n. 731/09/CONS, comunichi all'Autorità tutte le informazioni necessarie alla valutazione del grado di recupero dei costi di *set-up* del servizio WLR, di cui all'art. 29 della delibera n. 694/06/CONS. Qualora, a valle delle verifiche, tali costi non risultino ancora del tutto recuperati, l'art. 65, comma 9, della delibera n. 731/09/CONS indica che è previsto un contributo addizionale a quello di attivazione pari ad Euro 5,25. La delibera in questione specifica, inoltre, che tale contributo è da intendersi temporaneo ed è dovuto solo fino all'avvenuto recupero dei costi sostenuti per il *set-up* del servizio WLR. Il comma 5 dell'art. 40 della delibera n. 731/09/CONS prevede infine che Telecom Italia comunichi trimestralmente all'Autorità, per ciascuna tipologia di linea oggetto dell'Offerta WLR e per ciascun mese, il numero di linee WLR attivate, il numero di linee WLR disattivate ed il numero di linee WLR attive alla fine del mese.

22. Telecom Italia ha previsto, nella propria Offerta di Riferimento WLR 2010, un contributo addizionale di *set-up* del servizio WLR pari a 20,00 Euro per linea, pari ad oltre il doppio rispetto a quanto previsto nell'Offerta di Riferimento WLR 2009 precedentemente approvata (dove il contributo era pari a 7,25 Euro per linea). In sede di comunicazione dell'Offerta WLR per il 2010, Telecom Italia ha evidenziato come il valore da essa indicato derivi dalla circostanza che, in base ai dati in proprio possesso alla fine del mese di ottobre 2009 e sulla base di una stima al 31 dicembre 2010, restava ancora da recuperare una quota dell'investimento complessivamente sostenuto per l'implementazione del servizio WLR. Successivamente, nel corso del 2010, Telecom Italia ha confermato tale previsione fornendo ulteriori informazioni inerenti il numero di linee WLR effettivamente attivate al 31 dicembre 2009.
23. Alla luce dei dati comunicati da Telecom Italia sul numero di linee attivate e sui costi ancora da recuperare ed ai sensi di quanto previsto dall'art. 65, comma 9, della delibera n. 731/09/CONS, l'Autorità ha proposto, nello schema di provvedimento a consultazione, che debba essere previsto anche per l'anno 2010 un contributo di *set-up* addizionale rispetto a quello di attivazione, pari a 5,25 Euro per linea. Tale valorizzazione del contributo, in linea con quanto premesso, decorre dal 1° maggio 2010, data di entrata in vigore del modello BU-LRIC. Dal 1° gennaio 2010 e fino al 30 aprile 2010, in linea con le premesse, resta in vigore il valore approvato con delibera 35/09/CIR (7,25 Euro/linea).

Le osservazioni degli operatori

- D13. Nel corso del procedimento istruttorio alcuni operatori hanno rappresentato di ritenere non dovuto il contributo addizionale di *set-up* senza fornire giustificazioni adeguate in merito a tale posizione.
- D14. Telecom Italia ha rappresentato di non condividere il valore del contributo di *set-up* proposto dall'Autorità, pari a 5,25 € dal 1° maggio 2010, in virtù del fatto che, sulla base del numero di attivazioni WLR svolte annualmente, ne deriva una estensione del tempo di recupero dei costi da tre a sei o sette anni, valore quest'ultimo ritenuto eccessivo e discordante con quanto previsto all'avvio del servizio WLR.

Le valutazioni dell'Autorità

- D15. L'Autorità nel prendere atto delle osservazioni succitate, richiama come la delibera n. 731/09/CONS, all'art. 65, comma 9, indichi che "Qualora, a valle delle verifiche, tali costi non risultino ancora del tutto recuperati, è previsto un contributo addizionale a quello di attivazione pari ad Euro 5,25. Tale contributo è da intendersi temporaneo ed è dovuto solo fino all'avvenuto recupero dei costi

sostenuti per il set-up del servizio WLR”. La delibera n. 731/09/CONS fissa pertanto il valore del contributo ad Euro 5,25, a prescindere dall’andamento reale del numero di attivazioni, fino all’avvenuto recupero dei costi sostenuti per il *set-up* del servizio WLR. Alla luce di quanto sopra e di quanto espresso nei punti precedenti l’Autorità ritiene pertanto di dover confermare, relativamente al contributo addizionale di set-up, quanto previsto nello schema di provvedimento allegato alla delibera n. 15/10/CIR.

Contributi *una tantum* per intervento di fornitura a vuoto ed intervento di manutenzione a vuoto

Le considerazioni dell’Autorità di cui alla delibera n. 15/10/CIR

24. Nella propria Offerta di Riferimento WLR per il 2010 Telecom Italia riporta i contributi di “*Intervento di fornitura a vuoto*” e di “*Intervento di manutenzione a vuoto*”. Il primo contributo è applicato ove non sia possibile effettuare la realizzazione tecnica del WLR su Linea non attiva, che comporta un intervento presso sede cliente, per cause di irreperibilità cliente e di rifiuto del cliente dell’intervento da parte del tecnico. Il secondo contributo è applicato ove venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante e/o che il malfunzionamento, segnalato dall’Operatore, sia dovuto a cause non imputabili a Telecom Italia. Tali contributi sono posti, rispettivamente, pari a 54,76 e 78,14 Euro. Si richiama che, nella propria Offerta di Riferimento WLR per il 2009 Telecom Italia, sulla base di quanto previsto nella delibera n. 35/09/CIR, aveva previsto, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il solo contributo per “interventi di manutenzione a vuoto” pari a 73,18 Euro, qualora, a seguito di un reclamo dell’Operatore, venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante e/o che il malfunzionamento sia dovuto a cause non imputabili a Telecom Italia (ad esempio: errata configurazione sulla rete dell’Operatore, o malfunzionamento generico della rete dell’Operatore, ecc.).
25. La delibera n. 731/09/CONS, con specifico riferimento ai suddetti contributi, non fornisce specifiche indicazioni.
26. Alla luce di quanto premesso circa l’obbligo di applicare, fino al 30 aprile 2010, le condizioni economiche 2009, e tenuto conto del fatto che il contributo di intervento di manutenzione a vuoto era stato approvato con delibera n. 35/09/CIR, l’Autorità aveva ritenuto, nello schema di provvedimento posto a consultazione, che, fino alla suddetta data, debbano essere confermate le condizioni economiche 2009 del contributo per interventi a vuoto (73,18 Euro). Con riferimento alle condizioni economiche di tale contributo, da applicare a partire dal 1° maggio 2010, si richiama che lo stesso non rientra nei panieri a

Network Cap. Il contributo per interventi a vuoto è stato calcolato, in sede di approvazione della delibera n. 35/09/CIR, sulla base dei costi dell'analogo contributo per i servizi di accesso disaggregato ed in particolare posto pari allo stesso omonimo contributo. Ne deriva che il valore economico del contributo di intervento a vuoto da applicare, a partire dal 1° maggio 2010, dovrà essere posto pari a quello che verrà definito dalla delibera di approvazione delle condizioni economiche per il servizio di accesso disaggregato 2010.

27. Con riferimento al contributo, di “*Intervento di fornitura a vuoto*”, si rileva che lo stesso non è previsto nella OR WLR 2009. Si rileva, altresì, che analogo contributo è stato definito nell’Offerta di Riferimento di accesso disaggregato 2009 (delibera n. 14/09/CIR). L’Autorità aveva pertanto ritenuto, nello schema di provvedimento posto a consultazione, che tale contributo potesse essere valutato e incluso nell’OR WLR 2010, a condizione che Telecom Italia *wholesale* preveda, sulla base del principio di parità di trattamento interno-esterno (art. 7 della delibera n. 731/09/CONS), analogo contributo nei confronti di Telecom Italia *retail*. In analogia a quanto effettuato per il contributo di *intervento di manutenzione a vuoto* l’Autorità aveva ritenuto che il valore economico del contributo in oggetto dovesse essere posto pari a quanto approvato nell’Offerta di Riferimento di accesso disaggregato 2010 per l’omonimo contributo. Il contributo potrà essere applicato a partire dalla data di ripubblicazione dell’OR WLR 2010 e non ha valenza retroattiva rispetto a tale data.

Le osservazioni degli operatori

- D16. Alla luce del fatto che il tema dei KO per irreperibilità cliente e rifiuto cliente è oggetto di analisi nell’ambito dei tavoli tecnici sugli Impegni di Telecom Italia, alcuni operatori hanno espresso perplessità circa la richiesta avanzata da quest’ultima di introdurre, nell’Offerta di Riferimento WLR 2010, il contributo per “Intervento di fornitura a vuoto”. Gli stessi evidenziano che l’“Intervento di fornitura a vuoto” prevede due fattispecie: l’irreperibilità del cliente *on call*, che non implica nessuna rilevante attività a vuoto, in quanto precedente all’uscita del tecnico, ed il rifiuto del cliente *on field*, che si verifica dopo l’uscita del tecnico. Alcuni operatori ritengono, in termini generali, che solo questo secondo caso possa, se del caso, essere oggetto di valorizzazione. Ulteriori considerazioni da parte degli operatori alternativi hanno riguardato il contributo di “*Intervento di manutenzione a vuoto*”, già peraltro approvato con riferimento all’Offerta WLR 2009, secondo quanto previsto dall’art. 2 comma 10 della delibera n. 35/09/CIR.
- D17. La Società Telecom Italia ha confermato che, come previsto nell’Offerta di Riferimento, il contributo di fornitura a vuoto è previsto in caso di intervento in campo (*on field*). Telecom Italia ha inoltre richiamato che la problematica degli

interventi di *manutenzione a vuoto* è in corso di discussione anche da parte dell'Organismo OTA, in quanto fonte di continui contenziosi con gli OLO e di notevole accumulo di credito scaduto da parte di Telecom Italia.

Le valutazioni dell'Autorità

- D18. Alla luce di quanto sopra, l'Autorità ritiene di confermare quanto previsto nello schema di provvedimento allegato alla delibera n. 15/10/CIR in merito al contributo di "*Intervento di fornitura a vuoto*", purché lo stesso sia applicato in caso di effettiva uscita del tecnico presso la sede del cliente e nel caso in cui non sia possibile effettuare la realizzazione tecnica del WLR su Linea non attiva, essendo quest'ultimo irreperibile o rifiutando l'intervento da parte del tecnico. Sono pertanto escluse le casistiche cosiddette *on call* laddove non siano seguite dall'uscita del tecnico. L'Autorità ritiene, altresì, che le attività attualmente in corso in altri tavoli in merito al tema delle *policy* di contatto del cliente non interferiscano con la definizione dei costi di *fornitura a vuoto* svolta nel presente provvedimento. Tale contributo verrà, infatti, applicato solo laddove vi sia un effettivo costo di *fornitura a vuoto* sostenuto da Telecom Italia in applicazione delle procedure di *provisioning* che verranno concordate. Alla luce di ciò, l'Autorità ritiene inoltre opportuno estendere a tale casistica quanto già previsto all'art. 2 comma 10 della delibera n. 35/09/CIR, circa il fatto che le fatture prodotte da Telecom Italia debbano essere adeguatamente dettagliate in relazione alle attività svolte.
- D19. Considerato quanto già indicato e previsto dalla delibera n. 35/09/CIR, riguardo il contributo di "*Intervento di manutenzione a vuoto*", l'Autorità ritiene opportuno confermare l'orientamento espresso nello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica. L'Autorità ritiene inoltre opportuno ribadire quanto già previsto all'art. 2 comma 10 della delibera n. 35/09/CIR, circa il fatto che le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli *interventi a vuoto* siano adeguatamente dettagliate in relazione alle attività svolte, alla identificazione dell'evento (data e ora della segnalazione e dell'intervento svolto) ed alla evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia.

Subentro

Le considerazioni dell'Autorità di cui alla delibera n. 15/10/CIR

28. Nella propria Offerta di Riferimento WLR per il 2010 Telecom Italia riporta un *contributo per subentro* (POTS ed ISDN) pari a 14,26 Euro sia per clienti residenziali che non residenziali. Tale contributo non era previsto nell'Offerta di Riferimento WLR per il 2009. Tale voce non è inoltre inclusa all'interno dei panieri WLR di cui alla delibera n. 731/09/CONS. Il contributo in questione è in

ogni caso presente nelle offerte commerciali di Telecom Italia rivolte alla propria clientela residenziale e non residenziale ed è posto pari a 16,20 Euro (iva esclusa)².

29. Alla luce di quanto sopra, l'Autorità, nello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, aveva ritenuto opportuno, sulla base del principio di parità di trattamento interno-esterno (art. 7 della delibera n. 731/09/CONS) e non rientrando la prestazione inerente il subentro tra quelle previste nei panieri WLR di cui alla delibera n. 731/09/CONS o previste in ogni caso esplicitamente dalla medesima delibera, valutarne le condizioni economiche in ottica *retail minus* sulla base di una quota di costi evitabili del 12%. In base a tale assunto l'Autorità aveva espresso l'orientamento di approvare il valore proposto da Telecom Italia nell'Offerta 2010 e posto pari a 14,26 Euro. In ogni caso l'Autorità aveva ritenuto opportuno che, in analogia con le offerte commerciali di Telecom Italia rivolte alla propria clientela residenziale e non residenziale, fosse specificato che in caso di clientela residenziale, la quota di subentro non deve essere corrisposta nei casi di successione a titolo universale oppure quando il subentro avviene tra persone conviventi dello stesso nucleo familiare. In caso di clientela non residenziale tale indennità di subentro non sarebbe stata dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare, e non sarebbe inoltre stata dovuta nei casi di trasformazione della denominazione o della ragione sociale o di cambio del titolare di impresa. Tale contributo avrebbe dovuto essere applicato a decorrere dalla data di ripubblicazione dell'OR WLR 2010 senza valenza retroattiva rispetto a tale data.

Le osservazioni degli operatori

- D20. Alcuni operatori hanno evidenziato che l'Autorità ha affrontato la questione del subentro già nella delibera n. 694/06/CONS relativa alle "Modalità di realizzazione dell'offerta WLR ai sensi della delibera n. 33/06/CONS" in seguito alla richiesta di un operatore di eliminare detto servizio dall'elenco di quelli inclusi nell'offerta WLR. Gli stessi richiedono pertanto che l'Autorità confermi quanto dalla stessa stabilito in tale sede, in merito alla non opportunità di inserire tale contributo in OR WLR.
- D21. La Società Telecom Italia, nel ritenere equa l'introduzione di tale contributo, non condivide la sua decorrenza a partire dalla "data di ripubblicazione dell'OR

² Nelle attuali offerte commerciali di Telecom Italia per linea base è specificato, in caso di clientela residenziale, che la quota di subentro non deve essere corrisposta nei casi di successione a titolo universale oppure quando il subentro avviene tra persone conviventi dello stesso nucleo familiare. In caso di clientela non residenziale è specificato inoltre che tale indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare, e non è inoltre dovuta nei casi di trasformazione della denominazione o della ragione sociale o di cambio del titolare di impresa.

WLR 2010". Ritiene viceversa che il contributo debba avere valenza retroattiva all'1/1/2010 proprio in virtù della parità di trattamento interno-esterno. Tale contributo è, infatti, lo stesso presente nei listini *retail* e, di fatto, disponibile ed offerto (sebbene non a listino) fin dal 2008, su richiesta, anche per i clienti WLR. Telecom Italia ritiene inoltre che tale servizio debba essere remunerato in quanto richiede lo svolgimento di specifiche attività, quali, a titolo di esempio:

- la ricezione e gestione del tracciato record di variazione WLR su Linea Attiva, compresa la restituzione dei tracciati *record* di notifica relativi all'avanzamento di lavorazione dell'ordinativo;
- lo svolgimento delle modifiche anagrafiche nei propri DB di Rete e Gestionali;
- l'eventuale gestione della modifica di categoria della linea (residenziale/business) in funzione del cliente subentrante, ai fini dell'applicazione dei successivi canoni e contributi di pertinenza;
- la fatturazione della prestazione di subentro;
- gli aggiornamenti sui sistemi di *provisioning*;
- l'aggiornamento dei sistemi di gestione frodi e *revenue assurance*;
- la presenza di quanto sopra sia per gli OLO che utilizzano il processo di *delivery standard*, sia per gli OLO che via via aderiscono al *Nuovo Processo di Delivery*;
- l'eventuale gestione dei servizi di emergenza o delle richieste di informazioni da parte dell'Autorità Giudiziaria (mediante interrogazione ai propri DB).

Le valutazioni dell'Autorità

D22. L'allegato A della delibera n. 694/06/CONS riporta quanto segue in merito al "Subentro, ovvero il cambio di intestatario del contratto WLR col medesimo operatore WLR senza variazione di tipologia contratto:

91. *Un operatore ritiene che tale servizio non rientri nell'Offerta WLR in quanto è un servizio replicabile dall'operatore WLR, che è quindi in grado di fornirlo al cliente finale.*

92. *Telecom Italia ritiene necessario ricevere dall'operatore WLR le informazioni relative al subentro su linea WLR di un cliente dell'OLO in WLR, in quanto necessarie al fine di erogare alcune prestazioni quale ad esempio i servizi di emergenza (dove, in assenza di informazioni anagrafiche aggiornate sull'intestatario della linea WLR, non sarebbe in grado di assolvere eventuali richieste dei centri di emergenza relative alla anagrafica della linea WLR chiamante).*

93. *L'Autorità, stante le specificità del servizio WLR e in particolare il fatto che la linea del cliente WLR rimane attestata sulla rete di Telecom Italia, ritiene*

opportuno che Telecom Italia riceva le informazioni relative al cliente che utilizza la linea. Pertanto, l'operatore WLR dovrà comunicare tempestivamente tali informazioni. Tuttavia, tali informazioni hanno natura strumentale per l'erogazione di ulteriori servizi e quindi non si ravvisa la necessità di prevedere tale prestazione nell'ambito servizi valorizzati nell'Offerta WLR, ma solo lo scambio delle pertinenti informazioni".

La delibera n. 731/09/CONS prevede espressamente all'art. 40 che "Telecom Italia fornisca i servizi WLR, le prestazioni associate ed i servizi accessori conformemente alle disposizioni contenute nella delibera n. 694/06/CONS, salvo quanto modificato dal presente provvedimento...". Atteso che la delibera n. 731/09/CONS nulla prevede in merito al subentro, la proposta di prevedere un prezzo *wholesale* ad hoc in caso di subentro del cliente finale utilizzatore del servizio WLR appare quindi in contrasto con il combinato disposto dalle due predette delibere. L'Autorità ritiene pertanto di non accogliere la proposta di Telecom Italia di prevedere nell'Offerta di riferimento 2010 un prezzo *wholesale* per il subentro, rivedendo pertanto l'orientamento espresso nello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica.

Attivazione del WLR su linea *bitstream naked*

Le considerazioni dell'Autorità di cui alla delibera n. 15/10/CIR

30. Con riferimento all'attivazione del servizio WLR su una linea su cui è già attivo il servizio *Bitstream Naked*/VoIP di altro operatore o ADSL *Naked*/VoIP di Telecom Italia, era stato richiamato, nello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, che con delibera n. 35/09/CIR (art. 2 comma 5) l'Autorità ha disposto che "...Telecom Italia definisce, ai fini della predisposizione dell'Offerta di Riferimento WLR 2010, le procedure per gestire richieste, effettuate con lo stesso ordine, di attivazione WLR su linea *bitstream naked* o ADSL *naked* di Telecom Italia e portabilità del numero VoIP sulla linea WLR".

Veniva osservato che la fattispecie di cui all'art. 2 comma 5 della delibera n. 35/09/CIR risulta quindi una prestazione specifica, di nuova introduzione, e non specificamente riportata nell'elenco dei servizi inclusi nei panieri previsti dalla delibera n. 731/09/CONS. Ne derivava pertanto, l'indicazione che la relativa valorizzazione dovesse seguire, ai sensi della delibera n. 731/09/CONS e di quanto premesso sul quadro regolamentare, l'orientamento al costo.

In attuazione di quanto disposto dalla delibera n. 35/09/CIR, Telecom Italia ha proposto nell'ambito dell'Offerta di Riferimento 2010, per tale contributo

(indicato come “attivazione linea non attiva (accesso)”), un prezzo di 70,40 Euro, rappresentando che “In termini di condizioni economiche e SLA l’attivazione del servizio WLR su una linea *Bitstream naked* è equiparata al caso di attivazione WLR su linea non attiva”.

Nello schema di provvedimento posto a consultazione veniva richiamato che il servizio in oggetto presuppone il *provisioning* della catena del servizio WLR a partire da una linea precedentemente non connessa alla rete PSTN (linea definita come “Non Attiva” in WLR).

Tanto premesso, l’Autorità, nello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, aveva svolto la valutazione del contributo in oggetto sulla base delle attività sottostanti. Si osservava 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. A ciò si aggiungeva la gestione dell’ordine e la portabilità del numero.

Sulla base di quanto disposto dalla delibera n. 35/09/CIR e dalla delibera n. 14/09/CIR, l’Autorità aveva ritenuto il valore del contributo suddetto composto dai seguenti costi:

- gestione dell’ordine (rif. considerata 13 della delibera n. 14/09/CIR): 5,06 Euro,
- permuta in centrale e spostamento del tecnico (rif. considerata 16 della delibera n. 69/08/CIR): 23,11 Euro;
- attivazione WLR (rif. contributo di cui alla tabella 6 dell’OR WLR 2009): 5,33 Euro;
- portabilità del numero (rif. differenza tra il contributo di attivazione ULL di una coppia attiva con contestuale portabilità del numero e quello senza portabilità di cui all’art. 2 comma 8 della delibera n. 14/09/CIR): 3,75 Euro.

L’Autorità aveva pertanto ritenuto, nello schema di provvedimento in consultazione, che Telecom Italia dovesse applicare, per tale servizio, un contributo pari a 37,25 Euro. In assenza di richiesta di portabilità del numero, al prezzo di tale contributo avrebbero dovuto essere sottratti 3,75 Euro, ottenendo 33,5 Euro.

Considerato che si tratta di una nuova prestazione, introdotta a seguito di quanto richiesto con la delibera n. 35/09/CIR, l’Autorità aveva ritenuto che le condizioni economiche in oggetto dovessero decorrere dal 1° gennaio 2010. Il

valore di tale contributo sarebbe stato rivalutato, con decorrenza dal 1° maggio, coerentemente con le variazioni dei costi dei servizi appartenenti ai mercati dell'accesso disaggregato ed interconnessione conseguenti all'adozione del modello BU-LRIC.

Le osservazioni degli operatori

- D23. Telecom Italia ha rappresentato di non condividere la notevole riduzione del prezzo dell'attivazione di WLR su un servizio ADSL *naked* con portabilità del numero VoIP (da 70,40 € a 37,25 €, pari a una riduzione del 47% circa), in prima istanza in quanto non ritiene che l'attivazione in questione possa configurarsi come una “nuova prestazione” (a proprio avviso detta prestazione è inserita nel paniere B dell'allegato 24 della delibera n. 731/09/CONS). Infatti la Società precisa che, a proprio avviso, l'attivazione del WLR su una linea ADSL *naked* è tecnicamente riconducibile all'attivazione del WLR su linea non attiva (servizio posto a *Network Cap*) dovendo Telecom Italia prima attivare il proprio servizio RTG (cui corrisponde un prezzo di circa 70 Euro, *retail minus*) e poi trasformarlo in WLR (cui corrisponde in OR un prezzo pari a 5,4 Euro/linea). In subordine, anche volendo effettuare una valutazione al costo, Telecom Italia ritiene che la rivalutazione del prezzo operata dall'Autorità non tiene conto di parte dei costi coperti dall'attuale contributo di 70 Euro tra cui in particolare il collaudo in sede cliente della nuova linea RTG, da effettuarsi comunque anche in caso di attivazione del WLR su linea *naked*. Il collaudo consiste nel verificare che l'impianto cliente non sia stato manomesso (istallazione di apparati OLO prima della prima presa) e che l'impianto cliente sia riportato ad una condizione di funzionamento per il servizio RTG (ovvero vanno eliminati eventuali modem/router utilizzati per la fonia su IP e va ripristinato un telefono analogico). Svolgendosi tali attività in sede cliente, Telecom Italia stima un tempo di collaudo in media di 20-30 minuti, al netto dello spostamento presso il cliente. Inoltre, l'attivazione di un nuovo impianto WLR su Linea Non Attiva (LNA) di norma prevede l'assegnazione di un nuovo numero di Telecom Italia, comportando pertanto, secondo quanto dichiarato da Telecom Italia, lavorazioni più complesse rispetto al caso di linea attiva.
- D24. Alcuni operatori alternativi nell'accogliere con favore l'orientamento dell'Autorità, espresso nella delibera n. 15/10/CONS, volto ad una riduzione del contributo di attivazione in specie, hanno evidenziato che la ricostruzione indicata nello schema di provvedimento comporta la possibile duplicazione dei costi inerenti la gestione dell'ordine. Viene richiesta quindi l'eliminazione della voce di costo, pari ad Euro 5,06, della gestione dell'ordine per l'attivazione del WLR in quanto, a proprio avviso, ricompresa nell'“attivazione del WLR” e nella “permuta in centrale e spostamento del tecnico”. Alcuni operatori hanno inoltre

effettuato ulteriori commenti inerenti la valorizzazione delle attività e richiesto un ulteriore approfondimento sui costi sottostanti.

Le valutazioni dell'Autorità

- D25. L'Autorità in primo luogo ritiene di dover confermare l'orientamento dello schema di provvedimento a consultazione pubblica secondo cui la fattispecie di attivazione, con stesso ordine, del servizio WLR su una linea ove è già attivo un servizio *bitstream/ADSL naked* e NP del numero VoIP (sulla linea WLR) è un servizio di nuova introduzione. A tale proposito si richiama che con delibera n. 35/09/CIR (art. 2, comma 5) l'Autorità ha disposto che "...Telecom Italia definisce, ai fini della predisposizione dell'Offerta di Riferimento WLR 2010, le procedure per gestire richieste, effettuate con lo stesso ordine, di attivazione WLR su linea *bitstream naked* o *ADSL naked* di Telecom Italia e portabilità del numero VoIP sulla linea WLR". Ne deriva che tale servizio non era disponibile nel 2009 e, pertanto, non ricompreso tra i servizi a *Network Cap*.
- D26. Tuttavia, alla luce delle osservazioni di Telecom Italia e degli operatori sulle attività svolte, l'Autorità ritiene opportuno effettuare, rispetto a quanto proposto in consultazione, una rivalutazione dei costi del contributo in oggetto che escluda la gestione dell'ordine (già inclusa nella attivazione WLR) ed includa il collaudo presso la sede del cliente. In particolare, alla luce degli approfondimenti svolti, l'Autorità ritiene che il servizio si possa disaggregare nelle seguenti componenti di costo:
- permuta in centrale e spostamento del tecnico: 23,11 Euro;
 - attivazione WLR: 5,33 Euro (valido su linea WLR attiva e non attiva);
 - portabilità del numero: 3,75 Euro;
 - collaudo in sede cliente: 23,11 Euro (corrispondente ad un tempo medio complessivo di 30 minuti, inclusivo dello spostamento del tecnico).
- D27. L'Autorità ritiene pertanto che Telecom Italia debba applicare, per tale servizio, un contributo pari a 55,30 Euro. In assenza di richiesta di portabilità del numero, al prezzo di tale contributo andranno sottratti 3,75 Euro, ottenendo 51,55 Euro. Trattandosi di nuova prestazione, introdotta a seguito di quanto richiesto con la delibera n. 35/09/CIR, l'Autorità conferma il precedente orientamento secondo cui le condizioni economiche in oggetto debbano decorrere dal 1° gennaio 2010. Il valore di tale contributo sarà rivalutato, con decorrenza dal 1° maggio 2010, coerentemente con le variazioni dei costi dei servizi appartenenti ai mercati

dell'accesso disaggregato ed interconnessione conseguenti all'adozione del modello BU-LRIC.

III.2 ALTRE TEMATICHE EMERSE NEL PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO E NON DISCUSSE NELLO SCHEMA DI PROVVEDIMENTO POSTO A CONSULTAZIONE PUBBLICA

- **Previsione del *discofono* in caso di cessazione del servizio WLR**

Le osservazioni degli operatori

D28. Nel corso del procedimento istruttorio un operatore ha fatto presente che Telecom Italia garantisce, all'ingrosso, il cosiddetto servizio di *discofono* solo in caso di trasloco e cambio numero, ma non in caso di cessazione del servizio. Lo stesso pertanto richiede che tale prestazione sia fornita anche in caso di cessazione del WLR ad es. per una durata di 60 gg. Tale operatore ha in particolare richiesto la possibilità che l'OLO possa definire e indicare, via tracciato *record* o altro strumento, un determinato contenuto del messaggio.

D29. In merito a tale punto la Società Telecom Italia ha fatto presente come la prestazione in questione sia già prevista in casistiche di tipo standardizzato quali il trasloco e il cambio numero, in linea con quanto garantito alla propria clientela *retail*. La Società ritiene che ulteriori casistiche possano essere realizzate autonomamente dall'Operatore sulla propria rete, senza pregiudizio per il servizio WLR offerto da Telecom Italia. La stessa si è tuttavia resa disponibile a valutare la fattibilità di specifiche esigenze dell'OLO, da realizzare su base offerta commerciale.

Le valutazioni dell'Autorità

D30. L'Autorità, nel prendere atto della posizione espressa dalla Società Telecom Italia e considerato che la prestazione in oggetto non rientra specificatamente nell'elenco di cui all'allegato B alla delibera n. 694/06/CONS, non ritiene sussistano i presupposti regolamentari per imporre a Telecom Italia una modifica all'Offerta di Riferimento del WLR per il 2010 al fine della introduzione del suddetto servizio. Tuttavia si prende atto della disponibilità da parte della Società Telecom Italia di valutarne la fattibilità con fornitura della prestazione, eventualmente, su base offerta commerciale.

- **Fornitura di servizi telefonici supplementari**

Le osservazioni degli operatori

- D31. Con riferimento al *provisioning* dei servizi telefonici supplementari, un operatore ha fatto presente di aver richiesto, insieme ad altri operatori, a Telecom Italia una revisione della logica del processo di *delivery* del WLR in modo da garantire al cliente l'attivazione del servizio con tutti gli STS e le numerazioni aggiuntive attive presso Telecom Italia (o altro OLO) senza l'esplicita richiesta (ossia il passaggio da un processo di tipo *opt-in* ad un processo di tipo *opt-out*). Tale operatore ritiene necessario, inoltre, che gli STS siano configurati allo stesso momento dell'attivazione.
- D32. Nel merito di quanto sopra la Società Telecom Italia ha comunicato di aver discusso e concordato con gli Operatori a metà dicembre 2009 (in data successiva quindi alla pubblicazione dell'OR WLR 2010) alcune possibili soluzioni, nel corso delle riunioni del Tavolo Tecnico Servizi di Accesso attivato a seguito della delibera n. 718/08/CONS. Le prestazioni discusse saranno gradualmente pianificate e rilasciate da Telecom Italia, comunque non prima di marzo 2011. Telecom Italia si è comunque riservata la possibilità di chiedere agli OLO un contributo integrativo dell'investimento iniziale di *set up* del servizio richiesto.

Le valutazioni dell'Autorità

- D33. L'Autorità, nel prendere atto della disponibilità della Società Telecom Italia al rilascio delle prestazioni suddette, in assenza di specifiche indicazioni tecniche ed economiche, non ritiene allo stato di poter prevedere alcuna modifica all'Offerta di Riferimento del WLR per il 2010. Eventuali condizioni relative alla fornitura di dette prestazioni potranno essere discusse, successivamente alla loro pubblicazione in OR 2011, nell'ambito del relativo procedimento di approvazione.

- **Prestazione di CLIR (*Calling Line Identification Restriction*) permanente**

Le osservazioni degli operatori

- D34. Nel corso del procedimento istruttorio un operatore ha chiesto di inserire nel tracciato *record* di attivazione un *flag* opzionale per la richiesta, contestuale a quella di attivazione, della prestazione di CLIR su base permanente. Ciò ferma restando la possibilità di inoltrare la richiesta come variazione, anche al fine di poter successivamente disattivare detto servizio su richiesta del cliente.

D35. La Società Telecom Italia ha fatto presente che non ha al momento previsto di realizzare tale *flag* per il solo CLIR, in quanto trattasi di un caso particolare, dello stesso requisito, applicabile anche ad altri STS (Servizi Telefonici Supplementari), oggetto di discussione al Tavolo Tecnico degli Impegni. La Società si è comunque resa disponibile ad aggiornare il requisito concordato a dicembre 2009 con gli OLO, inserendo, oltre al flag "di mantenimento" per tutti gli STS attivi, anche, come ulteriore funzionalità, uno specifico flag "di attivazione" del CLIR su base permanente. La Società sarebbe quindi eventualmente disponibile a dare priorità nel 2011 (dopo marzo 2011) al rilascio di tale *flag*, posticipando i rilasci del *flag* di mantenimento per altre prestazioni, a patto che anche i restanti operatori siano concordi a tale cambiamento di pianificazione.

Le valutazioni dell'Autorità

D36. Si richiama che la delibera n. 35/09/CIR aveva già affrontato la questione del CLIR con la presa d'atto della disponibilità da parte di Telecom Italia a valutare la fattibilità dell'introduzione di un *flag* opzionale, per la richiesta contestuale all'attivazione della prestazione suddetta, nell'ambito degli sviluppi da pianificare per il 2010. L'Autorità pertanto, nel prendere atto delle risultanze delle discussioni svolte nei Tavoli Tecnici sugli Impegni su analoga prestazione applicata ad altri STS, ritiene tuttavia che detto *flag* opzionale relativo al solo CLIR debba essere disponibile in OR nel 2011, fatti salvi diversi accordi tra le parti sulla tempistica di rilascio di tale prestazione.

- ***Provisioning di linee PBX***

Le osservazioni degli operatori

D37. Nel corso del procedimento istruttorio un operatore ha chiesto l'inserimento, al fine della ottimizzazione del relativo processo di *provisioning* ed evitare disservizi, all'interno delle prestazioni fornite in OR WLR 2010, della funzionalità secondo cui, nel caso di accesso WLR PBX, le chiamate effettuate da un qualsiasi terminale a questo collegato siano instradate verso la rete con la numerazione "capofila" del PBX.

D38. Telecom Italia ha fatto presente di aver discusso e concordato con gli Operatori, nell'ambito dei tavoli tecnici avviati a seguito della delibera n. 718/08/CONS, a metà dicembre 2009 alcune soluzioni per il miglioramento del *provisioning* dei PBX WLR. In particolare le richieste relative all'attivazione dei PBX WLR sono state riportate con il numero progressivo 118 nel documento "Risposte Telecom Italia alle richieste degli Operatori rev 2.0" emesso il 31/7/2009. Nel

precisare l'assenza, in detto documento, della prestazione suddetta, Telecom Italia si riserva di verificare, a fronte di specifici riferimenti alle linee interessate, l'effettiva sussistenza e le cause dei disservizi lamentati, che, in quanto tali, saranno trattati in prima istanza nell'ambito degli ordinari processi di *assurance*. In funzione degli esiti delle verifiche di *assurance*, Telecom Italia si rende eventualmente disponibile ad esaminare fattibilità e costi delle ulteriori implementazioni integrative richieste dagli Operatori sui processi di attivazione dei PBX.

Le valutazioni dell'Autorità

- D39. L'Autorità nel prendere atto della disponibilità della Società Telecom Italia, in assenza di specifiche indicazioni tecniche ed economiche inerenti la prestazione in oggetto, non ritiene allo stato di poter prevedere alcuna modifica all'Offerta di Riferimento del WLR per il 2010. Eventuali condizioni relative alla fornitura di dette prestazioni potranno essere discusse, successivamente alla loro pubblicazione in OR, nell'ambito del relativo procedimento di approvazione.

- **Gestione codice progetto**

Le osservazioni degli operatori

- D40. Nel corso del procedimento istruttorio un operatore ha fatto presente come attualmente sia possibile chiedere l'attivazione del WLR anche per linee utente attestata a MUX su siti aperti all'ULL³. Al fine di rendere "riconoscibili" tali ordini da parte di Telecom Italia, evitando lo scarto, gli OLO compilano il campo *codice progetto* dell'ordinativo. Al fine di una maggiore efficienza del processo si chiede un intervento in OR 2010 per la rimozione di tale "escamotage" in modo che l'attivazione del servizio nelle casistiche sopra indicate possa essere richiesta per mezzo della modalità *standard*, senza essere subordinata all'utilizzo del codice progetto.
- D41. Telecom Italia ha fatto presente, al riguardo, che proprio per evitare di rigettare sistematicamente le richieste di WLR su linee attestata a MUX presso siti aperti all'ULL, in attesa di sviluppare opportuni automatismi, aveva introdotto temporaneamente uno specifico utilizzo del campo "codice progetto" del tracciato *record* di attivazione WLR. Telecom Italia successivamente, in osservanza alla delibera n. 35/09/CIR, art. 2 comma 4, ha comunicato nell'Offerta di Riferimento WLR 2010 ("Manuale delle Procedure", Punto

³ In precedenza le richieste degli OLO venivano rigettate automaticamente con causale "Centrale non aperta al servizio".

9.10.2 e “Annesso 7” dell’Accordo Integrativo) il superamento della soluzione temporanea e l’adeguamento dei propri processi al rilevamento e riconoscimento automatico delle linee attestate su apparato multiplatore. Come specificato in tale Annesso, Telecom Italia ha tuttavia ritenuto opportuno mantenere l’utilizzo della procedura “codice progetto” per alcuni casi residuali (apparati multiplatori installati lungo la linea ma non rilevati dalla procedura automatica di verifica dell’accettazione dell’ordinativo e saturazioni di posizioni al permutatore).

Le valutazioni dell’Autorità

- D42. L’Autorità non ritiene allo stato che detti casi residuali possano costituire un ostacolo per gli Operatori. Una eventuale modifica di quanto pubblicato in OR potrà essere valutata, per il 2011, alla luce di specifiche esigenze manifestate dagli OLO.

- ***Assurance WLR: irreperibilità del cliente***

Le osservazioni degli operatori

- D43. Alcuni operatori hanno chiesto che in caso di irreperibilità del cliente, la chiusura del *ticket* di *assurance* sia concordata telefonicamente da Telecom Italia con l’operatore, in modo da poter provvedere a reperire il cliente.
- D44. In merito a tale punto la Società Telecom Italia ha rappresentato che, in base alla *policy* di contatto del *Nuovo Processo di Delivery* (di seguito anche NPD) del WLR (pubblicato come annesso del Manuale delle Procedure servizio WLR di Telecom Italia 2010 nel paragrafo “Tentativi di Contatto con il Cliente”), in nota 5 è specificato che opzionalmente il contatto “referente OLO” può fare le veci del cliente finale. L’irreperibilità del cliente ai vari tentativi di contatto comporta, nell’NPD, la sospensione (e non l’annullamento) della richiesta. In particolare è previsto che ogni tentativo (fatto in giorni diversi e ore diverse) sia visualizzabile on-line da parte dell’OLO. Soltanto dopo che siano trascorsi 5 giorni dal primo tentativo, non andato a buon fine, senza che l’OLO abbia interrotto la sospensione con una conferma di reperibilità del cliente, l’ordinativo è annullato. Nel più recente documento “Nuova policy di contatto per attivazioni con intervento presso il cliente finale mercati WLR, 11 e 12” del 1/2/2010, inviato agli Operatori il 4/2/2010 (ancora in stato di condivisione con gli OLO) Telecom Italia ha accettato di ampliare fino a tre il numero dei recapiti dei “referenti” (sia del cliente finale che dell’OLO) indicati nell’ordinativo⁴.

⁴ Si è inoltre specificato che il singolo tentativo di contatto consiste nel chiamare in sequenza i recapiti telefonici indicati dall’Operatore nell’ordinativo e sono stati ulteriormente dettagliati i criteri e gli orari dei tentativi.

Tutto ciò premesso, Telecom Italia ritiene di essersi già adeguata alla richiesta/esigenza espressa dagli Operatori in merito.

Le valutazioni dell'Autorità

- D45. L'Autorità vista la richiesta degli operatori e preso atto che la nuova *policy* di contatto già prevede la possibilità per l'OLO di intervenire nel processo di reperimento del cliente, in caso di prima irreperibilità dello stesso, non ritiene opportuno, allo stato, imporre, nella fattispecie, alcuna modifica all'Offerta di Riferimento del WLR di Telecom Italia per il 2010.

- **Causali di rifiuto**

Le osservazioni degli operatori

- D46. Nel corso del procedimento istruttorio un operatore ha chiesto che Telecom Italia riporti un elenco esaustivo dei possibili rifiuti all'attivazione del servizio WLR, corredato dalle relative causali di scarto e con un maggior dettaglio esplicativo delle stesse.

Le valutazioni dell'Autorità

- D47. L'Autorità nel prendere atto di quanto rappresentato, evidenzia come l'art. 2 comma 14 della delibera n. 114/07/CONS già preveda per Telecom Italia, la formulazione dell'Offerta di Riferimento ai sensi dell'art. 22 comma 3 della delibera n. 694/06/CONS, in modo da riportare un elenco esaustivo delle causali di scarto. L'art. 22 comma 3 della delibera n. 694/06/CONS prevede inoltre che "Le causali di rigetto o di rimodulazione della data di consegna dell'ordinativo sono limitate a quelle contenute nell'elenco reso disponibile da Telecom Italia nell'ambito dell'Offerta di riferimento per il servizio WLR e i relativi servizi accessori. L'Offerta di riferimento per il servizio WLR e i relativi servizi accessori riporta in maniera esaustiva le causali che possono portare al rigetto o alla rimodulazione della data di consegna dell'ordine...". Ciò premesso l'Autorità ribadisce, nell'ottica della massima trasparenza, l'opportunità che la Società Telecom Italia fornisca, interloquendo costruttivamente con gli OLO, tutti i necessari dettagli inerenti la descrizione delle causali di rifiuto e di rimodulazione.

- **Causali di rifiuto “CLIENTE IRREPERIBILE” e “RINUNCIA CLIENTE”**

Le osservazioni degli operatori

- D48. Alcuni operatori hanno chiesto che Telecom Italia differenzi le causali di rifiuto “CLIENTE IRREPERIBILE” e “RINUNCIA CLIENTE” nei casi *on-field* e *on-call*.
- D49. In merito a tale punto la Società Telecom Italia ha fatto presente che in base all’ultimo tracciato record XML del Nuovo Processo di Delivery WLR (ver. 1.14) è già prevista la distinzione delle due causali sopra menzionate riferita ai casi distinti di “on-field” e “on-call”.

Le valutazioni dell’Autorità

- D50. L’Autorità considerato quanto rappresentato dalla Società Telecom Italia non ritiene opportuno allo stato imporre, nella fattispecie, alcuna modifica all’Offerta di Riferimento del WLR per il 2010.

- **Rifiuto per rete satura nei casi di ordini di WLR LA e WLR LNA**

Le osservazioni degli operatori

- D51. Alcuni operatori hanno chiesto che Telecom Italia elimini il rifiuto per rete satura, nei casi di WLR LA (Linea Attiva) e WLR LNA (Linea Non Attiva).
- D52. In merito a tale punto la Società Telecom Italia ha fatto presente che un eventuale rifiuto per rete satura a fronte di una Linea Attiva di norma rappresenta un’anomalia. La Società fa comunque presente che è possibile un rifiuto per “rete satura” anche a fronte di una Linea Non Attiva ma “installata”, (ad esempio, a fronte di un accesso alla rete presente in sede cliente, può venir meno la disponibilità della coppia in rete secondaria e/o primaria delle linee cessate). Ciò non accade, ovviamente, nel caso in cui sulla linea non attiva (per il WLR) è fornito un *adsl naked* attivo.

Le valutazioni dell’Autorità

- D53. L’Autorità, alla luce delle posizioni espresse ritiene opportuno che Telecom Italia, nel caso dei rifiuti “anomali” su linea Attiva, si adoperi per la massima trasparenza nei confronti degli OLO risolvendo immediatamente i casi che si dovessero presentare. L’Autorità non ritiene, altresì, opportuno intervenire sul

tema sollevato nel caso di linea non Attiva, attesa la possibilità che, in determinate aree di centrale, possa aversi, in tale caso, una non disponibilità delle risorse. L'Autorità ritiene, tuttavia, che Telecom Italia debba garantire, anche in tali circostanze, la massima trasparenza, fornendo, in caso di rifiuto una dettagliata descrizione della causale di scarto fornita all'OLO (ad esempio indicando, nello specifico, la risorsa saturata).

- **Attivazione del servizio WLR e *bitstream***

Le osservazioni degli operatori

- D54. Un operatore, al fine di poter offrire, in modo efficiente, ai propri clienti servizi voce + dati su siti non aperti all'*unbundling*, ha richiesto che, nel caso di richiesta di attivazione di Bitstream e WLR per la fornitura di servizi voce + dati sulla medesima linea anche inviato contestualmente, Telecom Italia prenda in carico i due ordinativi senza generare, all'atto della acquisizione del secondo ordinativo, un rifiuto per altro ordinativo già in corso (come invece avviene attualmente) in modo da gestire parallelamente i rispettivi *provisioning* dei 2 servizi richiesti.
- D55. La Società Telecom Italia ha fatto presente che in caso di simultanea richiesta di attivazione del servizio WLR e *Bitstream* sulla stessa linea, non è possibile la sincronizzazione dei due ordinativi (fornitura di entrambi i servizi a DAC) essendo impegnate due distinte catene di *provisioning*. Sarà tuttavia possibile un maggior coordinamento dell'attivazione WLR e *Bitstream* sulla stessa linea nell'ambito del nuovo processo di *delivery* (NPD).

Le valutazioni dell'Autorità

- D56. Si richiama che tale problematica era stata in parte affrontata anche nella delibera n. 35/09/CIR il cui punto 65 riporta che “Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom ha fatto presente di fornire la sincronizzazione delle attivazioni di servizi diversi nei casi in cui è necessario garantire la continuità del servizio al Cliente finale. Nel caso in esame, a proprio avviso, non si ravvede tale esigenza poiché i due servizi (WLR e *bitstream*) operano su una differente porzione di banda della stessa linea ed è comunque possibile, nell'ambito dei rispettivi SLA dei due servizi, richiederne la consegna alla stessa data. Peraltro, nel caso specifico, la realizzazione della sincronizzazione dei due processi di attivazione risulterebbe notevolmente onerosa per Telecom Italia a causa degli attuali vincoli tecnici delle relative due catene di *provisioning*”. L'Autorità, preso atto delle difficoltà di sincronizzazione dei due ordinativi, ritiene in ogni caso opportuno il massimo sforzo da parte della Società Telecom

Italia per coordinare le due richieste di attivazione evitando, in tal modo, l'effettuazione in serie (con raddoppio dei tempi) delle due attività di *provisioning*. Andrebbe pertanto evitato l'invio di un KO per altro ordine in corso sulla stessa linea, laddove tale ordine è inviato dallo stesso operatore.

- **Ulteriori richieste in merito al servizio WLR**

Osservazioni degli operatori

- D57. Alcuni operatori hanno infine fornito ulteriori commenti su alcune disposizioni specifiche previste dall'Offerta di Riferimento di Telecom Italia e nei relativi allegati tecnici ed effettuato proposte che a loro avviso potrebbero migliorare la fornitura del servizio WLR.

Valutazioni dell'Autorità

- D58. In merito a questioni specifiche, sollevate dagli Operatori nel corso del procedimento istruttorio, relative a possibili modifiche e miglioramenti dei processi di fornitura del WLR, l'Autorità, visto il livello di dettaglio delle tematiche, ritiene opportuno che la relativa discussione sia demandata ad apposite riunioni tecniche che potranno essere convocate d'ufficio o su istanza delle parti.

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 2010 di Telecom Italia per il servizio *Wholesale Line Rental*)

1. Ai sensi dell'art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS, fatto salvo quanto previsto nell'art. 2 del presente provvedimento, sono approvate le condizioni di offerta dei servizi dell'Offerta di Riferimento per il servizio *Wholesale Line Rental* per l'anno 2010 comunicata da Telecom Italia S.p.A. in data 30 ottobre 2009.

Articolo 2
(Adeguamento dell’Offerta di Riferimento 2010 di Telecom Italia per il servizio *Wholesale Line Rental*)

1. Ai sensi dell’art. 9, comma 2, lettera d, della delibera n. 731/09/CONS, e salvo quanto diversamente specificato, Telecom Italia applica, dal 1° gennaio 2010 e fino al 30 aprile 2010, le condizioni economiche del servizio WLR e delle relative prestazioni associate approvate dall’Autorità con delibera n. 35/09/CIR.
2. Ai sensi del precedente comma Telecom Italia riformula l’Offerta di Riferimento WLR 2010 prevedendo un contributo di attivazione del WLR pari a 5,33 Euro per linea ed un contributo di disattivazione del WLR, con cessazione della linea, pari a 11,11 Euro per linea. Tali valori decorrono, ai sensi del comma 1, dal 1° gennaio 2010 e fino al 30 aprile 2010.
3. Telecom Italia riformula l’Offerta di Riferimento WLR 2010 prevedendo, ai sensi di quanto previsto dall’art. 65, comma 9, della delibera n. 731/09/CONS, un contributo aggiuntivo di *set-up* pari a 5,25 Euro per linea WLR. Tale contributo è dovuto solo fino all’avvenuto recupero dei costi sostenuti per il *set-up* del servizio WLR. Tale valorizzazione del contributo, ai sensi del comma 1, decorre dal 1° maggio 2010.
4. Telecom Italia riformula l’Offerta di Riferimento WLR 2010 eliminando il contributo di *subentro* a decorrere dal 1° gennaio 2010.
5. Telecom Italia, ai sensi del comma 1, riformula l’Offerta di Riferimento WLR 2010 prevedendo, a far data dal 1° gennaio 2010 e fino al 30 aprile 2010, un contributo per “*Interventi a vuoto*” pari a 73,18 Euro, di cui alla delibera n. 35/09/CIR. Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli interventi a vuoto sono adeguatamente dettagliate in relazione alle attività svolte, alla identificazione dell’evento (data e ora della segnalazione e dell’intervento svolto) ed alla evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia. A decorrere dal 1° maggio 2010, Telecom Italia pone il contributo di cui al presente comma pari al prezzo dell’omonimo contributo definito dalla delibera di approvazione delle condizioni di fornitura dei servizi di accesso disaggregato 2010.
6. Ai sensi dell’art. 7 della delibera n. 731/09/CONS il contributo per “Intervento di fornitura a vuoto” è applicato a condizioni di parità di trattamento interno-esterno con Telecom Italia *retail* e rendicontato in contabilità regolatoria. Il valore di tale contributo è posto pari all’omonimo contributo definito dalla delibera di approvazione nell’Offerta di Riferimento di accesso disaggregato 2010, con decorrenza dalla data di ripubblicazione dell’Offerta di Riferimento

WLR 2010 e senza valenza retroattiva. Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli *interventi di fornitura a vuoto* sono adeguatamente dettagliate in relazione alle attività svolte.

7. Telecom Italia riformula il prezzo del contributo relativo alla attivazione del WLR su linea *bitstream naked*, di Telecom Italia o di altro Operatore, prevedendo un prezzo di 55,3 Euro nel caso di contestuale richiesta di portabilità del numero. In assenza di richiesta di portabilità del numero tale contributo è pari a 51,55 Euro. Le condizioni economiche di cui al presente comma decorrono dal 1° gennaio 2010 salvo rivalutazione delle stesse, con decorrenza dal 1° maggio 2010, coerentemente con le rivalutazioni dei costi dei servizi componenti effettuate in altri mercati all'ingrosso regolamentati, conseguentemente all'adozione del modello BU-LRIC.
8. Ai sensi dell'art. 40 comma 6 della delibera n. 731/09/CONS Telecom Italia adegua l'Offerta di Riferimento WLR 2010 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. Telecom Italia modifica l'Offerta di Riferimento 2010 per il servizio WLR secondo le disposizioni di cui all'articolo 2 e la ripubblica entro 45 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.
2. L'Autorità, con specifico procedimento, rivaluta le condizioni economiche dei servizi a *Network Cap* a seguito della approvazione del modello di cui all'art.73 della delibera n. 731/09/CONS. Le condizioni economiche così rivalutate decorrono dal 1° maggio 2010.
3. I valori di partenza cui applicare le X, determinate dal modello di cui all'art.73 della delibera n. 731/09/CONS, sono i prezzi WLR approvati dall'Autorità per il 2009.
4. Nelle more della conclusione del procedimento di cui al comma 2 Telecom Italia continua ad applicare per i servizi WLR soggetti a *Network Cap* le condizioni economiche di cui all'Offerta di Riferimento 2009.
5. 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.

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

Roma, 22 luglio 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL COMMISSARIO RELATORE
Enzo Savarese

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