

DELIBERA N 59/12/CIR

APPROVAZIONE DELL'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER L'ANNO 2012 RELATIVA AI SERVIZI *WHOLESALE LINE RENTAL (WLR) NON A NETWORK CAP*

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 maggio 2012;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 177 del 31 luglio 1997 – Suppl. Ordinario n. 154;

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. 217/01/CONS recante “Regolamento concernente l’accesso ai documenti”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 141 del 20 giugno 2001 e successive modifiche;

VISTA la delibera n. 152/02/CONS recante “Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 153 del 27 giugno 2002;

VISTA la delibera n. 316/02/CONS recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 259 del 5 novembre 2002 e successive modificazioni;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS recante “Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 22 del 28 gennaio 2004;

VISTA la Raccomandazione della Commissione, del 17 dicembre 2007, relativa ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche che possono essere oggetto di una regolamentazione ex ante ai sensi della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica, pubblicata nella *Gazzetta ufficiale* dell'Unione europea L 344/65 del 28 dicembre 2007;

VISTA la Raccomandazione della Commissione, del 15 ottobre 2008, relativa alle notificazioni, ai termini e alle consultazioni di cui all'articolo 7 della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti e i servizi di comunicazione elettronica, pubblicata nella *Gazzetta ufficiale* dell'Unione europea L 301 del 12 novembre 2008;

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 nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 302 del 29 dicembre 2008;

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 nella *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 nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 190 del 14 agosto 2008, Suppl. Ordinario n. 194;

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 nella *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 nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 259 del 6 novembre 2009;

VISTA la delibera n. 314/09/CONS recante “Identificazione ed analisi dei mercati dell’accesso alla rete fissa (mercati n. 1, 4 e 5 fra quelli individuati della Raccomandazione 2007/879/CE)”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 161 del 14 luglio 2009, Suppl. Ordinario n. 111;

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 nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 15 del 20 gennaio 2010, Suppl. Ordinario n. 13;

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 nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 135 del 12 giugno 2010;

VISTA la delibera n. 54/10/CIR recante "Approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2010 per il servizio *Wholesale Line Rental* (WLR)", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 191 del 17 agosto 2010, Suppl. Ordinario n. 193;

VISTA la delibera n. 578/10/CONS recante "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. e calcolo del valore del WACC ai sensi dell'art. 73 della delibera n. 731/09/CONS", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 292 del 15 dicembre 2010, Suppl. Ordinario n. 277;

VISTA la delibera n. 71/11/CONS recante "Esito della verifica degli indicatori di qualità della rete di accesso di Telecom Italia, ai sensi degli articoli 5, 6 e 7 della delibera n. 578/10/CONS ai fini dell'applicazione delle variazioni in aumento dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2011", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 53 del 5 marzo 2011;

VISTA la delibera n. 27/11/CIR recante "Approvazione dei prezzi dei servizi a *network cap* dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2010 relativa al servizio *Wholesale Line Rental* (WLR)", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 97 del 28 aprile 2011;

VISTA la delibera n. 88/11/CIR recante "Approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2011 relativa al servizio *Wholesale Line Rental* (WLR)", pubblicata sul sito *web* dell'Autorità in data 29 luglio 2011;

VISTA l'Offerta di Riferimento relativa al servizio *Wholesale Line Rental* (WLR) per l'anno 2011 che Telecom Italia S.p.A. ha pubblicato in data 11 agosto 2011 ai sensi dell'art. 3, comma 1, della delibera n. 88/11/CIR;

VISTA la delibera n. 679/11/CONS recante "Esito delle verifiche degli indicatori di qualità della rete di accesso di Telecom Italia, ai sensi degli articoli 5, 6 e 7 della delibera n. 578/10/CONS ai fini dell'applicazione delle variazioni in aumento dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2012";

CONSIDERATO che in esito alle verifiche di cui alla delibera n. 679/11/CONS, sono da ritenersi applicabili, ai sensi dell'art. 1, comma 2 della stessa, le variazioni in aumento dei prezzi dei servizi *Wholesale Line Rental* (WLR) a *network cap* previste dalla delibera n. 578/10/CONS per l'anno 2012;

VISTA l'Offerta di Riferimento relativa al servizio *Wholesale Line Rental* (WLR) per l'anno 2012 che Telecom Italia S.p.A. ha pubblicato in data 27 ottobre 2011 ai sensi dell'art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS;

VISTE le note di Telecom Italia prott. 5550 e 5837, rispettivamente del 27 ottobre e dell'11 novembre 2011, con cui la società ha comunicato di aver valorizzato i prezzi dei servizi WLR nel rispetto del meccanismo di *Network Cap* di cui agli artt. 9 e 10 della delibera n. 731/09/CONS ed ha fornito, per ciascuno dei panieri del servizio WLR, le quantità vendute nel periodo 1° luglio 2010 – 30 giugno 2011, ai sensi dell'art. 10, comma 1, della delibera n. 731/09/CONS;

VISTA la nota di Telecom Italia prot. 6083 del 25 novembre 2011 con cui la società ha comunicato le evidenze contabili alla base del costo orario della manodopera proposto per il 2012;

VISTA la nota di Telecom Italia prot. 6120 del 28 novembre 2011 con cui la società ha comunicato i dati inerenti il grado di recupero dei costi sostenuti per il *set-up* del servizio *Wholesale Line Rental* (WLR);

VISTA la nota di Telecom Italia prot. 6448 del 14 dicembre 2011 con cui la società ha precisato le informazioni precedentemente comunicate in merito al grado di recupero dei costi sostenuti per il *set-up* del servizio *Wholesale Line Rental* (WLR);

VISTA la delibera n. 160/11/CIR recante “Consultazione pubblica concernente l'approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa al servizio *Wholesale Line Rental* (WLR)”, pubblicata sul sito *web* dell'Autorità in data 10 gennaio 2012;

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

SENTITA in data 14 febbraio 2012 la società Fastweb S.p.A.;

SENTITE in data 15 febbraio 2012 e 19 aprile 2012 le società TeleTu S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V.;

SENTITA in data 29 febbraio 2012 e 17 aprile 2012 la società Telecom Italia S.p.A.;

SENTITA in data 15 febbraio 2012 e 17 aprile 2012 la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTI i contributi inviati dalle società BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., TeleTu S.p.A., Vodafone Omnitel N.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTA la nota di Telecom Italia prot. 1204 del 20 marzo 2012, con la quale la società ha fornito riscontro ai quesiti posti dall'Autorità in sede di audizione;

VISTA la nota di Wind Telecomunicazioni S.p.A. prot. RA/RA/388/12 del 22 marzo 2012, con la quale la società ha segnalato delle rilevanti criticità riscontrate nell'ambito del mercato fisso;

VISTA la nota di Wind Telecomunicazioni S.p.A. prot. VDG/441/12 del 29 marzo 2012, con la quale la società ha comunicato l'interruzione dell'attività di vendita *outbound* sul WLR;

VISTA la nota di Vodafone Omnitel N.V. dell'11 aprile 2012, con la quale la società ha rappresentato che le condizioni economiche del servizio WLR proposte per il 2012 sarebbero ingiustamente onerose;

VISTA la nota di Telecom Italia del 19 aprile 2012 con la quale la società ha fornito un parere sui vincoli regolamentari e procedurali inerenti la possibilità di ridurre il valore del canone 2012 per il servizio WLR;

VISTI gli atti del procedimento istruttorio;

CONSIDERATO quanto segue:

1. QUADRO REGOLAMENTARE

1.1. Aspetti generali

1. Si fa riferimento al quadro regolamentare, relativo ai servizi *wholesale* in oggetto, richiamato nelle sezioni I e II della delibera n. 54/10/CIR.
2. Si richiama, in particolare, che 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. Ai sensi dell'art. 65, comma 7, della delibera n. 731/09/CONS, ai prezzi dei canoni mensili del servizio WLR relativi alla clientela residenziale e non residenziale si applica 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. Tali *bonus* non rientrano nel calcolo del *network cap* per i servizi WLR e possono essere rivisti in sede di valutazione annuale dell'Offerta di Riferimento, sulla base dei *bonus* di traffico effettivamente praticati da Telecom Italia ai propri clienti.
6. Ai sensi dell'art. 65, comma 9, della delibera n. 731/09/CONS, qualora, a valle delle verifiche sul grado di recupero dei costi sostenuti da Telecom Italia per il *set-up* del servizio WLR tali costi non risultino ancora del tutto recuperati, è previsto un contributo addizionale a quello di attivazione pari ad Euro 5,25. "Tale contributo è da intendersi temporaneo ed è dovuto solo fino all'avvenuto recupero dei costi sostenuti per il *set-up* del servizio WLR".

1.2. Il modello BU-LRIC

7. Ai sensi dell'art. 65, commi 3 e 4, 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 il paniere A, di cui all'art. 65, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS, è previsto lo stesso valore del vincolo (complessivo) di variazione dei prezzi fissato per i servizi di accesso disaggregato (paniere A di cui all'art. 60, comma 2).

8. Come specificato al punto 303 delle premesse alla delibera n. 578/10/CONS, l'Autorità – data la sostanziale omogeneità dei costi sottostanti ai servizi WLR destinati alla clientela residenziale e a quella non residenziale – ha ritenuto opportuno fissare le variazioni percentuali annue previste per il paniere C del servizio WLR (canoni WLR per clienti non residenziali) in modo tale che il prezzo di tale servizio converga, nel 2012, al prezzo del servizio WLR residenziale risultante dal modello per il medesimo anno.
9. Con delibera n. 578/10/CONS l'Autorità ha svolto gli adempimenti di cui all'art. 73 della delibera n. 731/09/CONS. L'art. 3 della delibera n. 578/10/CONS (Vincoli di *cap* ai prezzi dei servizi di *Wholesale Line Rental*) prevede che, ai fini dell'applicazione del meccanismo di *network cap*, i valori delle variazioni percentuali annuali dei singoli panieri dei servizi di *Wholesale Line Rental* di Telecom Italia sono quelli indicati nella tabella sotto riportata. Tali valori sono applicabili dal 1° maggio 2010 fino al 31 dicembre 2012.

Variazioni percentuali annuali per i servizi di *Wholesale Line Rental*

	Paniere A	Paniere B	Paniere C	Paniere D
2010*	3,01%	1,13%	-13,34%	1,13%
2011	3,01%	1,13%	-13,34%	1,13%
2012	3,01%	1,13%	-13,34%	1,13%

*Dal 1° maggio 2010

10. L'art. 5 della delibera n. 578/10/CONS prevede, al comma 1, che l'applicazione delle variazioni in aumento dei prezzi è condizionata, per gli anni 2011 e 2012, all'esito di una verifica, da parte dell'Autorità, circa la realizzazione di alcune condizioni specifiche relative alla qualità ed all'ammodernamento della rete di accesso di Telecom Italia.

1.3. Le verifiche dei prezzi a *network cap* per il 2012

11. L'esito della verifica di cui all'articolo 5 della delibera n. 578/10/CONS è stato ritenuto positivo per l'anno 2012 con la delibera n. 679/11/CONS. Pertanto, sono da ritenersi applicabili, ai sensi dell'art. 1, comma 2, della stessa delibera, le variazioni

in aumento dei prezzi dei servizi (a *network cap*) WLR previste, per l'anno 2012, dalla delibera n. 578/10/CONS.

12. I valori di partenza cui applicare le variazioni percentuali per l'anno 2012, di cui alla tabella soprastante, sono, ai sensi dell'art. 10, comma 4, della delibera n. 731/09/CONS, i prezzi dei servizi WLR a *network cap* approvati dall'Autorità per il 2011, con delibera n. 88/11/CIR.
13. Le condizioni economiche, valide per il 2012, dei servizi WLR soggetti a *network cap* sono verificate dall'Autorità tenendo conto dei volumi comunicati da Telecom Italia ai sensi dell'art. 10, comma 1, della delibera n. 731/09/CONS.
14. Alla luce delle segnalazioni pervenute in merito alle forti criticità, nel mercato WLR, che sarebbero state comportate dalla eccessività del valore del canone WLR l'Autorità, preso atto di una nota informativa preliminare elaborata dagli Uffici, nel corso della seduta del Consiglio del 29 marzo 2012 ha ritenuto opportuno svolgere un apposito approfondimento istruttorio al fine di verificare la sussistenza di quei presupposti che possano giustificare, ai sensi della delibera n. 578/10/CONS, un intervento correttivo sul canone WLR. L'Autorità, visti gli esiti di detto approfondimento, si riserva di rivedere, secondo le modalità ritenute opportune, i prezzi dei servizi a *network cap*, con particolare riferimento ai canoni WLR dei servizi POTS e ISDN. Pertanto il presente provvedimento di approvazione concerne solo i servizi non a *network cap*.

2. VALUTAZIONE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE PER IL 2012 DEI SERVIZI WLR NON INCLUSI NEI PANIERI A *NETWORK CAP*

2.1. *Bonus* di traffico

Premessa

15. Telecom Italia non ha riportato, nell'Offerta WLR 2012, i valori per il *bonus* di traffico di cui all'art. 65, comma 7, della delibera n. 731/09/CONS. Con nota del 28 novembre 2011 Telecom Italia ha comunicato l'assenza, per il 2012, del *bonus* di traffico applicato alla propria clientela *retail*, presupposto per il riconoscimento agli OLO del *bonus* di traffico in ambito WLR.

Le considerazioni preliminari dell'Autorità di cui alla delibera n. 160/11/CIR

16. Come premesso (punto 5) i valori per il *bonus* di traffico sono rivisti, in sede di valutazione annuale dell'Offerta di Riferimento, sulla base di quelli effettivamente praticati da Telecom Italia alla propria clientela. Tanto premesso, alla luce della comunicazione di Telecom Italia in merito all'assenza della promozione "ora gratis"

per la propria clientela *retail*, l’Autorità ha ritenuto che Telecom Italia non sia tenuta ad applicare il *bonus* a livello *wholesale*.

Le osservazioni degli Operatori

- D1. Un Operatore ritiene che l’eliminazione del *bonus* di traffico contribuisca a rendere meno competitiva l’offerta WLR. Per tale ragione l’Operatore ha chiesto la reintroduzione del *bonus* di traffico a livello *wholesale* o, in alternativa, una riduzione del canone mensile del servizio WLR proposto da Telecom Italia sia per la clientela residenziale che non residenziale.

Le valutazioni finali dell’Autorità

- D2. In merito alla richiesta di cui al punto precedente l’Autorità richiama quanto rappresentato al punto 5 delle premesse, laddove è specificato che “*tali bonus non rientrano nel calcolo del network cap per i servizi WLR e possono essere rivisti in sede di valutazione annuale dell’Offerta di Riferimento, sulla base dei bonus di traffico effettivamente praticati da Telecom Italia ai propri clienti*”. Atteso che per la clientela *retail* di Telecom Italia non risulta più disponibile la promozione denominata “*ora gratis*”, l’Autorità ritiene che Telecom Italia non sia obbligata a prevedere il corrispondente *bonus* di traffico a livello *wholesale*. Con riferimento alla richiesta di riduzione dei canoni mensili per il WLR, l’Autorità rimanda a quanto rappresentato al punto 14.
- D3. Alla luce di quanto rappresentato l’Autorità ritiene di confermare l’orientamento espresso nello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica e, pertanto, non ritiene di dover apportare modifiche all’Offerta di Riferimento WLR per il 2012 in merito al *bonus* di traffico.

2.2. Contributo addizionale di *set-up*

Premessa

17. Telecom Italia ha previsto, nell’Offerta WLR 2012, un contributo addizionale di *set-up* pari a 5,25 Euro per ciascuna linea WLR attivata. Con note del 28 novembre e 14 dicembre 2011 la società ha comunicato che, in base ai dati in proprio possesso ed alla luce di una stima al 31 dicembre 2012, resta ancora da recuperare una quota dell’investimento complessivamente sostenuto per l’implementazione del servizio WLR.

Le considerazioni preliminari dell’Autorità di cui alla delibera n. 160/11/CIR

18. Alla luce dei dati comunicati da Telecom Italia sul numero di linee WLR attivate al 31 ottobre 2011, dei *trend* di attivazione negli anni 2011 e 2012 e della quota di

capitale residuo ancora da recuperare, l'Autorità ha ritenuto di approvare, ai sensi di quanto previsto dall'art. 65, comma 9, della delibera n. 731/09/CONS, il contributo addizionale di *set-up* proposto da Telecom Italia per il 2012 e pari a 5,25 Euro per linea WLR attivata.

Le osservazioni degli Operatori

- D4. Alcuni Operatori non ritengono opportuno che Telecom Italia continui ad applicare tale contributo addizionale che, secondo gli stessi Operatori, ribalterebbe sugli OLO i costi sostenuti per l'introduzione di un rimedio imposto dall'Autorità all'Operatore avente significativo potere di mercato. Tali Operatori hanno pertanto chiesto che il contributo addizionale di *set-up* per il 2012 sia azzerato.
- D5. Telecom Italia, sulla base delle informazioni contabili relative al numero di linee WLR attivate ed alla quota di capitale residuo ancora da recuperare, ritiene necessaria la presenza, anche per il 2012, del contributo aggiuntivo di *set-up* come previsto dalla delibera n. 731/09/CONS. Telecom Italia ha rappresentato altresì che il numero di attivazioni WLR rilevato nei primi due mesi del 2012 risulta inferiore rispetto a quello relativo all'analogo periodo dell'anno precedente. Telecom Italia ha stimato, pertanto, che il numero di attivazioni WLR effettuate nel 2012 risulterà inferiore rispetto a quelle effettuate nel 2011. Per tale ragione la società ritiene che la quota di capitale residuo non potrà essere interamente recuperata nel corso del 2012.

Le valutazioni finali dell'Autorità

- D6. Con riferimento all'osservazione di cui al punto D4, l'Autorità richiama che, come specificato al punto 6 delle premesse, il contributo addizionale di *set-up* è previsto ai sensi dell'art. 65, comma 9, della delibera n. 731/09/CONS, qualora, a valle delle verifiche sul grado di recupero dei costi sostenuti da Telecom Italia per il *set-up* del servizio WLR, tali costi non risultino ancora del tutto recuperati.
- D7. L'Autorità ha analizzato gli ulteriori dati contabili prodotti da Telecom Italia in merito al grado di recupero dei costi sostenuti per il *set-up* del servizio WLR. In base a tali dati, al termine del 2011 risultano effettivamente attivate 1.644.549 linee WLR, in luogo del valore stimato di 1.700.000 riportato al punto D22 della delibera n. 88/11/CIR. Nello stesso punto l'Autorità ha inoltre rappresentato che, sulla base delle valutazioni svolte, *“l'investimento iniziale per la realizzazione del servizio WLR sarà completamente recuperato da Telecom Italia quando saranno attivate 2 milioni di linee WLR”*. Alla luce di quanto rappresentato, Telecom Italia non ha ancora completamente recuperato l'investimento iniziale sostenuto per il *set-up* del servizio WLR e pertanto, ai sensi del citato art. 65, comma 9, della delibera n. 731/09/CONS, risulta applicabile il contributo addizionale di *set-up*.

- D8. L'Autorità tuttavia ritiene opportuno richiamare che laddove il completo recupero dei costi di *set-up* da parte di Telecom Italia sia raggiunto prima del 31 dicembre 2012, alle attivazioni WLR effettuate successivamente alla data di avvenuto recupero dei costi non dovrà essere applicato il suddetto contributo di *set-up*. A tal fine, fermo restando quanto previsto dall'art. 28, comma 1, della delibera n. 694/06/CONS¹, l'Autorità, qualora lo ritenga necessario, si riserva di richiedere a Telecom Italia le informazioni contabili aggiornate sullo stato di recupero dei costi sostenuti per il *set-up* del servizio WLR.
- D9. Tanto premesso l'Autorità ritiene di confermare l'orientamento espresso nello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, approvando un contributo di *set-up*, per il 2012, pari a 5,25 Euro per linea WLR attivata.

2.3. Contributi per interventi a vuoto

Premessa

19. Nell'Offerta di Riferimento WLR per il 2012 Telecom Italia ha previsto un contributo per l'intervento di fornitura a vuoto (*on field*) pari a 56,05 Euro e un contributo per l'intervento di manutenzione a vuoto pari a 79,99 Euro, pari agli analoghi contributi riportati nell'Offerta di Riferimento per il 2012 relativa ai servizi di accesso disaggregato.

Le considerazioni preliminari dell'Autorità di cui alla delibera n. 160/11/CIR

20. L'Autorità ha richiamato che tali contributi sono equiparati (punto 26 della delibera n. 54/10/CIR) agli analoghi contributi previsti per l'ULL. Gli stessi sono soggetti, per il 2012, ad una variazione del valore economico del relativo paniere (A) del 2,88%. L'Autorità, alla luce dell'approvazione, proposta nello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica con delibera n. 159/11/CIR, dei prezzi dei servizi a *network cap* (tra cui il paniere A) inclusi nell'Offerta di Riferimento per i servizi di accesso disaggregato per il 2012, ha ritenuto, di conseguenza, di approvare i contributi per interventi a vuoto previsti per il WLR.

Le osservazioni degli Operatori

- D10. Un Operatore non ritiene opportuna l'inclusione degli interventi a vuoto (ed in generale dei contributi *una tantum*) nei panieri a *network cap* definiti con la delibera n. 731/09/CONS. L'Operatore ritiene infatti che le variazioni in aumento previste

¹ Delibera n. 694/06/CONS, art. 28, comma 1: "Telecom Italia comunica trimestralmente all'Autorità, per ciascun tipologia di linea oggetto dell'Offerta WLR e per ciascun mese, il numero di linee WLR attivate, il numero di linee WLR disattivate e il numero di linee WLR attive alla fine del mese. Tali informazioni sono fornite in forma disaggregata per operatore".

per tali panieri si pongano in contrasto con i progressivi margini di efficientamento dei processi sottostanti le attività svolte dal personale di Telecom Italia. Con riferimento al servizio WLR l'Operatore ha evidenziato che l'equiparazione, ai sensi della delibera n. 54/10/CIR, dei contributi per interventi a vuoto agli analoghi contributi previsti per i servizi ULL determina l'estensione, all'offerta WLR, delle distorsioni sopra descritte.

D11. Lo stesso Operatore ritiene che le condizioni economiche proposte da Telecom Italia per gli interventi a vuoto siano ingiustificate ed eccessivamente elevate in virtù di due fattori:

- i) un costo orario della manodopera non rispondente ad un corretto orientamento al costo;
- ii) un tempo medio per intervento eccessivo e non giustificato.

D12. Il medesimo Operatore, nel richiedere la disponibilità della prestazione di *System Unico* sia nei processi di *provisioning* sia nei processi di *assurance*, ritiene che la fatturazione degli interventi a vuoto dovrebbe essere limitata esclusivamente ai casi in cui l'OLO dovesse scegliere di non avvalersi del *System Unico*.

D13. Un altro Operatore ha segnalato che ad oggi per gli OLO non sarebbero disponibili, sugli accessi WLR, *test* di dettaglio per determinare con ragionevole certezza la competenza del guasto. Su tale tematica è in corso un'attività in ambito OTA (scheda E4) finalizzata alla implementazione di un sistema, a disposizione degli OLO, di diagnosi del corretto funzionamento della linea. A tal riguardo l'Operatore ritiene che, nelle more della disponibilità di detto sistema, Telecom Italia non debba richiedere i costi degli interventi a vuoto per il servizio WLR.

D14. Telecom Italia ha rappresentato che il sistema di diagnosi che può consentire all'Operatore WLR di determinare se l'intervento correttivo sia o meno di competenza di Telecom Italia è descritto nel paragrafo 4 della scheda OTA E4.1. La Società ha confermato che sono in corso di definizione i dettagli delle specifiche tecniche e la pianificazione dei rilasci relativi alle prestazioni definite nella citata scheda tecnica.

Le valutazioni finali dell'Autorità

D15. Con riferimento alle osservazioni riportate ai punti D10 e D11, l'Autorità richiama che la valutazione in merito alla valorizzazione delle condizioni economiche per i contributi di intervento a vuoto per il WLR è stata già svolta con delibera n. 54/10/CIR (si veda in particolare il punto 26²), attesa l'analogia della catena

² "Con riferimento alle condizioni economiche di tale contributo [di intervento a vuoto], 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

impiantistica sottostante. Con tale delibera, i contributi di intervento a vuoto per il WLR sono stati posti pari a quelli definiti per il servizio di accesso disaggregato.

D16. In merito all'applicabilità dei contributi per gli interventi a vuoto l'Autorità, nel prendere atto che è allo studio un sistema condiviso per l'attribuzione delle responsabilità, rappresenta che l'applicazione degli stessi, laddove presenti in OR ed approvati, non è condizionata alla conclusione delle attività dell'OTA. Ciò nonostante l'Autorità si riserva di recepire, a livello regolamentare, eventuali soluzioni migliorative ivi scaturite.

2.4. Costo orario della manodopera

Premessa

21. Nella nota del 27 ottobre 2011 Telecom Italia ha comunicato di aver calcolato le condizioni economiche dei servizi WLR orientati al costo valorizzando le attività svolte sulla base di un costo orario per la manodopera per il 2012 pari a 50,13 Euro/ora.
22. Telecom Italia ha comunicato altresì, con nota del 25 novembre 2011, che il costo orario della manodopera per il 2012 è stato valorizzato sulla base della contabilità regolatoria (CORE) 2009, ultima certificata. In particolare, Telecom Italia ha rappresentato che il costo orario della manodopera, dalla stessa proposto per il 2012 e pari a 50,13 Euro/ora, è stato calcolato come somma delle seguenti componenti di costo:
 - i) *Costo medio orario diretto della manodopera*: è il costo relativo al personale tecnico di rete. Per il 2009 tale costo è pari a 30,10 Euro/ora ed è stato calcolato sulla base delle ore rilevate nei sistemi fonte (RPA/*Work Force Management*);
 - ii) *Costi indiretti*: si compongono dei costi di struttura, dei costi degli immobili, dei costi per dotazioni, dei costi per autoveicoli e dei costi dei sistemi informativi. Telecom Italia ha valorizzato i costi indiretti desumendo gli stessi dalla contabilità regolatoria 2009. Telecom Italia ha inoltre rappresentato di aver efficientato alcune voci di costo eliminando i costi non ricorrenti o non direttamente connessi alla gestione operativa. La valorizzazione dei costi indiretti effettuata da Telecom Italia, pari a 20,03 Euro/ora, inciderebbe per il 40% sul costo pieno proposto per il 2012 e pari a 50,13 Euro/ora.

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”.

Le considerazioni preliminari dell'Autorità di cui alla delibera n. 160/11/CIR

23. L'Autorità ha richiamato che, con delibera n. 54/11/CIR, art. 3, comma 3, è stato approvato per il 2011 un costo "pieno" della manodopera pari a 47,20 Euro/ora. Come specificato al punto D11 della stessa delibera, tale costo orario è stato determinato considerando i costi diretti derivanti dai dati di bilancio relativi all'anno 2009.
24. In linea con gli orientamenti espressi al punto 20 della delibera n. 54/11/CIR, l'Autorità ha ritenuto opportuno svolgere le proprie valutazioni sui costi diretti sulla base dei dati del bilancio 2010 di Telecom Italia³. Nel bilancio 2010 è riportato un costo totale del personale pari a 2.834 milioni di Euro a fronte di una consistenza media di 50.076 unità di personale. Rapportando i dati suddetti si è ottenuto un valore medio annuo del costo della manodopera per dipendente pari a circa 56.500 Euro. Dividendo tale valore per il numero di ore lavorative annue, pari a 1.627 (come da bilancio aziendale), si è ottenuto un costo medio orario della manodopera pari a circa 34,78 Euro/ora. Si richiama che tale valore rappresenta una media del costo orario di un dipendente di Telecom Italia che include dirigenti, quadri, impiegati ed operai. Scalando detto valore al fine di ottenere il costo medio di un tecnico di rete (a tal fine si è applicato un criterio analogo a quello adottato con delibera n. 54/11/CIR), si è ottenuto un costo medio diretto della manodopera di circa 30,22 Euro/ora.
25. L'Autorità ha svolto una valutazione dei costi indiretti secondo la metodologia indicata nella delibera n. 69/08/CIR. L'Autorità ha rilevato che l'applicazione dei *mark-up* di cui alla delibera n. 69/08/CIR comporterebbe una valorizzazione dei costi indiretti pari a 20,43 Euro/ora, con un'incidenza degli stessi sul costo orario complessivo di poco superiore al 40%. In linea con le valutazioni svolte, in merito ai costi indiretti, nelle delibere nn. 53/10/CIR e 54/11/CIR, l'Autorità ha ritenuto opportuno, al fine di incentivare Telecom Italia ad una ricerca di una maggiore efficienza, limitare l'incidenza del *mark-up* sul costo pieno della manodopera ad un valore analogo a quello adottato nel 2011 e pari al 36,2%. Ciò ha determinato una valorizzazione del *mark-up* pari a circa 17,18 Euro/ora.
26. Tanto premesso l'Autorità ha ritenuto opportuno approvare un costo orario per la manodopera per il 2012 pari a 47,40 Euro/ora, con un incremento di circa lo 0,4% rispetto al valore approvato per il 2011.

Le osservazioni degli Operatori

- D17. Gli Operatori intervenuti ritengono, in generale, che il costo orario per la manodopera proposto dall'Autorità nello schema di provvedimento sia troppo elevato e ne richiedono, pertanto, una riduzione, anche alla luce del fatto che il costo

³ Fonte: <http://2010annualreport.telecomitalia.com/it/BilanciodiTelecomItaliaSpA/M30.html>

orario della manodopera ha impatto anche su voci di costo presenti nelle Offerte di Riferimento 2012 degli altri servizi regolamentati.

- D18. Un Operatore ritiene, in particolare, che la metodologia adottata dall'Autorità andrebbe resa più puntuale, oltre a tener conto di correttivi in un'ottica di costo efficiente. A tal fine viene richiesta una ulteriore verifica dei dati contabili, individuando i centri di costo dove vengono rilevati i costi delle figure professionali che svolgono l'attività sul campo. Dovrebbe poi seguire l'allocazione di questi costi lungo la catena di attribuzione secondo criteri di causalità e pertinenza, usando metodologie *Activity Based Costing*. Con specifico riferimento ai costi indiretti gli Operatori ritengono che la riduzione del 3,76% proposta nello schema di provvedimento rispetto ai *mark up* definiti dalla delibera n. 69/08/CIR (ovvero dal 40% al 36,2% proposto per il 2012, come riportato al punto 25) non rispecchi e non tenga adeguatamente conto delle efficienze raggiunte da Telecom Italia nella fornitura dei servizi *wholesale*.
- D19. Un Operatore, in particolare, ha ritenuto utile portare come evidenza i costi della manodopera desumibili dai contratti in essere tra alcuni Operatori e le imprese che svolgono attività tecnica di manutenzione come *system unici* sia per conto degli Operatori che per conto di Telecom Italia. In tali contratti – sottoscritti nel 2009 ed ancora in essere – il costo orario della manodopera (da considerarsi come costo pieno) risulterebbe pari a 28 Euro/ora.
- D20. In conclusione gli OLO hanno chiesto una rivisitazione della metodologia utilizzata per la definizione del costo orario della manodopera al fine di allinearla alla *best practice* riscontrabile sul mercato italiano oppure, al fine di evitare un'indebita remunerazione in capo a Telecom Italia, che il peso dei *mark-up* imputati al costo della manodopera sia ridotto sensibilmente.

Le valutazioni finali dell'Autorità

- D21. Con riferimento alle osservazioni degli Operatori di cui ai punti precedenti in merito alla valorizzazione del costo orario della manodopera, l'Autorità ha svolto una verifica della metodologia di calcolo del costo diretto presentata da Telecom Italia sulla base dei dati di CORE. L'Autorità ha verificato che la base di costo presente nella stessa fa riferimento alle sole retribuzioni del personale delle *Funzioni di Rete di Telecom Italia*. Tale base di costo è stata rapportata alla consistenza media del relativo personale (dato anch'esso certificato) e successivamente al numero medio *standard* di ore lavorate annue, ottenendo il costo medio orario diretto. A tal riguardo, al punto D11 della delibera n. 54/11/CIR (cfr. nota 5), l'Autorità aveva già rilevato che i dati di CORE 2009 e di bilancio 2009 conducevano al medesimo costo diretto (30,10 Euro/ora), confermando l'adeguatezza del metodo di calcolo utilizzato. Tanto premesso, l'Autorità ritiene adeguato confermare la valutazione del costo orario diretto riportata al punto 24, ovvero pari a 30,22 Euro/ora.

- D22. Per quanto concerne i costi indiretti l'Autorità rileva, in primo luogo, che la determinazione degli stessi sulla base delle risultanze della CORE 2009 determinerebbe un valore pari a circa 30 Euro/ora, con una incidenza dei costi indiretti sul costo orario complessivo di circa il 50%. Viceversa la valorizzazione dei *mark-up* sulla base della metodologia di cui alla delibera n. 69/08/CIR, tenuto conto degli incentivi descritti al punto 25 e finalizzati alla ricerca di una maggiore efficienza da parte di Telecom Italia, consente di contenere l'incidenza dei costi indiretti al 36,2% del costo orario complessivo. Tale incidenza, se confrontata con quella derivante dai dati di CORE 2009 (circa il 50%) e con quella proposta da Telecom Italia (circa il 40%), appare determinare un adeguato grado di efficientamento dei costi. L'Autorità ritiene pertanto di confermare per i costi indiretti una valorizzazione pari al 36,2% del costo pieno della manodopera, pari al valore approvato per il 2011.
- D23. Tanto premesso, l'Autorità ritiene di confermare l'orientamento espresso nello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica con delibera n. 160/11/CIR, prevedendo per il 2012 un costo orario della manodopera pari a 47,40 Euro/ora.

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

Premessa

27. Telecom Italia ha previsto, nell'Offerta WLR 2012, un contributo *una tantum* per l'attivazione del WLR su linea *bitstream naked* e su linea in *unbundling* pari a 55,64 Euro nel caso di attivazione WLR senza contestuale portabilità del numero e pari a 57,08 Euro nel caso di attivazione WLR con contestuale portabilità del numero.

Le considerazioni preliminari dell'Autorità di cui alla delibera n. 160/11/CIR

28. Si è richiamato il punto D26 della delibera n. 54/10/CIR, in cui l'Autorità ha disaggregato il contributo di attivazione del WLR su linea *bitstream naked* nelle seguenti componenti di costo:
- i) spostamento del tecnico e permuta in centrale (corrispondente a 30 minuti di manodopera);
 - ii) attivazione del servizio WLR;
 - iii) portabilità del numero (se richiesta);
 - iv) collaudo in sede cliente (corrispondente a 30 minuti di manodopera).
29. L'Autorità, analizzate le condizioni economiche proposte da Telecom Italia per il suddetto contributo, ha rilevato che quest'ultima ha utilizzato un costo orario della

manodopera pari a 50,13 Euro, un contributo di attivazione WLR pari a 5,51 Euro (come proposto nell'Offerta WLR 2012) e un contributo per la portabilità del numero pari a 1,44 Euro (ottenuto come differenza tra il costo di attivazione dell'ULL con e senza NP pubblicato per il 2012 e che, secondo quanto definito con delibera n. 54/10/CIR, riguarda solo i costi di *provisioning* della prestazione, al netto dei costi di gestione dell'ordine).

30. Con riferimento al contributo per l'attivazione del servizio WLR (punto ii), si è richiamato che lo stesso è incluso nei panieri B e D (rispettivamente per clientela residenziale e non residenziale) per i quali l'Autorità ha ritenuto (punto 20 dell'allegato B alla delibera n. 160/11/CIR) verificati i vincoli di *network cap*. Il valore utilizzato da Telecom Italia, pari a 5,51 Euro, è risultato pertanto corretto.
31. Si è richiamato altresì che, come specificato al punto 30 della delibera n. 54/10/CIR, il contributo per la portabilità del numero (punto iii) è pari alla "differenza tra il contributo di attivazione ULL di una coppia attiva con contestuale portabilità del numero e quello senza portabilità". Per entrambi tali valori l'Autorità ha proposto l'approvazione, nello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica con delibera n. 159/11/CIR, di un contributo di 37,35 Euro nel caso di attivazione ULL con contestuale portabilità del numero e 35,91 Euro in assenza di portabilità, con una differenza tra gli stessi pari a 1,44 Euro. Il valore utilizzato da Telecom Italia è risultato pertanto corretto.
32. Le componenti di costo i) e iv) di cui sopra sono proporzionali al costo orario della manodopera. Atteso che, come riportato al punto 26, l'Autorità ha ritenuto di approvare, per il 2012, un costo orario della manodopera pari a 47,40 Euro/ora, si è ritenuto che i valori delle suddette componenti di costo debbano essere rivalutati e posti entrambi pari a 23,70 Euro.
33. Tanto premesso, alla luce di quanto rappresentato nei punti 28-32, l'Autorità ha ritenuto che il contributo in oggetto dovesse essere valorizzato nel modo seguente:
 - i) spostamento del tecnico e permuta in centrale (corrispondente a 30 minuti di manodopera), pari a 23,70 Euro invece dei 25,07 Euro che si otterrebbero utilizzando il costo orario della manodopera proposto da Telecom Italia per il 2012;
 - ii) attivazione del servizio WLR, pari a 5,51 Euro (incluso tra i servizi WLR soggetti al rispetto del vincolo di *network cap*);
 - iii) portabilità del numero (se richiesta), pari a 1,44 Euro;
 - iv) collaudo in sede cliente (corrispondente a 30 minuti di manodopera), pari a 23,70 Euro invece dei 25,07 Euro che si otterrebbero utilizzando il costo orario della manodopera proposto da Telecom Italia per il 2012.

34. L’Autorità ha ritenuto, pertanto, che Telecom Italia dovesse riformulare l’Offerta di Riferimento WLR 2012 prevedendo un contributo *una tantum* di attivazione WLR su linea *bitstream naked* pari a 52,91 Euro in assenza di contestuale richiesta di portabilità del numero ed un analogo contributo pari a 54,35 Euro in caso di contestuale richiesta di portabilità del numero.
35. Nell’Offerta WLR 2012 Telecom Italia ha esteso l’applicazione del contributo *una tantum* per l’attivazione del servizio WLR su linea *bitstream naked* anche all’attivazione del medesimo servizio WLR nel caso di linea sulla quale è già attivo il servizio di *unbundling* (ULL). In particolare nel documento SLA WLR 2012 è specificato che quest’ultima condizione si verifica nei seguenti due casi:
- i) sito aperto all’*unbundling* saturo;
 - ii) passaggio da ULL con OLO1 a WLR con OLO2 durante i 12 mesi di latenza della disponibilità del servizio WLR in caso di apertura di un nuovo sito all’ULL (si veda a tale proposito quanto previsto dell’art. 3, comma 3, della delibera n. 694/06/CONS⁴).
36. Con riferimento al punto i), si è richiamato che ai sensi dell’art. 3, comma 1, della delibera n. 53/10/CIR⁵, “nei casi di richieste di ingresso o di attivazione su siti di *unbundling* saturi, Telecom Italia fornisce, se richiesto dall’operatore, il servizio WLR”. A tal riguardo nel punto D58 della stessa delibera è specificato che “... l’uso del WLR è in tali casi temporaneo e l’operatore è tenuto a co-locarsi non appena Telecom Italia abbia risolto la situazione di saturazione”.
37. In merito alla valorizzazione delle attività svolte da Telecom Italia per l’attivazione del servizio WLR su una linea per la quale è già attivo il servizio di *unbundling*, secondo quanto specificato ai punti 35-36, l’Autorità, preso atto che le attività sottostanti sono analoghe al caso dell’attivazione del servizio WLR su linea *bitstream naked*, ha ritenuto che Telecom Italia dovesse conseguentemente allineare i relativi contributi.

⁴ “Nel momento in cui un nuovo stadio di linea è aperto per la fornitura di servizi di accesso disaggregato alla rete locale, secondo la definizione riportata al comma 1, Telecom Italia: 1) garantisce la fornitura del servizio WLR, alle condizioni economiche vigenti, sulle linee afferenti a tale stadio di linea già attivate in modalità WLR dall’operatore WLR, fino alla cessazione del contratto da parte del cliente finale; 2) fornisce l’attivazione del servizio WLR per 12 mesi successivi alla data di comunicazione, da parte di Telecom Italia agli operatori WLR, dell’avvenuta apertura dello stadio di linea ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale”.

⁵ “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 4) per il 2010”.

Le osservazioni degli Operatori

- D24. Un Operatore ritiene che il contributo *una tantum* di attivazione WLR in oggetto non dovrebbe essere previsto in quanto, a proprio avviso, una linea su cui è attivo un servizio di *bitstream naked* o di *unbundling* può considerarsi a tutti gli effetti una linea attiva che non richiede, pertanto, l'espletamento delle attività aggiuntive riportate al punto 28. L'Operatore chiede comunque che, qualora la previsione di tale contributo venisse confermata dall'Autorità, venga applicata una riduzione al valore proposto nello schema di provvedimento.
- D25. Un altro Operatore ritiene che il contributo *una tantum* dovrebbe essere rivalutato sulla base di un costo orario della manodopera efficientato. A tal riguardo l'Operatore ha proposto di utilizzare un costo orario della manodopera pari a 28 Euro/ora, prevedendo in tal modo l'applicazione di un contributo pari a 34,95 Euro nel caso di attivazione del WLR, con contestuale portabilità del numero, e 33,51 Euro, in assenza di portabilità del numero.
- D26. Un Operatore ha rappresentato che, a proprio avviso, l'applicazione del contributo in oggetto non dovrebbe essere prevista nei casi di attivazione WLR per presenza di sito ULL saturo. Ciò infatti comporterebbe per gli OLO, secondo il rispondente, un ingiustificato onere derivante da criticità legate ad una inefficiente gestione della rete da parte di Telecom Italia.
- D27. Telecom Italia ha chiarito che l'estensione del contributo *una tantum* ai casi di linea attiva in *unbundling* fa riferimento alle sole fattispecie di passaggio dal servizio ULL al servizio WLR attraverso la procedura di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS. In tali casi, infatti, Telecom Italia deve svolgere le medesime attività previste per l'attivazione del servizio WLR su una linea dove risulta già attivo il servizio *Bitstream naked*.

Le valutazioni finali dell'Autorità

- D28. In merito all'osservazione di cui al punto D24 sull'applicabilità del contributo *una tantum* in esame, l'Autorità richiama che tale tematica è stata già oggetto di valutazione nell'ambito del procedimento di approvazione dell'Offerta WLR 2010 di cui alla delibera n. 54/10/CIR. Si richiama in particolare il punto 30 della stessa delibera, in cui è stato specificato 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). ... 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”*. L'Autorità ritiene che quanto richiamato risponda esaurientemente all'osservazione del rispondente.

D29. L'Autorità ritiene opportuno ulteriormente chiarire la natura e l'ambito di applicabilità del contributo *una tantum* di attivazione del servizio WLR su linea in *unbundling*. In primo luogo si richiama (punto 37) che le attività tecniche previste per l'attivazione del WLR su *bitstream naked*, descritte in generale al punto precedente, risultano analoghe a quelle necessarie per l'attivazione del WLR su una linea in *unbundling*. Tale contributo è inoltre dovuto dall'Operatore che acquisisce in WLR, tramite la procedura di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS, un utente attivo in *unbundling* con un altro OLO (punto D27). Gli scenari in cui risulta possibile la migrazione da ULL con OLO1 a WLR con OLO2 sono ad oggi i seguenti:

- i) nel caso in cui per cause tecniche non sia possibile la fornitura del servizio di *unbundling*, secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 1, della delibera n. 731/09/CONS, come recepito dall'art. 3, comma 1, della delibera n. 53/10/CIR e richiamato al punto 36;
- ii) nel caso di migrazione durante i 12 mesi di latenza della disponibilità del servizio WLR in caso di apertura di un nuovo sito all'*unbundling*, ai sensi dell'art. 3, comma 3, della delibera n. 694/06/CONS.

Tanto premesso, l'Autorità rileva che Telecom Italia ha specificato il riferimento alle due casistiche suddette solo nel documento SLA WLR 2012, con specifico riguardo ai tempi per l'attivazione dell'ordinativo WLR su linea in *unbundling*. Tuttavia, al fine di garantire la massima trasparenza, l'Autorità ritiene opportuno che le medesime casistiche di applicabilità siano precisate anche nell'Offerta di Riferimento WLR 2012 relativamente alla sezione che riporta le condizioni economiche per il contributo in esame.

D30. Con riferimento alla valorizzazione del contributo *una tantum*, si richiama il punto D23 in cui l'Autorità ha ritenuto di approvare, per il 2012, un costo orario della manodopera pari a 47,40 Euro/ora. Utilizzando tale importo, la valorizzazione del contributo *una tantum* è ottenuta come somma delle seguenti componenti di costo:

- i) spostamento del tecnico e permuta in centrale (corrispondente a 30 minuti di manodopera), pari a 23,70 Euro;
- ii) attivazione del servizio WLR, pari a 5,51 Euro (incluso tra i servizi WLR soggetti al rispetto del vincolo di *network cap*);
- iii) portabilità del numero (se richiesta), pari a 1,44 Euro;
- iv) collaudo in sede cliente (corrispondente a 30 minuti di manodopera), pari a 23,70 Euro.

D31. Tanto premesso, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare l'Offerta di Riferimento WLR per il 2012 prevedendo un contributo *una tantum* di attivazione WLR su linea *bitstream naked* pari a 52,91 Euro, in assenza di contestuale richiesta

di portabilità del numero, ed un analogo contributo pari a 54,35 Euro, in caso di contestuale richiesta di portabilità del numero.

3. ALTRE TEMATICHE EMERSE NEL PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO

3.1. Penali per mancata attivazione WLR senza giustificato motivo

Le osservazioni degli Operatori

D32. Alcuni Operatori hanno segnalato che Telecom Italia ha introdotto nell'Offerta 2012 una modifica, rispetto all'Offerta approvata per il 2011, in merito al calcolo della penale da corrispondere all'Operatore in caso di rifiuto dell'ordine da parte di Telecom Italia senza giustificate motivazioni. In particolare nella sezione 2.1 (Penali) del manuale delle procedure WLR 2012 è previsto quanto segue:

- i) *“qualora, a seguito della contestazione dell'Operatore WLR, Telecom Italia accerta di aver rifiutato un ordinativo senza giustificate motivazioni, corrisponderà all'operatore WLR una penale pari al contributo denominato “Attivazione su Linea attiva e su linea non attiva” indicato nella Tabella 6 dell'Offerta di Riferimento WLR vigente alla data di rifiuto dell'ordinativo, per ciascun giorno di ritardo a far data dall'accertamento della contestazione”;*
- ii) *“in particolare, la contestazione dell'Operatore deve essere comunicata a Telecom Italia mediante un reclamo scritto contenente il riferimento dell'ordinativo scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto. Entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi dall'invio del reclamo scritto l'Operatore deve rinviare l'ordinativo precedentemente rifiutato”;*
- iii) *“la penale, come sopra definita, decorre a partire dalla data di invio del reclamo scritto, purché riconosciuta motivata da Telecom Italia, e termina alla data di successivo espletamento positivo dell'ordinativo, fatto salvo eventuali ulteriori rifiuti dovuti a motivazioni diverse da quelle contestate o a rimodulazioni della DAC per cause non dipendenti da Telecom Italia. Ai fini del calcolo della penale non viene considerato il tempo intercorrente tra la data di notifica da parte di Telecom Italia del rifiuto o della rimodulazione della DAC per cause non dipendenti da Telecom Italia stessa e la data di contestazione da parte dell'Operatore”;*
- iv) *“l'importo massimo delle penali da corrispondere all'Operatore sulla singola richiesta WLR (attivazione o migrazione) per gli ordinativi rifiutati senza motivazione o con motivazione indebita non può in ogni caso essere superiore all'applicazione della penale, come sopra definita, per 30 giorni.*

Le penali e i tempi di fornitura suddetti non sono applicabili in caso di ordinativi ricevuti in formato non rispondente al formato standard”.

- D33. Con riferimento al punto i) alcuni Operatori ritengono che la penale giornaliera dovrebbe essere di importo pari a quanto viene preteso da Telecom Italia per l’attivazione del servizio WLR (incluso pertanto il contributo aggiuntivo di *set-up* ed i contributi *una tantum* per l’attivazione del WLR su linea *bitstream naked*).
- D34. In merito al punto ii), un Operatore ritiene che la data iniziale di applicazione della penale debba corrispondere alla data di contestazione da parte dell’Operatore, indipendentemente dal re-invio dell’ordinativo. Un altro Operatore ha rappresentato che, a proprio avviso, tale data dovrebbe corrispondere alla data di invio del rifiuto all’Operatore da parte di Telecom Italia.
- D35. Relativamente al punto iii), gli Operatori ritengono che il termine temporale per il calcolo della penale debba corrispondere alla data in cui viene effettivamente eseguita l’attivazione richiesta dall’OLO.
- D36. Per quanto concerne il punto iv) alcuni Operatori ritengono ingiustificata l’introduzione da parte di Telecom Italia di un massimale per la corresponsione della penale e ne hanno chiesto, pertanto, l’eliminazione. In particolare un Operatore ha rappresentato che, nel caso si volesse comunque introdurre un termine di durata massima del periodo di decorrenza della penale nel caso in cui Telecom Italia non provveda all’attivazione, tale termine dovrebbe coincidere con il periodo di vita media del rapporto di utenza di un cliente che fruisce di una linea basata su WLR.

Le valutazioni dell’Autorità

- D37. La delibera n. 694/06/CONS (“Modalità di realizzazione dell’offerta WLR ai sensi della delibera n. 33/06/CONS”), con riferimento agli ordinativi WLR, prevede la corresponsione di penali per il ritardo nella trattazione dell’ordinativo, a far data dall’ordine rigettato senza giustificato motivo. Ai sensi dell’art. 22, comma 2, “*in caso di rigetto dell’ordinativo, se le motivazioni fornite da Telecom Italia non risultino giustificate, quest’ultima è tenuta a corrispondere una penale per il ritardo nella trattazione dell’ordinativo, a far data dall’ordine rigettato senza giustificato motivo, per ciascuna linea cui l’ordine si riferisce, anche in caso di reiterazione dell’ordine da parte dell’operatore richiedente*”.
- D38. La suddetta disposizione è stata attuata con la delibera n. 114/07/CIR laddove, al punto 38, si prevede l’obbligo in capo a Telecom Italia a corrispondere una penale all’Operatore richiedente un’attivazione WLR, per ciascuna linea cui l’ordine si riferisce, pari al costo dell’attivazione per ciascun giorno di ritardo nella trattazione dell’ordinativo, a far data dall’ordine rigettato senza giustificato motivo. L’art. 2, comma 12, della delibera n. 114/07/CIR prevede che Telecom Italia riformula la propria Offerta di Riferimento ai sensi dell’art. 22, comma 2, della delibera n.

694/06/CONS, prevedendo che, *in caso di rigetto dell'ordinativo senza giustificate motivazioni, quest'ultima è tenuta a corrispondere una penale, per ciascuna linea cui l'ordine si riferisce, pari al costo dell'attivazione per ciascun giorno di ritardo nella trattazione dell'ordinativo, a far data dall'ordine rigettato senza giustificato motivo.*

D39. L'Offerta di Riferimento del servizio *Wholesale Line Rental* per l'anno 2011, approvata dall'Autorità con delibera n. 88/11/CIR, nel documento *Service Level Agreement* servizio *Wholesale Line Rental* di Telecom Italia al par. 2.1 (terz'ultimo paragrafo) riporta che: *“Qualora a seguito della contestazione dell'operatore WLR si riscontri che Telecom abbia rifiutato un ordinativo senza giustificate motivazioni, Telecom corrisponderà all'operatore WLR una penale pari al contributo di attivazione per ciascun giorno di ritardo a far data dall'ordine rigettato senza giustificato motivo. Ai fini del calcolo della penale non viene considerato il tempo intercorrente tra la data di notifica del rifiuto da parte di Telecom e la data di contestazione da parte dell'operatore”*. Tanto premesso, e con riferimento ai punti sollevati dai rispondenti, si rappresenta quanto segue.

D40. Si fa riferimento a quanto richiesto al punto D33.

Sul “costo di attivazione” di cui alla penale in oggetto

Si richiama ancora una volta che l'art. 2, comma 12, della delibera n. 114/07/CIR prevede che *Telecom Italia riformula la propria Offerta di Riferimento ai sensi dell'art. 22, comma 2, della delibera n. 694/06/CONS, prevedendo che, in caso di rigetto dell'ordinativo senza giustificate motivazioni, quest'ultima è tenuta a corrispondere una penale, per ciascuna linea cui l'ordine si riferisce, pari al costo dell'attivazione per ciascun giorno di ritardo nella trattazione dell'ordinativo, a far data dall'ordine rigettato senza giustificato motivo.*

Detto articolo, nell'imporre a Telecom Italia di riformulare l'Offerta di Riferimento WLR prevedendo la suddetta penale, fa riferimento al “costo dell'attivazione”. Tale importo è definito in diversi punti della succitata delibera. Al tema del *contributo di attivazione* sono infatti dedicati i paragrafi 27 e 28 della delibera n. 114/07/CIR. Al punto 28 l'Autorità, tenuto conto dei dati forniti da Telecom Italia, sia per il contributo di attivazione che di disattivazione, approva il valore fissato da Telecom Italia nell'Offerta di Riferimento, ovvero 5,98 Euro. Ne deriva che l'unico valore del contributo di attivazione quantificato dall'Autorità è quello inerente la predisposizione del servizio WLR su linea ove è già attivo un servizio POTS (le cui attività sono molto simili a quelli inerenti la predisposizione della CPS, come riconosciuto nella stessa succitata delibera al punto 28) e pari a 5,98 Euro.

Sebbene la stessa delibera già preveda la fattispecie di attivazione di un servizio WLR su una linea *bitstream naked* di altro OLO (par. 10-13), non veniva effettuata

la quantificazione del relativo contributo di attivazione, cosa svolta solo successivamente con la delibera n. 54/10/CIR.

Ciò premesso l'Autorità intende chiarire che "il costo di attivazione" di cui alla penale in oggetto è da intendersi pari a 5,98 Euro. Ciò per le seguenti ragioni:

a) Il *costo di attivazione WLR*, definito nell'ambito della delibera n. 114/07/CIR, è stato identificato quale mero riferimento numerico (specificatamente referenziato nella detta delibera con un valore dell'ordine dei 6 Euro) utile a determinare l'entità progressiva della penale, sulla base di considerazioni di equità e proporzionalità al danno subito dall'Operatore. A conferma di ciò, le premesse alla delibera non lasciano intravedere alcuna motivazione atta a supportare la lettura del "costo di attivazione" nella sua accezione, intesa da qualche Operatore, di parametro variabile in funzione della specificità della linea di accesso oggetto di attivazione. Infatti, da una tale lettura della norma, ne deriverebbe che l'Autorità abbia voluto definire una penale di entità variabile (a parità di numero di giorni di ritardo) con la tipologia della linea di accesso (sia essa POTS, o *Bitstream naked*). Ciò appare contraddire una prassi, in voga nella predisposizione delle OR, secondo cui la penale è proporzionale (secondo un valore fisso) al numero di giorni di ritardo nella fornitura della prestazione, per lo stesso servizio.

b) una lettura della delibera n. 114/07/CIR nel senso auspicato da qualche Operatore comporterebbe l'entità di una penale differenziata tra clienti che aderiscono alla stessa offerta *retail* (ad esempio tra clienti che avevano, in precedenza, un servizio POTS o clienti che avevano un servizio VoIP su linea *naked* di OLO). Tali clienti (e per primi gli Operatori che ad essi forniscono il servizio) tuttavia subiscono uno stesso danno, che è proporzionale al ritardo di attivazione del servizio dell'OLO, indipendentemente dalla tipologia di accesso utilizzato dal precedente Operatore (*donating*).

In conclusione, ogni valorizzazione del costo di attivazione differente da quella indicata nella delibera n. 114/07/CONS (pari a 5,98 Euro), se non preventivamente ed esplicitamente approvata dall'Autorità, non appare suscettibile di diretta applicazione ai fini del calcolo della penale in oggetto in quanto snaturerebbe i suddetti requisiti di equità e proporzionalità, oltre che di trasparenza.

Si richiama inoltre che l'Offerta di Riferimento WLR prevede, oltre al contributo per l'attivazione del servizio WLR, anche un contributo addizionale di *set-up* che l'OLO corrisponde a Telecom Italia per ogni linea WLR attivata, al fine di consentire il recupero dei costi sostenuti da Telecom Italia per la realizzazione del servizio WLR. Si ritiene, al fine di sgombrare il campo da dubbi interpretativi, che la chiara quantificazione del contributo di *set-up* al di fuori dei costi di attivazione comporti che lo stesso non possa essere computato ai fini del calcolo della penale in oggetto.

Sull'intervallo temporale rilevante ai fini di applicazione della penale.

D41. Si fa riferimento alle osservazioni di cui ai punti D34-D36. La delibera n. 694/06/CONS chiarisce che il momento iniziale a partire dal quale va calcolata la penale è la data in cui l'ordine è stato rigettato senza giustificato motivo. La stessa delibera non fornisce indicazioni specifiche su quando debba essere terminato il computo dei giorni di ritardo. Nel merito la delibera n. 114/07/CIR non aggiunge ulteriori elementi rispetto alla delibera n. 694/06/CONS.

Sul tema si rileva che la dicitura "*ritardo nella trattazione dell'ordinativo*" contenuta nella delibera n. 694/06/CONS, così come recepita nell'Offerta di Riferimento, appare sottintendere la presenza di una successiva trattazione dell'ordinativo espletata correttamente; in tal caso la penale verrebbe corrisposta fino alla data di effettiva attivazione del servizio.

Ovviamente ai fini della *trattazione corretta* dell'ordinativo occorre che Telecom Italia abbia ricevuto una ri-sottomissione dell'ordine, accompagnata da una contestazione sulla non correttezza del KO.

In conclusione la decorrenza delle penali va fissata dalla data di rigetto dell'ordine fino all'attivazione dell'ordine, laddove questo fosse stato oggetto di contestazione e ne fosse stata confermato l'interesse all'attivazione, re-immettendo l'ordine. La normativa richiamata non prevede, ai fini del calcolo della penale, alcun limite temporale se non la data di attivazione dell'ordine risottomesso.

D42. Si ritiene pertanto opportuno, nelle more di ulteriori determinazioni che l'Autorità potrà laddove necessario fornire, che Telecom Italia ripristini quanto riportato in OR 2011 anche alla luce delle precisazioni su svolte.

3.2. SLA di *Provisioning* del servizio WLR

Le osservazioni degli Operatori

D43. Nell'ambito della consultazione pubblica alcuni Operatori hanno chiesto una revisione degli SLA di *Provisioning* del servizio WLR.

D44. Alcuni Operatori ritengono che la differenza tra le tempistiche di attivazione del servizio WLR su linea attiva (LA) e su linea non attiva (LNA) sia eccessiva e non giustificata. Gli Operatori hanno in particolare richiesto di equiparare gli SLA di *Provisioning* del WLR su LNA a quelli ad oggi in essere per le richieste di attivazione del servizio di *unbundling* su LNA, oppure di uniformarli agli SLA previsti per l'attivazione del WLR su LA.

D45. Un Operatore, inoltre, ha chiesto di uniformare le fasce di riferimento previste per gli SLA di *Provisioning* WLR a quanto in essere per l'offerta ULL prevedendo, anche per il servizio WLR, due fasce (95% dei casi entro DAC e 100% entro DAC+3 giorni lavorativi, con DAC minima a +5 giorni lavorativi da DRO), in luogo dell'unica fascia ad oggi presente (100% dei casi).

Le valutazioni dell'Autorità

D46. Con riferimento alle osservazioni di cui ai punti precedenti, si richiama che gli SLA per il servizio WLR sono definiti all'art. 54, comma 1, della delibera n. 731/09/CONS, laddove è specificato che “... *L'Offerta di Riferimento contiene altresì Service Level Agreements, differenziati in SLA base e SLA premium, conformemente a quanto stabilito dall'Autorità nella delibera n. 694/06/CONS, corredati da congrue penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali*”. A tal riguardo la delibera n. 694/06/CONS dispone:

- i) all'art. 14, comma 2, che “*il termine per l'attivazione del WLR sulla linea d'utente è di sei giorni lavorativi nel caso di ordinativi standard e di otto giorni lavorativi nel caso di ordinativi non standard. Il termine decorre dal giorno di ricezione dell'ordine di lavorazione da parte di Telecom Italia. Tali tempi si intendono garantiti per il 100% delle richieste*”;
- ii) all'art. 14, comma 4, che “*nel caso di ordini per l'attivazione del servizio WLR su linee non attive, i tempi ... [per l'attivazione del WLR] sono incrementati del numero di giorni previsti da Telecom Italia per l'attivazione della linea ai propri clienti finali, ridotti del 20%*”.

D47. Sul tema l'Autorità, come già rappresentato al punto D45 della delibera n. 88/11/CIR di approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR per il 2011, non ha rilevato difformità tra quanto presente nell'Offerta WLR 2012 e la succitata vigente normativa in merito agli SLA di *Provisioning* del servizio WLR.

3.3. SLA di Assurance del servizio WLR

Le osservazioni degli Operatori

D48. Nell'ambito della consultazione pubblica è stato segnalato che Telecom Italia ha introdotto nel documento SLA WLR 2012, al paragrafo 3.1 (SLA Base), la seguente previsione non contenuta nell'analogo documento approvato per il 2011:

“Per le “linee POTS Non Residenziali”, Telecom Italia garantisce lo SLA base di Assurance del servizio WLR previsto per la clientela Non Residenziale fino ad un massimo del 15% del totale delle linee POTS. Oltre tale limite sarà applicato lo SLA previsto per la clientela Residenziale”.

Gli Operatori hanno contestato l'introduzione da parte di Telecom Italia del suddetto limite del 15% ritenendo che ciò potrebbe determinare un pregiudizio per gli Operatori che si avvalgono del servizio WLR per offrire il collegamento telefonico alla clientela *business* ed alla pubblica amministrazione. Gli Operatori ne hanno pertanto chiesto la rimozione.

- D49. Telecom Italia ha rappresentato di aver introdotto un limite all'applicabilità degli SLA di *Assurance* per clientela POTS non residenziale al fine di evitare che gli Operatori alternativi caratterizzassero in modo strumentale come “*non residenziali*” le nuove linee attivate in WLR, indipendentemente dalla loro reale natura⁶. Secondo la società, con tale comportamento gli OLO potrebbero accedere agli SLA di *Assurance* previsti per la clientela non residenziale, migliorativi rispetto a quelli per la clientela residenziale, senza dover sopportare alcun onere economico aggiuntivo, alla luce della convergenza, avvenuta nel 2012, dei canoni mensili WLR previsti per le due tipologie di clientela (convergenza non accompagnata da alcuna previsione in relazione agli SLA di *assurance*, che rimangono distinti). Telecom Italia ha rappresentato altresì di aver valorizzato la soglia, pari al 15% del totale delle linee POTS, sulla base del rapporto, rilevato sulla propria base clienti, tra linee POTS non residenziali e linee POTS totali.
- D50. Un Operatore ha rilevato altresì che per il servizio WLR non risulta disponibile uno SLA H24, ritenuto indispensabile per talune tipologie di clientela (quali, ad esempio, ospedali o enti che erogano servizi di pubblica utilità). L'Operatore ha chiesto, pertanto, che venga imposto a Telecom Italia l'adeguamento degli SLA di *Assurance* WLR prevedendo SLA migliorativi rispetto agli attuali SLA Base e SLA *Premium*.

Le valutazioni dell'Autorità

- D51. Con riferimento alle osservazioni in merito all'introduzione della soglia di applicabilità degli SLA per clientela non residenziale, l'Autorità richiama che ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera f), della delibera n. 694/06/CONS “*Telecom Italia fornisce agli operatori WLR ... [i mezzi necessari] ... per proporre i servizi di assistenza ai propri abbonati WLR, garantendo tempi di ripristino migliorativi rispetto a quelli forniti ai propri clienti finali*”. La presenza della citata soglia del 15% non è pertanto prevista e la sua introduzione potrebbe dar luogo, viceversa, a situazioni in cui una porzione di clientela non residenziale degli OLO, ovvero quella eccedente la soglia, non potrebbe disporre dei livelli di *assurance* che Telecom Italia garantisce, in ogni caso, alla propria medesima tipologia di clientela.

⁶ In particolare Telecom Italia ha rappresentato che, per un cliente in possesso di partita IVA, l'OLO potrebbe identificare tale cliente come “*non residenziale*” anche nel caso di attivazione del servizio per uso diverso da quello imprenditoriale o professionale (ad esempio per l'attivazione del servizio telefonico su una linea domestica).

D52. In merito alla possibile criticità segnalata da Telecom Italia al punto D49 e relativa al fatto che gli OLO, in assenza di un onere economico aggiuntivo, potrebbero caratterizzare comunque le linee WLR come “*non residenziali*” indipendentemente dalla loro reale natura, si rappresenta quanto segue. In primo luogo si rileva che i *tracciati record* con cui gli OLO chiedono l’attivazione del servizio WLR contengono un campo relativo all’identificativo fiscale in cui deve essere riportato il codice fiscale o la partita IVA del cliente. A tal riguardo si richiama che ai sensi dell’art. 1 della delibera n. 731/09/CONS, lettere e) e f), l’Autorità ha adottato le seguenti definizioni:

- i) “*clienti residenziali*”: le persone fisiche residenti in abitazioni private che generalmente acquistano i servizi per finalità diverse da quelle imprenditoriali o professionali e che riportano il proprio codice fiscale sul contratto sottoscritto con l’operatore;
- ii) “*clienti non residenziali*”: le persone giuridiche che acquistano i servizi per finalità di tipo imprenditoriale o professionale e che riportano sul contratto la partita IVA.

Si rileva, pertanto, come la definizione della tipologia di clientela faccia essenziale riferimento alla finalità di utilizzo del servizio. L’Autorità ritiene pertanto che l’operatore debba far riferimento a detta finalità secondo principi di correttezza e buona fede. L’Autorità si riserva di vigilare sulla corretta applicazione di tale principio, adottando, ove ritenuto opportuno, le necessarie azioni al fine di garantire il rispetto della normativa vigente oltre a prevederne opportune modifiche in sede di approvazione dell’OR 2013 laddove si riscontrasse il potenziale abuso segnalato da Telecom Italia.

D53. Alla luce di quanto rappresentato e del richiamo agli Operatori a caratterizzare correttamente la natura “*residenziale*” o “*non residenziale*” del cliente, l’Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare la sezione 3.1 (SLA Base) del documento SLA WLR 2012 rimuovendo la previsione in merito alla soglia massima di applicabilità dello SLA base di *Assurance* previsto per la clientela non residenziale.

D54. Relativamente all’osservazione di cui al punto D50 sull’introduzione di uno SLA di *assurance* “H24”, l’Autorità richiama l’art. 14, comma 5, della delibera n. 694/06/CONS, il quale dispone che “*il ripristino dei guasti segnalati dall’operatore WLR avviene tre ore prima del compimento del secondo giorno lavorativo, compreso il sabato, successivo alla segnalazione del guasto. Tale tempo è garantito nel 100% dei casi*”. Ai sensi della normativa vigente, pertanto, non si rileva alcuna previsione in merito all’introduzione per il servizio WLR di uno SLA di *assurance* “H24”.

3.4. Attivazione contestuale di WLR e *Bitstream*

Le osservazioni degli Operatori

- D55. Un Operatore ha chiesto che l'Offerta di Riferimento sia integrata, nella sezione relativa all'attivazione contestuale dei servizi WLR e *Bitstream*, attraverso un rinvio ai lavori del tavolo OTA ed il recepimento da parte di Telecom Italia dei risultati che saranno concordati in esito al medesimo tavolo.
- D56. Un Operatore, nel ritenere che Telecom Italia debba fornire, secondo il principio della neutralità tecnologica, l'attivazione sincronizzata dei servizi WLR e *Bitstream* sulla stessa linea, ha rappresentato che i relativi lavori del tavolo OTA avrebbero evidenziato dei limiti tecnici nella gestione delle due richieste da parte di Telecom Italia come un ordine unico. Lo stesso Operatore ha chiesto, pertanto, che gli ordini di attivazione contestuale del WLR e del *Bitstream* sulla stessa linea possano essere considerati come un ordine unico, con costo pari all'attivazione del servizio ULL e canone mensile per il WLR+*Bitstream* di importo inferiore alla somma dei singoli canoni mensili.

Le valutazioni dell'Autorità

- D57. In merito a quanto sopra l'Autorità rileva che l'OTA ha approvato una soluzione tecnica per Linea Attiva: dal verbale della ventiquattresima riunione OTA del 18 gennaio 2012 l'Autorità rileva che la scheda A2 si intende approvata e che "l'accordo raggiunto è la miglior soluzione di compromesso nei limiti dei vincoli esistenti". Nello stesso verbale è prevista l'implementazione del caso di LNA per marzo 2012 ed il rilascio nel secondo semestre 2012 per le restanti funzionalità. L'Autorità ritiene opportuno attendere il *follow up* dell'accordo tecnico raggiunto. La procedura concordata in tale ambito potrà essere recepita a livello regolamentare non appena verificato che la stessa risulta adeguata alle esigenze del mercato. In merito alle richieste economiche su riportate l'Autorità, per i costi dei contributi di attivazione e dei canoni del servizio in oggetto, rimanda alle valutazioni svolte nei rispettivi ambiti. Una rimodulazione del contributo di attivazione potrà essere valutata laddove venga definito e recepito a livello regolamentare un nuovo processo di attivazione di una linea *Bitstream* + WLR che modifichi le attività sottostanti ai singoli contributi.

3.5. Capacità di evasione degli ordinativi WLR

Le osservazioni degli Operatori

- D58. Nell'Offerta di Riferimento WLR è specificato che la massima capacità teorica di evasione degli ordini da parte di Telecom Italia è fissata in 20.000 ordini al giorno e che tale capacità è a disposizione di tutti gli Operatori richiedenti il servizio WLR.

Nel manuale delle procedure WLR 2012 è specificato che contribuiscono all'utilizzo della capacità di evasione tutte le tipologie di ordine riportate nella Tabella 1 dello stesso documento, ovvero le tipologie "Ordine di Attivazione", "Ordine di Migrazione", "Ordine di Cessazione", "Ordine di Variazione", "Stato di Avanzamento", "Richiesta di Programmazione".

Un Operatore ritiene che solo le tipologie "Ordine di Attivazione" e "Ordine di Migrazione" dovrebbero contribuire all'utilizzo della capacità di evasione. L'Operatore ha chiesto che il manuale delle procedure sia modificato rimuovendo i riferimenti alle altre tipologie di ordinativi.

- D59. Telecom Italia ha rappresentato che, sebbene in Tabella 1 sono incluse le tipologie "Stato di Avanzamento" e "Richiesta di Programmazione" le stesse, in realtà, non concorrono all'utilizzo della capacità di evasione.

Le valutazioni dell'Autorità

- D60. Alla luce di quanto rappresentato l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba modificare la sezione 8.1 del manuale delle procedure del servizio WLR per l'anno 2012 specificando che le tipologie di ordinativi "Stato di Avanzamento" e "Richiesta di Programmazione" non concorrono all'utilizzo della capacità di evasione a disposizione di ciascun Operatore.

3.6. Nuovo Processo di Delivery (NPD)

- D61. Nel manuale delle procedure, al capitolo 7, è riportato che "a luglio 2011 Telecom Italia ha rilasciato il NPD di FASE 2, che integra la Nuova Policy di Contatto (NPC) concordata con gli Operatori nell'ambito dei lavori dei Tavoli Tecnici sui Servizi di Accesso. Telecom Italia fino al 31 marzo 2011 gestirà sia il processo di fornitura standard, sia il NPD di Fase 2. A partire dal 1°Aprile 2012 Telecom Italia gestirà un unico processo NPD di FASE2 (di seguito "NPD")". Nel seguito del documento è indicato che "fino al 31 marzo 2012, l'adesione al NPD è su base volontaria da parte di ogni Operatore sottoscrittore del servizio WLR".
- D62. A tal riguardo un Operatore ha richiamato la delibera n. 88/11/CIR, punto D42, in cui è specificato che "l'Autorità ritiene altresì opportuno, attesa la disponibilità di Telecom Italia in tal senso, che gli Operatori interessati concordino, con ogni consentita sollecitudine, con quest'ultima una data di passaggio alle nuove procedure che contemperino le esigenze di tutte le parti, comunque in ottica di efficienza ed efficacia dei processi". L'Operatore ha chiesto che il termine del 1° aprile 2012 sia eliminato dal manuale delle procedure e sia sostituito da un richiamo alla necessaria pianificazione da concordare con gli Operatori.

D63. Sul punto Telecom Italia ha rappresentato che la fissazione di una data di riferimento per il passaggio ad un nuovo processo condiviso con gli Operatori ha lo scopo di:

- i) razionalizzare i costi operativi sostenuti per mantenere in parallelo i due processi (NPD e *standard*);
- ii) pianificare le migrazioni in modo da non avere picchi che renderebbero più difficile l'assistenza in fase di passaggio al NPD.

Telecom Italia si è resa comunque disponibile a continuare a gestire le pianificazioni proposte dagli OLO che ricadono oltre il 1° aprile 2012 a condizione che tali passaggi si concludano entro una data limite (auspicabilmente entro il 1° semestre 2012).

D64. Un Operatore ha rilevato che non sarebbero state recepite alcune modifiche richieste nell'ambito dei lavori del Gruppo Monitoraggio Impegni (GMI). L'Operatore ha chiesto pertanto che il manuale delle procedure per il 2012 venga aggiornato mediante il recepimento delle richieste avanzate nell'ambito del GMI.

D65. Telecom Italia ha rappresentato che le modifiche richieste nell'ambito dei lavori del GMI sono incluse nel manuale delle procedure WLR 2012 ma che, a differenza di quanto avvenuto per il 2011, le stesse non sono più evidenziate con un testo inclinato ma presentano la medesima formattazione del resto del paragrafo.

Le valutazioni dell'Autorità

D66. Tutto ciò premesso l'Autorità, sebbene non rilevi allo stato la necessità di apportare modifiche ai documenti presenti nell'Offerta di Riferimento WLR per il 2012, invita tuttavia Telecom Italia a monitorare ed a garantire l'allineamento del contenuto del manuale delle procedure con quanto definito nell'ambito del GMI.

3.7. Invio delle notifiche di acquisizione dell'ordine e tempistiche di gestione delle cessazioni con rientro in Telecom Italia

Le osservazioni degli Operatori

D67. Un Operatore ha chiesto chiarimenti in merito alle seguenti modifiche rilevate nel manuale delle procedure WLR 2012 rispetto a quanto approvato per l'anno 2011:

- i) a pag. 8 è riportato che, con riferimento alla procedura di attivazione WLR su Linea Attiva, completate le verifiche formali e contrattuali, la richiesta è acquisita ed è inviata all'Operatore una notifica di "*acquisizione*". Il manuale delle procedure WLR 2011 specificava, indicazione rimossa

dall'OR 2012, altresì che tale notifica avveniva “*di norma entro il giorno lavorativo successivo alla DRO*”;

- ii) a pag. 14, con riferimento alle procedure di cessazione con rientro del cliente in Telecom Italia, nel manuale delle procedure WLR 2012 non è più riportato che “*gli ordini e le tempistiche di cessazione con rientro in Telecom Italia sono le medesime previste per l’attivazione*”.

D68. Per quanto riguarda l’osservazione di cui al punto i), Telecom Italia ha rappresentato che la frase citata è stata eliminata in quanto ritenuta una ripetizione di quanto riportato a pag 9, laddove è specificato che “*entro 1 giorno dalla ricezione dell’ordine, Telecom Italia si impegna a fornire il riscontro all’operatore WLR circa la presa in carico della richiesta di attivazione*”.

D69. In merito a quanto segnalato al punto ii), Telecom Italia ha rappresentato che la frase citata è stata eliminata in quanto le modalità di invio degli ordini di cessazione sono precisate all’interno del *tracciato record xml* per il servizio WLR.

Le valutazioni dell’Autorità

D70. Alla luce di quanto rappresentato, l’Autorità non ritiene di dover apportare modifiche al manuale delle procedure WLR 2012 con riferimento all’invio delle notifiche di acquisizione dell’ordine ed alle tempistiche di gestione delle cessazioni con rientro in Telecom Italia.

3.8. Causali di scarto WLR

Le osservazioni degli Operatori

D71. Un Operatore ha rappresentato che la tabella relativa alle causali di scarto WLR, riportata nel portale *Wholesale* di Telecom Italia, dovrebbe essere completata specificando, laddove mancante, la relativa descrizione. L’Operatore ha richiesto altresì la seguente integrazione della tabella:

- i) una apposita colonna con l’indicazione della fase di processo in cui è prevista la restituzione del relativo KO;
- ii) una apposita colonna con l’indicazione del “*TIPO ORDINE*” per il quale è prevista la restituzione del relativo KO.

D72. Telecom Italia si è resa disponibile a completare la tabella delle causali di scarto per il servizio WLR inserendo, laddove mancante, la descrizione della causale di scarto.

D73. Telecom Italia, in considerazione dei nuovi processi previsti per il *provisioning* dei servizi, si è resa disponibile a concordare con gli OLO l’aggiunta di ulteriori informazioni alla tabella in esame.

Le valutazioni dell'Autorità

D74. Alla luce di quanto rappresentato, l'Autorità ritiene opportuno che Telecom Italia completi la tabella contenente l'elenco delle causali di scarto previste per il servizio WLR, presente sul proprio portale *Wholesale*, specificando, laddove mancante, la descrizione della causale di scarto.

3.9. Procedure di Assurance del WLR

Le osservazioni degli Operatori

D75. Nella sezione 10 (*Assurance* del servizio WLR) del manuale delle procedure WLR 2012 è riportato che *“nel caso in cui la risoluzione del guasto necessiti di un intervento presso la sede del cliente, Telecom Italia provvede a fissare un appuntamento con il cliente stesso. Nel caso in cui quest'ultimo sia irraggiungibile, Telecom Italia pone il ticket nello stato “sospeso” e comunica, via email e tramite Portale Wholesale, all'Operatore interessato la motivazione della sospensione e la data/ora di inserimento della sospensione stessa. Nei successivi 3 giorni Telecom Italia prova a ricontattare il cliente e nel caso in cui il cliente risulti ... irraggiungibile, provvede a chiudere il guasto per causa OLO (Classificazione tecnica: assenza cliente) dandone comunicazione, via email e via Portale Wholesale, all'Operatore interessato”*. Un Operatore ha chiesto chiarimenti in merito alla modalità di chiusura del *trouble ticket*.

D76. Telecom Italia ha specificato che, nel caso in esame, il *trouble ticket* viene chiuso con causale *“competenza OLO”* e con la descrizione *“assenza cliente”* riportata nel campo note della notifica.

Le valutazioni dell'Autorità

D77. Con riferimento a quanto segnalato al punto D75 e di quanto rappresentato al punto D76, l'Autorità non ritiene necessario, allo stato, apportare modifiche alle procedure di *Assurance* presenti nell'Offerta di Riferimento WLR per il 2012.

3.10. Risorse non anagrafate

Le osservazioni degli Operatori

D78. Nel paragrafo 10.1.2 del manuale delle procedure WLR 2012 è riportato che *“in caso di mancata / errata anagrafe della risorsa segnalata, OLO dopo aver verificato la situazione sul sistema di provisioning, inoltra e-mail all'indirizzo del CNAT-ULL (ull_assurance@telecomitalia.it), riportando il messaggio bloccante fornito dal Portale Wholesale all'atto della tentata apertura della segnalazione. CNAT-ULL, verificato l'effettivo disallineamento tra Provisioning e Portale,*

effettuate le verifiche interne fornisce riscontro ad OLO, che provvede ad aprire la segnalazione”. A tal riguardo un Operatore ha chiesto che nel manuale delle procedure vengano specificate le tempistiche di evasione per la suddetta attività. L’Operatore ha proposto che l’attività sia effettuata da Telecom Italia entro il giorno successivo all’attivazione al fine di limitare la durata del disservizio.

D79. Telecom Italia ha richiamato che il tema delle verifiche sulle risorse non anagrafate è oggetto di analisi all’interno di un tavolo di lavoro in ambito OTA (Scheda E6.2), la cui scheda è stata chiusa. In tale scheda non è stato definito il tempo di chiusura da parte di Telecom Italia delle verifiche/bonifiche sulle risorse non anagrafate. Telecom Italia ritiene che il tema in oggetto possa essere affrontato in maniera organica ed esaustiva nell’ambito della sperimentazione prevista a seguito della chiusura della suddetta scheda.

Le valutazioni dell’Autorità

D80. Alla luce di quanto rappresentato l’Autorità non ritiene necessario, allo stato, apportare modifiche all’Offerta di Riferimento WLR per il 2012 in merito alle attività di verifica sulle risorse non anagrafate.

3.11. Ulteriori richieste in merito al servizio WLR

Le osservazioni degli Operatori

D81. 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.

Le valutazioni dell’Autorità

D82. In merito a questioni specifiche sollevate dagli Operatori nel corso del procedimento istruttorio, relative a possibili modifiche e miglioramenti dei processi di fornitura del servizio 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.

D83. Con riferimento a specifiche funzionalità per le quali Telecom Italia ha indicato, nell’Offerta di Riferimento WLR 2012, che la data di disponibilità effettiva sarà resa nota attraverso una specifica pubblicazione sul portale *Wholesale*, l’Autorità invita Telecom Italia a fornire agli Operatori, con adeguato preavviso, tutte le necessarie informazioni in merito alle soluzioni tecniche adottate, alle pianificazioni previste ed alle date di rilascio delle suddette funzionalità.

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo e Stefano Mannoni, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

(Approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa al servizio *Wholesale Line Rental* – WLR)

1. Sono approvate, ai sensi dell'art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS, le condizioni dell'Offerta di Riferimento relativa al servizio *Wholesale Line Rental* (WLR) per l'anno 2012 pubblicata da Telecom Italia S.p.A. in data 27 ottobre 2011, fatto salvo quanto previsto all'art. 2 e le condizioni economiche dei servizi a *network cap*.

Articolo 2

(Modifiche all'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa al servizio *Wholesale Line Rental* – WLR)

1. Telecom Italia riformula la tabella 9 dell'Offerta di Riferimento WLR per il 2012 prevedendo un contributo *una tantum* nel caso di attivazione del servizio WLR su linea *bitstream naked* e *unbundling* pari a 52,91 Euro in assenza di contestuale portabilità del numero e 54,35 Euro in presenza di contestuale portabilità del numero.
2. Telecom Italia integra la tabella 9 dell'Offerta di Riferimento WLR per il 2012 specificando le casistiche di applicabilità del contributo *una tantum* di attivazione del servizio WLR su linea in *unbundling*.
3. Telecom Italia modifica la sezione 3.1 del documento SLA allegato all'Offerta di Riferimento del servizio WLR per l'anno 2012 rimuovendo la previsione in merito alla soglia massima del 15% per l'applicabilità dello SLA base di *Assurance* previsto per la clientela non residenziale.
4. Telecom Italia modifica la sezione 2.1 (Penali) del manuale delle procedure allegato all'Offerta di Riferimento del servizio WLR per l'anno 2012 ripristinando quanto approvato per il 2011 con delibera n. 88/11/CIR.
5. Telecom Italia modifica la sezione 8.1 del manuale delle procedure allegato all'Offerta di Riferimento del servizio WLR per l'anno 2012 specificando che le tipologie di ordinativi "*Stato di Avanzamento*" e "*Richiesta di Programmazione*", di cui alla tabella 1, non concorrono all'utilizzo della capacità di evasione a disposizione di ciascun Operatore.

Articolo 3
(Disposizioni finali)

1. Telecom Italia recepisce le disposizioni di cui agli artt. 1 e 2 e ripubblica l'Offerta di Riferimento 2012 per il servizio *Wholesale Line Rental* (WLR) entro 20 (venti) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.
2. Le condizioni economiche del servizio *Wholesale Line Rental* (WLR), come modificate dalla presente delibera, decorrono ai sensi dell'art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS, dal 1° gennaio 2012.
3. Il mancato rispetto da parte di Telecom Italia S.p.A. delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

Il presente provvedimento è notificato alla società Telecom Italia S.p.A. ed è pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 7 maggio 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Nicola D'Angelo

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola