



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 62/18/CIR

**APPROVAZIONE DELL'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM
ITALIA PER L'ANNO 2017 RELATIVA AL SERVIZIO WHOLESALE LINE
RENTAL (WLR)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 marzo 2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, di seguito denominata *Autorità*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, di seguito denominato *Codice*;

VISTA la delibera n. 383/17/CONS, del 24 ottobre 2017, recante “*Adozione del Regolamento recante la disciplina dell'accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della 7 agosto 1990, n. 24 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33*”;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS, del 23 dicembre 2003, recante “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 623/15/CONS, del 5 novembre 2015, recante “Identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 3a e 3b della raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e n. 1 della raccomandazione n. 2007/879/CE)”, adottata agli esiti della consultazione nazionale di cui alla delibera n. 42/15/CONS e comunitaria (casi IT/2015/1777-1779);

VISTA la delibera n. 168/15/CIR, del 17 dicembre 2015, recante “Approvazione delle condizioni tecniche ed economiche dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2014 relativa al servizio Wholesale Line Rental (WLR)”;

VISTA la delibera n. 106/17/CONS, del 27 febbraio 2017, recante “Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016 relative al servizio Wholesale Line Rental (WLR)”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 33/17/CIR, del 18 aprile 2017, recante “*Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016 relative ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa*”, con particolare riferimento alle indicazioni sul prezzo per la prestazione di portabilità del numero su rete fissa per l’anno 2017;

VISTA la delibera n. 321/17/CONS, del 27 luglio 2017, recante “*Condizioni attuative dell’obbligo di accesso in capo a Telecom Italia nei mercati dei servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa ai sensi dell’articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS*”;

VISTA la nota di Telecom Italia del 28 luglio 2016 con la quale la società ha comunicato la pubblicazione dell’offerta di riferimento per l’anno 2017 per il servizio *Wholesale Line Rental (WLR)* e per i relativi servizi accessori;

VISTA l’offerta di riferimento relativa al servizio *Wholesale Line Rental (WLR)* per l’anno 2017 che Telecom Italia S.p.A. ha pubblicato in data 28 luglio 2016 ai sensi dell’art. 10, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS;

VISTA la delibera n. 103/17/CIR, del 1° agosto 2017, recante “*Procedimento concernente l’approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2017 relativa al servizio Wholesale Line Rental (WLR)*”;

VISTI i contributi inviati dalle società Enel Open Fiber S.p.A., Fastweb S.p.A., Wind Tre S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTE le istanze di audizione pervenute da parte delle società Fastweb S.p.A., Wind Tre S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

SENTITA in data 3 novembre 2017 la società Fastweb S.p.A.;

SENTITA in data 6 novembre 2017 la società Wind Tre S.p.A.;

SENTITA in data 17 gennaio 2018 la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la delibera n. 34/18/CIR, del 15 febbraio 2018, recante “*Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione per l’anno 2017*”;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

SOMMARIO

1. QUADRO REGOLAMENTARE VIGENTE	6
1.1. Aspetti generali	6
1.2. Ambito di applicazione del presente procedimento	8
1.2.2. Decorrenza delle condizioni economiche	8
2. L'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER L'ANNO 2017 RELATIVA AL SERVIZIO WHOLESAL LINE RENTAL (WLR).....	9
3. VALUTAZIONE DEI CANONI MENSILI DEL SERVIZIO WLR.....	9
3.1. Metodologia di valutazione dei canoni mensili.....	9
3.1.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR	9
3.1.2. Le osservazioni degli operatori	11
3.1.3. Le valutazioni dell'Autorità	12
4. VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM	13
4.1. Metodologia di valutazione dei contributi <i>una tantum</i>	13
4.1.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR	13
4.1.2. Le osservazioni degli operatori	15
4.1.3. Le valutazioni dell'Autorità	18
4.2. Attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva.....	20
4.2.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR	20
4.2.2. Le osservazioni degli operatori	21
4.2.3. Le valutazioni dell'Autorità	21
4.3. Disattivazione WLR e contestuale cessazione della linea	22
4.3.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR	22
4.3.2. Le osservazioni degli operatori	22
4.3.3. Le valutazioni dell'Autorità	23
4.4. Contributi di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare	24
4.4.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR	24
4.4.2. Le osservazioni degli operatori	25
4.4.3. Le valutazioni dell'Autorità	25
4.5. Contributi <i>una tantum</i> per attivazione WLR su linea <i>bitstream naked</i> , <i>unbundling</i> , SLU e VULA <i>naked</i>	26
4.5.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR	26
4.5.2. Le osservazioni degli operatori	29
4.5.3. Le valutazioni dell'Autorità	29



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.6.	Contributo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo.....	29
4.6.1.	Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR	29
4.6.2.	Le osservazioni degli operatori	30
4.6.3.	Le valutazioni dell'Autorità	30
4.7.	Contributi <i>una tantum</i> per interventi a vuoto	31
4.7.1.	Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR	31
4.7.2.	Le osservazioni degli operatori	34
4.7.3.	Le valutazioni dell'Autorità	34
4.8.	Condizioni economiche dei contributi non oggetto di specifica rivalutazione.....	35
4.8.1.	Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR	35
4.8.2.	Le osservazioni degli operatori	38
4.8.3.	Le valutazioni dell'Autorità	38
4.9.	Sintesi delle rivalutazioni effettuate sui principali contributi <i>una tantum</i>	38
4.9.1.	Le valutazioni dell'Autorità	38
5.	EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEL SERVIZIO WLR: INTRODUZIONE IN RETE DELL'APPARATO MSAN	39
5.1.	Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR.....	39
5.2.	Le osservazioni degli operatori.....	40
5.3.	Le valutazioni dell'Autorità.....	40
6.	MODIFICHE AI PROCESSI DI PROVISIONING ED ASSURANCE PER INTERVENTI A VUOTO	40
6.1.	Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR.....	40
6.2.	Le osservazioni degli operatori.....	40
6.3.	Le valutazioni dell'Autorità.....	40
7.	ULTERIORI CONDIZIONI GIÀ APPROVATE CON DELIBERA N. 106/17/CONS DA RECEPIRE NELL'OFFERTA DI RIFERIMENTO WLR PER IL 2017	41
7.1.	Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR.....	41
7.1.1.	SLA plus assurance.....	41
7.1.2.	Penale per ordini erroneamente rifiutati da parte di Telecom Italia	41
7.2.	Le osservazioni degli operatori.....	42
7.3.	Le valutazioni dell'Autorità.....	42
8.	ULTERIORI ELEMENTI TECNICI EMERSI NELL'AMBITO DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA	42
8.1.	Le osservazioni degli operatori.....	42
8.2.	Le valutazioni dell'Autorità.....	42



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

QUADRO REGOLAMENTARE VIGENTE

1.1. Aspetti generali

1. Con delibera n. 623/15/CONS, del 5 novembre 2015, l'Autorità ha concluso il terzo ciclo di analisi dei mercati dei servizi di accesso alle rete fissa (mercati nn. 3a e 3b della raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e n. 1 della raccomandazione n. 2007/879/CE). Di seguito sono richiamate le principali misure adottate dall'Autorità per il servizio *Wholesale Line Rental* (WLR).

Obblighi di accesso (art. 9)

2. Telecom Italia è soggetta all'obbligo di fornitura del servizio WLR, delle prestazioni associate e dei relativi servizi accessori, per le linee di accesso in rame, attive e non attive, afferenti agli stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato e comunque per tutte le linee sulle quali, per cause tecniche, non è possibile fornire tali servizi. Telecom Italia fornisce il servizio WLR, le prestazioni associate ed i servizi accessori indipendentemente dalla finalità d'uso dell'operatore richiedente. In particolare, ai fini della fornitura del servizio WLR, fa fede la lista degli stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato inclusa nel database di cui all'art. 50 della delibera n. 623/15/CONS.

Obblighi di trasparenza (art. 10)

3. Telecom Italia ha l'obbligo di pubblicare un'offerta di riferimento con validità annuale per il servizio WLR e relative prestazioni associate e servizi accessori.

4. Telecom Italia pubblica su base annuale, entro il 31 luglio di ciascun anno, le offerte di riferimento per i suddetti servizi relative all'anno successivo, che l'Autorità provvede ad approvare con eventuali modifiche. L'offerta approvata ha validità a partire dal 1° gennaio dell'anno di riferimento e gli effetti dell'approvazione, ove non diversamente previsto, decorrono da tale data anche retroattivamente rispetto alla data di approvazione dell'offerta. A tal fine, nelle more dell'approvazione dell'offerta di riferimento, Telecom Italia pratica le ultime condizioni di offerta approvate dall'Autorità. Per l'anno 2016 Telecom Italia pubblica le offerte di riferimento per i suddetti servizi entro due mesi dalla pubblicazione della delibera n. 623/15/CONS.

Obblighi di controllo dei prezzi (art. 13)

5. Telecom Italia è soggetta all'obbligo di controllo dei prezzi per i servizi WLR e per le relative prestazioni accessorie, come di seguito disposto:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a) i canoni mensili, per l'anno 2014, del servizio WLR sono fissati pari ai valori approvati per il 2013;
- b) i canoni mensili, per gli anni 2015-2017, del servizio WLR sono orientati al costo e fissati sulla base di una metodologia *Long Run Incremental Cost* (LRIC) di tipo *bottom up*;
- c) il costo della manodopera per gli anni 2015, 2016 e 2017 è pari, rispettivamente, a 45,55 Euro/ora, 44,92 Euro/ora, 44,29 Euro/ora;
- d) i contributi *una tantum* relativi al servizio WLR:
 - i) per l'anno 2014, sono determinati sulla base dei costi sostenuti ed approvati nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento presentate da Telecom Italia per l'anno 2014;
 - ii) per gli anni 2015-2017, fatti salvi i contributi di attivazione e cessazione oggetto di revisione nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento per il 2015 (e 2016 essendo la valutazione stata svolta congiuntamente), sono valutati sulla base del *trend* del costo orario della manodopera di cui alla lettera c), per gli anni 2015, 2016 e 2017, tenuto conto delle attività sottostanti come approvate dall'Autorità;
 - iii) i contributi di attivazione e cessazione, e i contributi da essi dipendenti, rivalutati per l'anno 2015 nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento, sono rivalutati sulla base del costo della manodopera di cui alla lettera c), applicato per gli anni 2016 e 2017;
- e) i prezzi dei servizi accessori e delle prestazioni associate del servizio WLR, non fissati nella delibera n. 623/15/CONS, sono determinati sulla base dei costi sostenuti ed approvati nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento.

Condizioni attuative degli obblighi di controllo dei prezzi (art. 79)

6. Per l'anno 2017, Telecom Italia applica i valori dei canoni del servizio *Wholesale Line Rental* (WLR) che risultano dal modello di costo di cui all'allegato C alla delibera n. 623/15/CONS, secondo quanto previsto al punto successivo.

7. A partire dal 1° gennaio 2017 e fino al 31 dicembre 2017, per il servizio WLR Telecom Italia applica i seguenti canoni mensili:

- a) WLR POTS per clienti residenziali e non residenziali: 11,06 Euro;
- b) WLR ISDN BRA (bidirezionale/unidirezionale) per clienti residenziali e non residenziali: 13,67 Euro.

8. Ai canoni delle prestazioni associate al servizio WLR per clientela residenziale e ai relativi servizi accessori, di seguito elencati, si applicano, per gli anni 2015-2017, le medesime variazioni percentuali annuali stabilite per il servizio WLR residenziale:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a) cambio numero – avviso di nuovo numero;
- b) trasferimento di chiamata;
- c) *call conference* (CC) – conversazione a tre;
- d) identificazione chiamante “Chi è”;
- e) chiamata in attesa con possibilità di conversazione intermedia;
- f) *multiple subscriber number* per ISDN.

9. Ai canoni delle prestazioni associate al servizio WLR per clientela non residenziale e ai relativi servizi accessori, di seguito elencati, si applicano, per gli anni 2015-2017, le medesime variazioni percentuali annuali stabilite per il servizio WLR non residenziale:

- a) accessi ISDN BRA multipla in ciascuna configurazione;
- b) accessi ISDN PRA in ciascuna configurazione;
- c) accessi GNR in ciascuna configurazione;
- d) ISDN segnalazione da utente a utente;
- e) cambio numero – avviso di nuovo numero;
- f) trasferimento di chiamata;
- g) *call conference* (CC) – conversazione a tre;
- h) identificazione chiamante “Chi è”;
- i) chiamata in attesa con possibilità di conversazione intermedia;
- j) *call deflection*;
- k) *Closed User Group* (CUG);
- l) *multiple subscriber number* per ISDN.

1.2. Ambito di applicazione del presente procedimento

10. La valutazione dell’offerta di riferimento WLR per il 2017, di cui al presente procedimento, riguarda gli aspetti di carattere tecnico e procedurale oltre che le condizioni economiche dei servizi in esse inclusi. Tali condizioni economiche sono valutate sulla base delle disposizioni della delibera n. 623/15/CONS.

1.2.2. Decorrenza delle condizioni economiche

11. Le condizioni economiche dei servizi WLR per l’anno 2017, come approvate dal presente provvedimento, decorrono, salvo dove diversamente specificato, dal 1° gennaio 2017, secondo quanto previsto all’art. 10, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. L'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER L'ANNO 2017 RELATIVA AL SERVIZIO WHOLESALE LINE RENTAL (WLR)

12. Con nota del 28 luglio 2016 Telecom Italia (nel seguito anche "TIM") ha comunicato la pubblicazione, coerentemente con quanto disposto all'art. 10, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS, dell'offerta di riferimento 2017 per il servizio WLR e per i relativi servizi accessori. Telecom Italia ha specificato che *"nelle more della conclusione della consultazione pubblica indetta con la delibera 170/15/CIR, [...] i valori dei contributi pubblicati riflettono la riduzione del costo della manodopera, in ottemperanza alla delibera 623/15/CONS, applicata alle valorizzazioni temporali delle attività sottostanti al contributo, per come definite da AGCom. Nelle more del completamento del procedimento istruttorio, avviato dall'AGCom il 23 febbraio 2016, concernente la revisione complessiva del sistema di SLA e Penali relativi ai servizi di accesso Wholesale alla rete Telecom Italia, [...] Telecom Italia ha riportato gli SLA approvati da AGCom con Delibera 168/15/CIR e gli SLA previsti nell'allegato H della Delibera 623/15/CONS"*.

13. Si rileva che l'offerta di riferimento WLR per il 2017 è stata pubblicata da TIM precedentemente all'approvazione delle offerte WLR per il 2015 e 2016 avvenuta con l'adozione della delibera n. 106/17/CONS del 27 febbraio 2017. L'offerta WLR 2017, per come pubblicata, non tiene conto pertanto di quanto disposto con la suddetta delibera in merito ai canoni, ai contributi *una tantum* oltre che sugli aspetti tecnici e procedurali dell'offerta.

14. A tal riguardo si ritiene, in via generale, che l'offerta di riferimento WLR 2017 debba essere modificata, salvo specifiche rivalutazioni dei prezzi, in modo da recepire quanto disposto dalla delibera n. 106/17/CONS.

15. Nelle sezioni seguenti, pertanto, sono fornite le specifiche valutazioni sui prezzi dei servizi e le indicazioni sulle parti dell'offerta 2017 che TIM deve allineare a quanto stabilito con delibera n. 106/17/CONS.

3. VALUTAZIONE DEI CANONI MENSILI DEL SERVIZIO WLR

3.1. Metodologia di valutazione dei canoni mensili

3.1.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR

16. Come richiamato ai punti 6-9, la delibera n. 623/15/CONS:

- a) ha fissato i canoni mensili del servizio WLR (POTS e ISDN BRA per clientela residenziale e non residenziale) per l'anno 2017 sulla base del modello di costo BU-LRIC di cui all'allegato C alla stessa delibera;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- b) ha previsto che, ai canoni delle prestazioni associate al servizio WLR per clientela residenziale e non residenziale, si applicano, per gli anni 2015-2017, le medesime variazioni percentuali annuali stabilite per il servizio WLR residenziale.

17. I canoni mensili del servizio WLR (POTS e ISDN BRA per clientela residenziale e non residenziale) fissati dalla delibera n. 623/15/CONS per l'anno 2017 sono pari a quelli stabiliti per gli anni 2015 e 2016. Ne consegue che, ai sensi di quanto riportato alla precedente lettera b), ai canoni per il 2017 delle prestazioni associate al servizio WLR per clientela residenziale e non residenziale non si applicano variazioni rispetto a quelli approvati per gli anni 2015 e 2016.

18. L'offerta di riferimento per il 2017 pubblicata da TIM riporta i canoni mensili per il servizio WLR e le prestazioni associate derivanti dall'applicazione di quanto previsto dalla suddetta delibera n. 623/15/CONS.

19. Nello schema di provvedimento si è richiamato tuttavia che la delibera n. 106/17/CONS ha rivalutato il canone WLR ISDN PRA, nel rispetto del meccanismo di orientamento al costo previsto dall'analisi di mercato, utilizzando un modello finalizzato a riflettere in maniera più puntuale la catena impiantistica ed i costi effettivamente sostenuti per la fornitura del servizio. A tal riguardo si è richiamato che il modello di costo utilizzato per il servizio WLR ISDN PRA, rapportando costi e volumi totali, fornisce un canone mensile medio già rappresentativo delle diverse configurazioni. Pertanto, con delibera n. 106/17/CONS l'Autorità ha approvato un unico canone mensile per il servizio WLR ISDN PRA indipendentemente dalla specifica configurazione (bidirezionale/unidirezionale uscente, unidirezionale entrante, GNR, GNR con selezione passante).

20. Nello schema di provvedimento si è ritenuto pertanto che l'offerta di riferimento WLR per il 2017 dovesse essere modificata rivalutando il canone mensile per il servizio WLR ISDN PRA coerentemente con quanto disposto con delibera n. 106/17/CONS.

21. La tabella seguente riporta i canoni mensili del servizio WLR ISDN PRA di cui, nello schema di provvedimento, è stata proposta l'approvazione per il 2017 a confronto con quelli approvati per il 2016 con delibera n. 106/17/CONS e con quelli proposti da TIM per il 2017.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella 1 – Proposta di valorizzazione dei canoni mensili 2017 per il servizio WLR ISDN PRA (valori in Euro/mese).

	Agcom 2016	TIM 2017	Agcom 2017
Clientela non residenziale			
Linea ISDN			
Accesso ISDN PRA (minimo 15 canali massimo 30):			
bidirezionale/unidirezionale uscente (prezzo per singolo canale)	6,80	9,32	6,80
unidirezionale entrante (prezzo per singolo canale)	6,80	7,34	6,80
GNR (prezzo per singolo canale)	6,80	13,30	6,80
GNR Selezione Passante (prezzo per singolo canale)	6,80	16,72	6,80

22. Tanto premesso, nello schema di provvedimento si è ritenuto che TIM dovesse modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 prevedendo per il servizio WLR ISDN PRA, nelle diverse configurazioni, un canone pari a 6,80 Euro/mese/canale.

3.1.2. Le osservazioni degli operatori

O1. Con particolare riferimento al canone WLR ISDN PRA, un operatore ritiene che il valore proposto dall'Autorità non sarebbe coerente con il principio di orientamento al costo e non discriminazione interna-esterna, presentando significativi scostamenti rispetto a quelli che l'operatore individua come costi di fornitura efficiente dello stesso nonché con i costi dichiarati da TIM nei propri contratti di servizio. L'operatore ritiene, sulla base delle proprie valutazioni, che il prezzo del servizio WLR ISDN PRA secondo l'orientamento al costo dovrebbe essere compreso tra 2,1 e 2,7 Euro/mese/canale.

O2. Un altro OLO, al contrario, concorda con le valutazioni dell'Autorità per il servizio WLR ISDN PRA e condivide che la metodologia utilizzata, rapportando costi e volumi totali, fornisce un canone mensile medio già rappresentativo delle diverse configurazioni.

O3. Un operatore, richiamando che la delibera n. 106/17/CONS ha determinato un unico canone per il servizio WLR ISDN PRA valido per tutte le tipologie di configurazione (unidirezionale entrante, bidirezionale/unidirezionale uscente, GNR e GNR SP), ha chiesto che analogo principio sia applicato anche alle diverse configurazioni esistenti per gli accessi WLR POTS GNR e ISDN BRA multipla. Ad avviso dell'operatore, tra le configurazioni disponibili non vi sarebbero differenze impiantistiche tali da determinare, nel rispetto dell'orientamento al costo, valori diversi del canone mensile.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3.1.3. Le valutazioni dell'Autorità

V1. Con riferimento all'osservazione di cui al punto O1 sulla mancata coerenza del valore proposto per il canone WLR ISDN PRA con il principio di orientamento al costo, si richiama che, ai punti V.8 – V.18 della delibera n. 106/17/CONS, l'Autorità ha dettagliato gli elementi della catena impiantistica del servizio fornendo specifica indicazione dei costi sottostanti.

V2. Negli stessi punti, l'Autorità ha chiarito i motivi per cui non si ritengono condivisibili le ipotesi, alla base della valutazione del rispondente, di utilizzare il servizio di *bitstream* simmetrico quale *proxy* del costo del rilancio ed una cartolina diversa da quella del modello *bottom-up* ex delibere nn. 623/15/CONS e n. 121/10/CONS.

V3. Non si ritiene pertanto di modificare il modello di costo del servizio WLR ISDN PRA approvato con delibera n. 106/17/CONS.

V4. In merito alla richiesta di cui al punto O3 di allineare i canoni mensili delle diverse configurazioni disponibili per il servizio WLR POTS GNR e WLR ISDN BRA multipla a quello della configurazione *standard* “bidirezionale/unidirezionale uscente”, così come disposto per il servizio WLR ISDN PRA, si rappresenta quanto segue.

V5. Il modello di costo adottato con delibera n. 106/17/CONS per il servizio WLR ISDN PRA, rapportando costi e volumi totali, fornisce un canone mensile medio già rappresentativo delle diverse configurazioni e, per tale ragione, l'Autorità ha ritenuto di approvare un unico canone mensile per il servizio WLR ISDN PRA indipendentemente dalla specifica configurazione.

V6. Viceversa la delibera n. 623/15/CONS ha determinato i canoni dei servizi WLR POTS e ISDN BRA, nella configurazione *standard* “bidirezionale/unidirezionale uscente”, sulla base di una metodologia *Long Run Incremental Cost* (LRIC) di tipo *bottom up* che non include anche i costi aggiuntivi relativi alle configurazioni *non-standard*. Infatti, come specificato nell'offerta di riferimento, “*gli accessi ISDN PRA e GNR 2 Mbit/s, nelle diverse configurazioni sopra indicate, possono essere forniti con 15, 20, 25 o 30 canali*” e, pertanto, la configurazione POTS GNR a 2 Mbit/s che fornisce 15 o più canali non può essere considerata equivalente alla linea POTS con canale singolo di cui la delibera n. 623/15/CONS ha determinato il costo. Considerazioni analoghe possono essere svolte in relazione alle altre tipologie di accesso. Non si ritiene pertanto di accogliere la richiesta del rispondente.

V7. A tal riguardo, si richiama tuttavia che con delibera n. 43/17/CONS l'Autorità ha avviato il procedimento d'identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa (mercati nn. 3a e 3b fra quelli individuati dalla raccomandazione 2014/710/UE). Nell'ambito di tale procedimento, l'Autorità potrà valutare l'eventuale unificazione dei canoni mensili del servizio WLR per le diverse configurazioni disponibili per gli accessi POTS e ISDN BRA.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

V8. Tanto premesso, nel confermare l'orientamento indicato nello schema di provvedimento, l'Autorità ritiene che TIM debba modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 prevedendo per il servizio WLR ISDN PRA, nelle diverse configurazioni, un canone pari a 6,80 Euro/mese/canale.

4. VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM

4.1. Metodologia di valutazione dei contributi *una tantum*

4.1.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR

23. Si richiama (punto 5) che, in merito ai contributi *una tantum* per il servizio WLR, la delibera n. 623/15/CONS ha previsto:

- a) che per l'anno 2014 siano determinati sulla base dei costi sostenuti ed approvati nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento presentate da Telecom Italia per l'anno 2014 (valutazione svolta con delibera n. 168/15/CIR);
- b) che i contributi di attivazione e cessazione, e i contributi da essi dipendenti, siano rivalutati per l'anno 2015 nell'ambito del procedimento di approvazione dell'offerta di riferimento e successivamente rivalutati, tenuto conto del modello di calcolo adottato, sulla base del costo della manodopera applicato per gli anni 2016 e 2017;
- c) che gli altri contributi che non ricadono nell'insieme di cui al punto b), per gli anni 2015-2017, siano valutati sulla base del *trend* del costo orario della manodopera per gli anni 2015, 2016 e 2017, tenuto conto delle attività sottostanti come approvate dall'Autorità per il 2014;
- d) che i prezzi dei servizi accessori e delle prestazioni associate del servizio WLR, non fissati nella delibera n. 623/15/CONS, siano determinati sulla base dei costi sostenuti ed approvati nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento.

24. Con delibera n. 106/17/CONS è stata effettuata, in attuazione di quanto previsto all'articolo 13 della delibera n. 623/15/CONS, una valutazione al costo dei principali contributi *una tantum* per il 2015 e il 2016 applicando, ai modelli di calcolo approvati nel 2014 (eventualmente perfezionati con le tempistiche di svolgimento delle attività approvate con delibera n. 653/16/CONS¹ per il servizio ULL che costituisce un *input* dei costi del WLR, attesa l'analogia delle attività sottostanti), il costo della manodopera

¹ "Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione per gli anni 2015 e 2016".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

valido per il 2015 e il 2016 oltre ad aver aggiornato, secondo le valutazioni più recenti, alcune componenti di *input* quali il costo di gestione dell'ordine e di *number portability*.

25. In particolare si richiama che, con delibera n. 653/16/CONS, l'Autorità ha effettuato una valutazione del costo di gestione ordine basata sui costi ammortizzati annualmente dei sistemi informativi dedicati a tale attività e sui volumi di ordini smaltiti annualmente. La valutazione effettuata dall'Autorità (cfr. punto 44 della delibera n. 653/16/CONS) determina un costo di gestione ordine pari a 4,49 Euro.

26. Per i contributi *una tantum* non oggetto di specifica rivalutazione, la delibera n. 106/17/CONS ha previsto l'applicazione di una variazione annua pari a quella rilevata per il costo orario della manodopera approvato per il medesimo anno.

27. Ai fini della valutazione di alcuni contributi *una tantum* per il 2017 va ricordato che, nell'ambito dello schema di provvedimento relativo all'ULL 2017 allegato alla delibera n. 104/17/CIR², si è prospettato, in relazione ai contributi *una tantum* di attivazione/cessazione dei servizi di accesso disaggregato (che, come premesso, rappresentano un *input* di costo di alcuni contributi *una tantum* di attivazione/cessazione dei servizi WLR) un rinnovato approccio metodologico ai fini delle relative valutazioni per l'anno 2017.

28. In particolare, secondo il suddetto approccio, i contributi *una tantum* di attivazione, cessazione e da questi direttamente dipendenti, dei servizi di accesso disaggregato, sarebbero determinati, fermo restando quanto definito nella delibera n. 653/16/CONS in relazione al calcolo del prezzo medio nazionale che continuerà ad essere la media pesata tra i valori dei System "esterni" e quelli di Telecom Italia (System "interno"), considerando un modello di *pricing*, nel caso in cui le attività siano svolte dalla manodopera sociale, uniformato a quello dei System "esterni". Tale approccio, quindi, in qualche misura, supera il modello *bottom-up* che l'Autorità aveva utilizzato nell'ambito della delibera n. 653/16/CONS con riferimento alla componente di costo relativa alla manodopera sociale: si passa, infatti, da un modello con caratteristiche essenzialmente di descrizione temporale ad un modello "a punti" che include in modo unitario valutazioni di *opex* e *capex* necessari per la realizzazione delle attività.

29. Ciò premesso, nelle more degli esiti della consultazione pubblica relativa all'OR ULL 2017, nello schema di provvedimento relativo all'offerta WLR 2017 sono state riportate, in via preliminare, le valutazioni dei contributi *una tantum* di attivazione e cessazione dei servizi WLR, e dei contributi da essi dipendenti, considerando, in relazione alla componente "fisica" comune con i servizi di accesso disaggregato, le relative valutazioni svolte per l'anno 2017 nell'annesso A allo schema di delibera ULL 2017.

² "Avvio del procedimento concernente l'approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione per l'anno 2017".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

30. Di seguito si riporta una sintesi delle valutazioni dei contributi *una tantum* di attivazione e disattivazione dei servizi WLR per l'anno 2017 svolte nello schema di provvedimento, per quanto premesso, sulla base delle seguenti linee guida:

- a) utilizzo dei modelli di costo approvati per gli anni 2015 e 2016 con delibera n. 106/17/CONS e aggiornati, per il 2017, con i valori di *input* di cui all'Annesso A dell'Allegato B alla delibera n. 104/17/CIR per i valori dei contributi di attivazione LNA, disattivazione ed interventi a vuoto;
- b) utilizzo del costo della manodopera approvato per il 2017 con delibera n. 623/15/CONS e pari a 44,29 Euro/ora;
- c) utilizzo di un costo di gestione ordine pari a 4,49 Euro;
- d) azzeramento della componente di costo per la prestazione di portabilità del numero, ai sensi di quanto previsto all'art. 3, comma 1, della delibera n. 33/17/CIR in merito alla prestazione di *Service Provider Portability* a partire dall'anno 2017³;
- e) applicazione, per i contributi non oggetto di specifica rivalutazione, di una variazione pari a quella rilevata per il costo orario della manodopera.

4.1.2. Le osservazioni degli operatori

Osservazioni di carattere generale

O4. Un rispondente ritiene opportuno che, nell'analisi dell'offerta di riferimento e più in generale nel quadro regolatorio complessivo, l'Autorità tenga conto della relazione esistente tra le offerte di riferimento ed il processo di sviluppo dell'*ultrabroadband* nelle aree individuate dal Governo nell'ambito della Strategia italiana per la banda ultralarga. A tal riguardo, il rispondente ritiene necessario che nelle offerte di riferimento non siano presenti vincoli, oneri, impedimenti che possano rallentare, impedire o disincentivare la migrazione verso i servizi offerti sulle reti di accesso di nuova generazione (NGA).

O5. L'operatore rileva che una errata valorizzazione dei contributi di migrazione e di disattivazione potrebbe determinare un ostacolo verso il passaggio a reti di accesso di altri operatori. A tal riguardo l'operatore ritiene che i processi di disattivazione dell'accesso richiedano lo svolgimento di minori attività rispetto a quelli di migrazione; pertanto, in ottica di remunerazione delle attività effettivamente svolte, l'Autorità dovrebbe accertare che i contributi di cessazione siano sempre di importo inferiore rispetto a quelli di migrazione.

³ "A far data dal 1° gennaio 2017 gli operatori di cui al presente comma utilizzano il modello *bill and keep* di cui al presente provvedimento".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

O6. TIM ritiene che la definizione dei contributi *una tantum* come media ponderata tra il costo sostenuto con la propria manodopera sociale e il costo riconosciuto alle Imprese System sarebbe viziata dal fatto che:

- a) i costi delle corrispondenti attività *on-field* riconosciuti da TIM alle Imprese System sono fissati secondo logiche e criteri che esulano dall'ambito regolamentare;
- b) il costo della manodopera sociale di TIM è invece un reale costo verificato anche dall'Autorità.

O7. In altri termini, secondo TIM, non sarebbe possibile confrontare il costo delle attività svolte con manodopera sociale, certificabili da un punto di vista regolamentare, con un costo negoziale che, per definizione, oltre a non poter essere assunto quale costo efficiente, non rappresenta un costo (propriamente detto) ma il risultato di opportunità commerciali.

Costo di gestione ordine

O8. Un operatore ha chiesto una rivalutazione del costo relativo alla gestione dell'ordine, incluso in tutti i contributi *una tantum*, ritenendo che lo stesso non sarebbe allineato al reale costo sottostante. Il rispondente ha richiamato che la gestione degli ordini costituisce un'attività completamente automatizzata svolta da sistemi informativi e, in quest'ottica, il costo di tale attività deve rispecchiare il costo marginale unitario per singolo ordine. Per una corretta ed efficiente valorizzazione del suo costo occorrerebbe pertanto individuare il costo *bottom-up* efficiente di un sistema informativo in grado di gestire lo smistamento dei volumi di ordinativi in gioco e suddividere il relativo ammortamento di tale costo sui volumi di ordinativi annui movimentati.

O9. A tal riguardo l'operatore ha rappresentato che i costi sostenuti da TIM per l'introduzione del sistema NOW non dovrebbero ricadere sugli OAO, atteso che lo stesso rappresenta un impegno assunto da TIM nell'ambito di un procedimento sanzionatorio per carenze nei propri sistemi.

O10. Anche un altro rispondente ritiene che il costo di gestione dell'ordine dovrebbe essere rivisto e significativamente ridotto. L'operatore ha rappresentato che la gestione dell'ordine è svolta da TIM esclusivamente in modalità automatica e, di conseguenza, l'attività da remunerare consiste in un mero passaggio informatico all'interno dei sistemi di TIM.

O11. L'operatore, ritenendo che tale attraversamento possa completarsi in circa un minuto ed applicando il costo orario approvato dall'Autorità per il 2017, ritiene che il costo di gestione dell'ordine dovrebbe essere pari a circa 0,74 Euro.

O12. Sul costo di gestione dell'ordine, TIM rimanda alle osservazioni e alle valutazioni trasmesse nell'ambito del procedimento relativo alla delibera n. 104/17/CIR (ULL 2017).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Implementazione degli obblighi di cui all'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS

O13. Un operatore non ritiene giustificata l'applicazione di un *mark-up* per l'implementazione degli obblighi di cui all'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS. Ad avviso del rispondente, la misura di disaggregazione definita dall'Autorità nella delibera n. 321/17/CONS appare in continuità con la prassi già adottata da TIM e, di conseguenza, l'implementazione di tale modello da parte di TIM non richiederebbe costi aggiuntivi da recuperare tramite *mark-up* sui contributi *una tantum*. Tale conclusione sarebbe riportata nella stessa delibera n. 321/17/CONS laddove, al punto V.116, è evidenziato che l'implementazione del modello “[...] *non comporta modifiche sostanziali ai processi di provisioning ed assurance attualmente utilizzati e, dunque, costi di realizzazione [...]*”.

Costo per la prestazione di portabilità del numero

O14. Un rispondente condivide quanto proposto per il 2017 in relazione all'azzeramento della componente di costo presente nei contributi *una tantum* e associata alla prestazione di portabilità del numero.

O15. TIM ha rappresentato che il riferimento alla delibera n. 33/17/CIR citato nello schema di provvedimento non prevedrebbe l'azzeramento della componente di costo in esame, bensì che “*gli operatori, a far data dal 1 gennaio 2017, [...] utilizzano il modello bill and keep di cui al presente provvedimento*”. A tal riguardo TIM ha specificato che:

- a) il modello *bill and keep* richiamato nella delibera n. 33/17/CIR prevede l'azzeramento della quota parte del contributo della NP relativa al *donating*;
- b) il modello *bill and keep* è strettamente legato al tavolo tecnico per la realizzazione della modalità di instradamento *direct routing* e, ad avviso di TIM, il mercato non manifesterebbe particolare interesse all'implementazione della modalità *direct routing*;
- c) non appare formalmente corretto anticipare, nella consultazione pubblica per l'approvazione dell'OR 2017 del servizio WLR, i desiderata per il 2017 (l'applicazione del *bill and keep*) previsti in un provvedimento di approvazione relativo agli anni 2015-2016 (delibera n. 33/17/CIR) di un'offerta diversa da quella WLR.

O16. TIM in conclusione ritiene che, nelle more della conclusione del procedimento di approvazione dell'OR 2017 sui servizi di interconnessione⁴, debba essere applicato per la portabilità del numero l'ultimo valore approvato, ossia quello determinato per il 2016 dalla delibera n. 33/17/CIR.

⁴ Procedimento avviato con delibera n. 182/17/CIR del 6 novembre 2017.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.1.3. Le valutazioni dell'Autorità

Osservazioni di carattere generale

V9. Con riferimento alle osservazioni di cui ai punti O4 e O5 sulla valutazione dei contributi *una tantum* anche nell'ottica dello sviluppo delle reti di accesso NGAN, si richiama che l'attuale quadro regolamentare dispone che gli stessi siano valorizzati secondo il principio dell'orientamento al costo. Come già chiarito ai punti V29 e V30 della delibera n. 106/17/CONS, *“nel caso di passaggio di un utente verso una rete di un altro operatore la linea fisica va comunque cessata. Resta pertanto da remunerare a Telecom Italia il costo di tale attività svolta, tramite MOS o MOI, sul permutatore urbano”*. Pertanto, la valorizzazione dei contributi di disattivazione e di migrazione è già svolta considerando le attività eseguite nei due casi nel pieno rispetto del principio di orientamento al costo e di remunerazione delle attività effettivamente svolte.

V10. In merito alle osservazioni di TIM (punti O6 e O7) sull'utilizzo della media ponderata tra il costo sostenuto con la propria manodopera sociale e il costo riconosciuto alle Imprese System, si richiama che tale tematica è oggetto di specifica analisi nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 321/17/CONS⁵. Nel presente procedimento, pertanto, viene recepita ed utilizzata la metodologia individuata dall'Autorità per la valutazione dei contributi presenti in tutte le offerte di riferimento di TIM afferenti ai servizi di accesso.

Costo di gestione ordine

V11. In merito alle osservazioni degli operatori sul costo di gestione dell'ordine (punti O8 – O12), si richiama che lo stesso è stato valutato nell'ambito del procedimento di approvazione dell'offerta di riferimento per il 2017 relativa ai servizi di accesso disaggregato di cui alla delibera n. 34/18/CIR (cfr. punto D.33). In tale delibera, l'Autorità ha confermato per il 2017 un costo di gestione dell'ordine pari a 4,49 Euro.

V12. Con particolare riferimento all'osservazione di cui al punto O9, si richiama che l'implementazione del sistema NOW deriva da un obbligo regolamentare ai sensi dell'art. 64 della delibera n. 623/15/CONS e non da un impegno assunto in esito ad un procedimento sanzionatorio.

Implementazione degli obblighi di cui all'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS

V13. Si richiama che, nello schema di provvedimento, l'Autorità aveva prospettato il recepimento nelle valutazioni dei contributi WLR per il 2017, al fine di mantenere coerenza ed uniformità con i contributi presenti nelle altre offerte di riferimento,

⁵ “Condizioni attuative dell'obbligo di accesso in capo a Telecom Italia nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa ai sensi dell'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'approccio metodologia definito nell'ambito del procedimento di approvazione dell'offerta di riferimento per il 2017 relativa ai servizi di *unbundling* di cui alla delibera n. 34/18/CIR.

V14. In particolare, al punto D.34 di tale delibera, l'Autorità “*preso atto delle osservazioni degli OAO (precedenti punti D.7-D.8) e di Telecom Italia (punto D.20), evidenzia che eventuali oneri connessi alle misure previste dalla delibera n. 321/17/CONS non possono prescindere dalla definizione delle relative modalità attuative che sono in corso di ultimazione nel corso di uno specifico tavolo tecnico e che, pertanto, verranno, non avendo comunque alcun impatto per il 2017, eventualmente presi in considerazione ai fini delle valutazioni per l'anno 2018*”.

Costo per la prestazione di portabilità del numero

V15. Con riferimento alle osservazioni di TIM sul costo per la prestazione di portabilità del numero e sulla proposta, nelle more dell'approvazione della relativa offerta di riferimento per il 2017, dell'ultimo valore del contributo per la NP approvato dall'Autorità (ossia quello per l'anno 2016), si rappresenta quanto segue.

V16. L'art. 3 della delibera n. 33/17/CIR dispone che “*a far data dal 1° gennaio 2017 gli operatori [autorizzati] utilizzano il modello bill and keep di cui al presente provvedimento*”. Tale modello prevede che ciascun operatore (quindi sia il *donating* sia il *donor*) sostenga i propri costi senza remunerazione all'ingrosso, tanto che l'Autorità “*ritiene più ragionevole e proporzionato anticipare di 12 giorni l'applicazione del bill and keep al 1° gennaio 2017, evitando in tal modo al mercato gli oneri connessi ad attività di fatturazione per la NP nel 2017*” (cfr. punto 36 della delibera n. 33/17/CIR).

V17. Non si ritiene pertanto di accogliere la richiesta di TIM di applicare per il 2017, anche in via temporanea, il contributo per la prestazioni di NP approvato per l'anno 2016. Si ribadisce, a tale proposito, quanto chiarito nella delibera n. 33/17/CIR ai punti 112-113⁶.

⁶ “112. La procedura di NP pura, di cui alla delibera n. 35/10/CIR, o comunque una richiesta di NP associata all'attivazione di un servizio di accesso wholesale, prevede che l'operatore donor, sulla base delle informazioni fornite dal recipient, configuri, in accordo al modello di instradamento onward routing, la propria rete per instradare verso il recipient le chiamate dirette al numero portato. Il donor è remunerato dal recipient per lo svolgimento delle suddette attività. Ciò premesso, va considerato che, in vigenza della modalità onward routing, l'attività del donor rientra nell'ambito di un obbligo regolamentare per l'assenza di un data base dei numeri portati e di una procedura condivisa di aggiornamento dello stesso. [...]”

113. Questo meccanismo tuttavia subirà un importante cambiamento con il passaggio al direct routing, previsto nell'ultima analisi di mercato di cui alla delibera n. 425/16/CONS. Secondo tale meccanismo, la chiamata potrà essere instradata, sulla base di regole condivise per l'aggiornamento e uso del data base dei numeri portati, dall'operatore di origine direttamente al recipient, laddove sia stato stipulato un



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.2. Attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva

4.2.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR

31. Nell'offerta di riferimento WLR per il 2017 TIM ha proposto un valore per il contributo in oggetto pari a 5,26 Euro.

32. Nella delibera n. 106/17/CONS di approvazione delle offerte 2015 e 2016 l'Autorità ha determinato il contributo di attivazione WLR, nel rispetto dell'orientamento al costo, coerentemente con quanto effettuato per il 2013 con delibera n. 67/14/CIR e per il 2014 con delibera n. 168/15/CIR. In particolare, il costo di lavorazione automatica dell'ordinativo previsto nel modello di costo del contributo è stato allineato, con la delibera n. 106/17/CONS, al costo di gestione ordine approvato con delibera n. 653/16/CONS.

33. Nello schema di provvedimento si è ritenuto pertanto di confermare la metodologia utilizzata per gli anni 2015 e 2016 aggiornando il costo della manodopera al valore approvato per il 2017.

34. La tabella seguente riporta la valorizzazione del contributo proposta per il 2017 nello schema di provvedimento e quella approvata per il 2016 con delibera n. 106/17/CONS.

accordo di interconnessione diretta. D'altro canto chi non è direttamente interconnesso con l'operatore recipient potrà fruire del servizio di transito da parte di ogni operatore, che potrà disporre delle informazioni contenute nel data base dei numeri portati. Appare, pertanto, ragionevole che, con il superamento del modello onward routing, si adotti un diverso meccanismo di remunerazione dei costi connessi alla riconfigurazione degli instradamenti in connessione con la NP. In questo contesto sarebbe infatti auspicabile che i costi connessi all'aggiornamento delle informazioni di instradamento sostenuti dagli operatori di transito (donor o non donor) possano essere recuperati nell'ambito della tariffa di transito. Il recipient non dovrebbe, pertanto, versare alcun contributo al donor connesso alla NP. [...]"



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella 2 – Proposta di valorizzazione 2017 del contributo di attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva (valori in Euro)

Attività	2016		2017	
	Durata attività [min]	Costo attività [Euro]	Durata attività [min]	Costo attività [Euro]
Ricezione ordinativo e lavorazione: Media ponderata				
di cui ricezione ordinativo e lavorazione automatica (95%)		(4,49)		(4,49)
di cui ricezione ordinativo e lavorazione manuale (5%)	27	(20,21)	27	(19,93)
Totale		5,28		5,26

35. Atteso che il valore proposto da TIM coincide con quello calcolato dall'Autorità (5,26 Euro), nello schema di provvedimento non si è ritenuto necessario apportare, sul contributo in oggetto, modifiche all'offerta di riferimento WLR per il 2017.

4.2.2. Le osservazioni degli operatori

O17. Un operatore ha esposto le seguenti considerazioni:

- a) in ottica di efficientamento delle attività, essendo passati 10 anni dalla definizione del modello che prevedeva un 5% dei casi con lavorazione manuale, il rispondente ritiene per il 2017 debba essere considerata soltanto la casistica del 100% di lavorazione automatica;
- b) in ogni caso, per quanto attiene il tempo proposto per i casi di lavorazione manuale, il rispondente ritiene che questo sia da ritenersi eccessivo proponendo una riduzione a 14 minuti di attività.

4.2.3. Le valutazioni dell'Autorità

V18. Con riferimento alle osservazioni dell'OAO di cui al punto O17 sull'ipotesi di eliminare la componente manuale prevista nella valorizzazione del contributo in esame, si richiama, come riportato al punto V25 della delibera n. 106/17/CONS, che già nella delibera n. 114/07/CIR di approvazione dell'offerta di riferimento WLR per il 2007, al punto 38, è stato specificato che *“come ampiamente discusso nell'ambito del tavolo tecnico relativo al WLR, i servizi di CPS e WLR sono tecnicamente molto simili. Ciò nonostante è stato evidenziato, sia nell'ambito dei lavori del suddetto tavolo tecnico che durante il presente procedimento istruttorio, che la fornitura del servizio WLR comporta da parte di Telecom Italia ulteriori attività ed interventi”*. Non si ritiene pertanto di accogliere la richiesta di eliminare la tempistica associata alle ulteriori attività effettuate nell'attivazione del WLR.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

V19. In merito alla possibile riduzione delle tempistiche associate a tali attività aggiuntive, nell'ambito della consultazione pubblica non sono emersi elementi istruttori tali da giustificare tale riduzione. D'altra parte la sostanziale riduzione del numero di attivazioni WLR non contribuisce ad aumentare le economie di scala e di scopo. Non appare, pertanto, ipotizzabile, una maggiore efficienza.

V20. Tanto premesso, si ritiene di confermare gli orientamenti preliminari dell'Autorità riportati nello schema di provvedimento e, pertanto, atteso che il valore proposto da TIM per il 2017 coincide con quello calcolato dall'Autorità, per tale contributo non si ritiene necessario apportare modifiche all'offerta di riferimento WLR.

4.3. Disattivazione WLR e contestuale cessazione della linea

4.3.1. *Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR*

36. Nell'offerta di riferimento WLR per il 2017 TIM ha proposto un valore per il contributo in oggetto pari a 10,80 Euro.

37. Con delibera n. 106/17/CONS l'Autorità ha proceduto ad una revisione della modalità di calcolo del contributo in oggetto sulla base di uno stretto orientamento al costo. A tale riguardo l'Autorità ha ritenuto applicabile il modello di cui alla delibera n. 653/16/CONS remunerando a Telecom Italia il costo di gestione dell'ordine e l'attività connessa alla rimozione della permuta. Ai fini della valorizzazione del contributo, l'Autorità ha ritenuto opportuno adottare una metodologia analoga a quella utilizzata con delibera n. 653/16/CONS per i servizi di *unbundling* e attuata, per il 2017, dall'Allegato B alla delibera n. 104/17/CIR.

38. Nello schema di provvedimento si è ritenuto di confermare la metodologia di valorizzazione al costo adottata con delibera n. 106/17/CONS che prevede l'allineamento del valore con contributo in esame all'analogo contributo previsto per i servizi di *unbundling*.

39. L'applicazione di tale metodologia determina, visto quanto riportato in Annesso A dell'Allegato B alla delibera n. 104/17/CIR, un valore per il 2017 pari a 7,59 Euro, a cui potranno essere aggiunti i costi incrementali connessi alla implementazione degli obblighi di cui all'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS.

40. Tanto premesso, nello schema di provvedimento si è ritenuto che TIM dovesse modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 applicando un contributo di disattivazione WLR e contestuale cessazione della linea pari a 7,59 Euro.

4.3.2. *Le osservazioni degli operatori*

O18. Un rispondente ritiene che un processo efficiente di gestione della disattivazione WLR con contestuale cessazione della linea dovrebbe consistere in un'attività svolta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

integralmente da remoto in modo automatizzato utilizzando un sistema informatico. Il rispondente ritiene altresì che i costi di realizzazione di tale sistema informatico siano stati completamente ammortizzati da TIM e, pertanto, non dovrebbe applicarsi alcuna remunerazione per la disattivazione del servizio WLR con contestuale cessazione della linea.

O19. Un altro operatore concorda nell'utilizzare la metodologia di valorizzazione al costo, adottata con delibera n. 106/17/CONS, che prevede l'allineamento del valore con contributo in esame all'analogo contributo previsto per i servizi di *unbundling*.

4.3.3. Le valutazioni dell'Autorità

V21. Si richiama che, con delibera n. 106/17/CONS (cfr. punto V28), per il contributo in esame l'Autorità ha “proceduto ad una revisione della modalità di calcolo del contributo in oggetto sulla base di uno stretto orientamento al costo” ritenendo “applicabile il modello di cui alla delibera n. 653/16/CONS remunerando a Telecom Italia il costo di gestione dell'ordine e l'attività connessa alla rimozione della permuta”. Il contributo di “Disattivazione WLR e contestuale cessazione della linea” è stato pertanto allineato al contributo di disattivazione approvato per i servizi di *unbundling*. A tale riguardo, in relazione a quanto osservato al paragrafo O18, si fa rilevare che per le linee WLR cessate, oltre all'attività svolta da remoto è necessario svolgere un'attività fisica di riordino delle permutate cessate, svolta in *grouping*, al fine di garantire una efficiente e ordinata gestione delle attività sul permutatore di centrale.

V22. Con delibera n. 34/18/CIR⁷ l'Autorità ha approvato un contributo di disattivazione singola coppia metallica ULL senza NP pari a 8,70 Euro rivalutando lo stesso in linea a quanto svolto nel 2016 tenuto conto dei parametri di *input* relativi alla percentuale delle cessazioni ULL svolte nel corso delle attività di *grouping* e considerando l'ipotesi di adozione di un modello di *pricing* esclusivamente “*like*” System, in cui i costi di rimozione delle permutate sono totalmente assorbiti dai costi di attivazione.

V23. Tanto premesso, si ritiene che TIM debba modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 prevedendo un contributo di “Disattivazione WLR e contestuale cessazione della linea” pari a 8,70 Euro.

⁷ Cfr. punto D37 della delibera n. 34/18/CIR.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.4. Contributi di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare

4.4.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR

41. Nell'offerta WLR per il 2017 TIM ha proposto per il contributo in oggetto un valore pari a 55,98 Euro.

42. Si richiama che, con delibera n. 67/14/CIR di approvazione dell'offerta WLR per il 2013, l'Autorità ha proceduto, mediante un'unica valorizzazione al costo, ad una razionalizzazione dei seguenti contributi WLR, attesa l'analogia della catena impiantistica e delle attività sottostanti per i diversi casi:

Tabella 3 – Contributi di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare oggetto di razionalizzazione e rivalutazione con delibera n. 67/14/CIR

Prestazione	Tipologia accesso clientela residenziale	Tipologia accesso clientela non residenziale
Attivazione linea aggiuntiva (Accesso)	POTS e ISDN BRA	POTS, PBX e ISDN BRA
Attivazione linea aggiuntiva (Accesso) GNR per POTS	---	GNR con/senza SP
Attivazione linea aggiuntiva (Accesso) GNR per ISDN	---	ISDN-BRA GNR con/senza SP
Attivazione linea non attiva (Accesso)	POTS e ISDN	POTS, PBX e ISDN BRA
Attivazione linea non attiva (Accesso) GNR per POTS	---	GNR con/senza SP
Attivazione linea non attiva (Accesso) GNR per ISDN	---	ISDN-BRA con/senza SP
Attivazione linea da installare	POTS e ISDN	POTS, PBX e ISDN BRA
Attivazione linea da installare GNR per POTS	---	GNR con/senza SP
Attivazione linea da installare GNR per ISDN	---	ISDN-BRA GNR con/senza SP

43. Vista l'equivalenza tra le attività sottostanti i contributi in esame e quelle previste nel servizio di *unbundling* per la fornitura di una coppia simmetrica in rame (non attiva) in sede d'utente senza la contestuale portabilità del numero, l'Autorità, nella delibera n. 67/14/CIR, ha utilizzato la metodologia di valorizzazione al costo prevista per l'analogo contributo ULL nella delibera n. 68/09/CIR.

44. Con delibera n. 168/15/CIR l'Autorità ha confermato per il 2014 la suddetta metodologia aggiornandone i parametri di *input*.

45. Nella delibera n. 106/17/CONS di approvazione delle offerte WLR per il 2015 ed il 2016 l'Autorità, confermando il principio di equivalenza tra il contributo WLR e quello



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

previsto per i servizi *unbundling*, ha allineato il modello di costo a quello *bottom-up* approvato per il contributo ULL con delibera n. 653/16/CONS per la fornitura di una coppia simmetrica in rame (non attiva) in sede d'utente senza la contestuale portabilità del numero.

46. Nello schema di provvedimento si è ritenuto di confermare la metodologia di valorizzazione al costo adottata con delibera n. 106/17/CONS che prevede l'allineamento del valore con contributo in esame al suddetto contributo previsto per i servizi di *unbundling*.

47. Tanto premesso, visto il valore del contributo di attivazione ULL su linea non attiva senza la contestuale portabilità del numero di cui all'Annesso A dell'Allegato B alla delibera n. 104/17/CIR, si è ritenuto che TIM dovesse modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 applicando un contributo di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare pari a 46,12 Euro, a cui sarebbero potuti essere aggiunti i costi incrementali connessi alla implementazione degli obblighi di cui all'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS.

4.4.2. Le osservazioni degli operatori

O20. Un operatore ha richiamato che la valutazione di tale contributo è strettamente correlata al contributo previsto nel servizio di *unbundling* per la fornitura di una coppia simmetrica in rame (non attiva) in sede d'utente senza la contestuale portabilità del numero. Per tale motivo, l'operatore rinvia a quanto esportato nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 104/17/CIR.

4.4.3. Le valutazioni dell'Autorità

V24. Si richiamano, in via preliminare, le considerazioni svolte dall'Autorità ai punti D.25 e D.26 della delibera n. 34/18/CIR:

«L'Autorità, in via preliminare, rileva che, da un lato, gli OAO intervenuti nel corso della consultazione pubblica [...] hanno sostanzialmente condiviso l'adozione per l'anno 2017 di un modello per la valorizzazione dei contributi una tantum di attivazione/cessazione dove per la componente di costo relativa alla manodopera sociale è previsto, per le attività on-field, un capitolato "a punti" analogo a quello tra le imprese di rete/System e Telecom Italia, mentre dall'altro lato Telecom Italia [...] ha sollevato alcune perplessità principalmente legate al fatto che il quantum delle attività on-field riconosciuto dalla stessa alle imprese System non è definito secondo l'orientamento al costo ma è il risultato di negoziazioni commerciali rientranti nell'ambito di un perimetro più ampio delle specifiche attività on-field relative al provisioning.

Ciò premesso l'Autorità, in linea agli orientamenti preliminarmente espressi, peraltro sostanzialmente già confermati con l'adozione della delibera n. 321/17/CONS, ritiene di confermare per l'anno 2017 un modello per la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

valorizzazione dei contributi una tantum di attivazione/cessazione ULL/SLU (e da questi dipendenti) in cui, fermo restando quanto svolto con delibera n. 653/16/CONS (prezzo medio nazionale pari alla media pesata tra i valori derivanti tra i contratti con i System “esterni” ed i costi “interni” di Telecom Italia), il modello di pricing adottato nel caso in cui le attività on-field sono svolte dalla manodopera sociale (System “interno”) è uniformato a quello dei System “esterni”. L’Autorità ritiene in particolare che tale approccio consente di rendere maggiormente “confrontabili” i prezzi praticati dal System “interno” con quelli praticati dai System “esterni”».

V25. Sulla base delle rivalutazioni svolte nella suddetta delibera, l’Autorità ha approvato per il 2017 un contributo per la fornitura di una singola coppia metallica non attiva per il servizio ULL pari a 48,69 Euro.

V26. Tanto premesso, nel confermare la metodologia di valorizzazione del contributo WLR basata sull’equivalenza col suddetto contributo previsto per i servizi di *unbundling*, si ritiene che Telecom Italia debba modificare l’offerta di riferimento WLR per il 2017 prevedendo un contributo di “Attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare” (per le tipologie di linea riportate nella Tabella 3) pari a 48,69 Euro.

4.5. Contributi una tantum per attivazione WLR su linea *bitstream naked*, *unbundling*, SLU e VULA *naked*

4.5.1. Gli orientamenti dell’Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR

48. Nell’offerta di riferimento WLR per il 2017 TIM ha proposto per il contributo in oggetto un valore pari a:

- a) 49,55 Euro senza contestuale portabilità del numero;
- b) 52,55 Euro con contestuale portabilità del numero.

49. Si richiama che, a partire dalla delibera n. 54/10/CIR⁸ (punto D26), l’Autorità ha valorizzato il contributo in oggetto nel rispetto dell’orientamento al costo disaggregandolo nelle seguenti componenti di costo:

- a) spostamento del tecnico e permuta in centrale (corrispondente a 30 minuti di manodopera);
- b) attivazione del servizio WLR (come approvato nella medesima offerta di riferimento);

⁸ Delibera n. 54/10/CIR, del 22 luglio 2010, recante “Approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2010 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- c) portabilità del numero se richiesta (corrispondente alla differenza tra il contributo di attivazione ULL di una coppia attiva con contestuale portabilità del numero e quello senza portabilità);
- d) collaudo in sede cliente (corrispondente a 30 minuti di manodopera).

50. Con delibera n. 106/17/CONS di approvazione delle offerte WLR per il 2015 ed il 2016 l'Autorità ha effettuato una revisione della modalità di calcolo del contributo in oggetto sulla base di uno stretto orientamento al costo.

51. In particolare, l'Autorità ha rilevato che, per i servizi SLU e VULA *naked*, sono richieste attività (spostamenti e realizzazioni tecniche) di durata mediamente diversa rispetto ai casi *unbundling* e *bitstream naked*, atteso che i primi richiedono sempre anche lo svolgimento di attività presso l'armadio di distribuzione per ripristinare il collegamento con la tratta primaria in rame. Pertanto, l'Autorità ha ritenuto opportuno prevedere due diverse valorizzazioni del contributo: una nel caso di attivazione su linea in *unbundling* o *bitstream naked*, l'altra nel caso di linea in SLU o VULA *naked*. Per entrambe le valorizzazioni, l'Autorità ha ritenuto opportuno recepire le considerazioni svolte per i servizi ULL con delibera n. 653/16/CONS.

52. Nel caso di linea in *unbundling* o *bitstream naked*, l'Autorità ha ritenuto applicabili le seguenti attività con le relative tempistiche stabilite con delibera n. 653/16/CONS per l'attivazione del servizio ULL su linea non attiva (la colonna *Rif* fa riferimento alle attività descritte nella delibera n. 653/16/CONS):

Tabella 4 – Elenco delle attività effettuate nel caso di attivazione WLR su linea *unbundling* o *bitstream naked*

Rif	Attività	Durata [min]
T0	Spostamento in centrale	18
2T1+T3+2T4	Realizzazione permuta o raccordo (nel caso del <i>bitstream</i> asimmetrico il WLR viene attivato in condivisione per cui occorre un raccordo sul permutatore lato centrale. Nel caso di una linea ULL il WLR sovrascrive il precedente servizio per cui occorre una nuova permuta)	12
Tlna_cliente	Policy di contatto e spostamento da centrale a casa cliente	18
Tc	Collaudo a casa cliente (per la verifica di funzionamento del servizio POTS)	3
Totale		51

53. A tal riguardo, trattandosi di una linea che già dispone delle necessarie risorse di rete nella tratta primaria e secondaria (attesa la presenza dei servizi *unbundling* o *bitstream naked* che vengono trasformati in WLR), non sono state ritenute applicabili le voci di costo relative allo studio di fattibilità tecnica (Tfat) e alla percentuale di incidenza (P) dei lavori aggiuntivi in rete di distribuzione (LRD).

54. Nel caso dei servizi SLU o VULA *naked*, è richiesta, ai fini dell'attivazione del WLR, anche una attività di permuta presso l'armadio di distribuzione e la realizzazione della tratta di rete primaria dalla centrale locale fino al suddetto armadio. Inoltre, al fine



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di verificare la disponibilità delle tratte di rete necessarie alla realizzazione della continuità elettrica, è richiesto uno studio di fattibilità tecnica. L'elenco delle attività è risultato pertanto il seguente (le tempistiche relative allo spostamento ed alle attività presso l'armadio sono quelle fissate con delibera n. 653/16/CONS per i lavori aggiuntivi in rete di distribuzione nel caso di attivazione ULL su linea non attiva):

Tabella 5 – Elenco delle attività effettuate nel caso di attivazione WLR su linea SLU o VULA *naked*

Rif	Attività	Durata [min]
Tfat	Fattibilità tecnica LNA	5
T0'	Spostamento in centrale	18
2T1'+T3'+2T4'	Realizzazione permuta in centrale	12
T0''	Spostamento da centrale ad armadio	18
2T1''+T3''+2T4''	Realizzazione permuta in armadio (assimilata all'attività di realizzazione del raccordo per implementare un accesso condiviso)	5
Tlna_cliente	Policy di contatto e spostamento da armadio a casa cliente	12
Tc	Collaudo a casa cliente	3
	Totale	73

55. L'Autorità ha ritenuto inoltre che, nel caso di richiesta di attivazione WLR su linea in *unbundling*, *bitstream naked*, SLU o VULA *naked* con contestuale richiesta di portabilità del numero, ai prezzi definiti nell'offerta WLR dovesse aggiungersi il contributo *una tantum* per la portabilità del numero definito dall'Autorità per il medesimo anno. A tal riguardo, si richiama che la delibera n. 33/17/CIR ha azzerato, a partire dal 1° gennaio 2017, il contributo *wholesale* per la prestazione di portabilità del numero su rete fissa. Pertanto, i contributi oggetto della presente valorizzazione si applicano indipendentemente dalla contestuale richiesta di portabilità del numero.

56. Tanto premesso, nello schema di provvedimento si è ritenuto di confermare la metodologia di valorizzazione al costo adottata con delibera n. 106/17/CONS. L'applicazione del costo della manodopera 2017, tenuto conto della suddetta rivalutazione delle tempistiche di svolgimento delle attività, determinerebbe per il 2017, utilizzando il valore proposto per l'attivazione del servizio WLR (5,26 Euro), un contributo di attivazione WLR:

- a) su linea in *unbundling* o *bitstream naked* pari a 42,91 Euro;
- b) su linea SLU o VULA *naked* pari a 59,15 Euro.

57. Atteso, infine, che il contributo di attivazione WLR su linea SLU o VULA *naked* è stato introdotto da Telecom Italia nell'offerta di riferimento WLR per il 2016, la delibera n. 106/17/CONS ha disposto che tale contributo dovesse applicarsi solo a partire dalla data di pubblicazione della stessa delibera, ossia dal 20 marzo 2017.

58. Alla luce di quanto rappresentato, si è ritenuto che TIM dovesse modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 applicando:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a) con decorrenza 1° gennaio 2017, un contributo di attivazione WLR su linea in *unbundling* o *bitstream naked* pari a 42,91 Euro;
- b) con decorrenza 20 marzo 2017, un contributo di attivazione WLR su linea SLU o VULA *naked* pari a 59,15 Euro.

4.5.2. Le osservazioni degli operatori

O21. Un rispondente ha proposto, sulla base di proprie valutazioni sulla durata delle attività svolte, una riduzione delle tempistiche considerate nello schema di provvedimento pari a:

- a) 26 minuti per attivazione WLR su ULL e *bitstream naked*, a cui corrisponde un contributo pari a 19,19 Euro;
- b) 49 minuti per attivazione WLR su SLU e VULA *naked*, a cui corrisponde un contributo pari a 36,17 Euro.

4.5.3. Le valutazioni dell'Autorità

V27. L'Autorità, in assenza di adeguati elementi istruttori a giustificazione di una ulteriore riduzione delle tempistiche, ritiene di continuare ad utilizzare la metodologia applicata per gli anni 2015 e 2016, di cui alla delibera n. 106/17/CONS, basata sulle tempistiche efficienti di attivazione dei servizi definite con delibera n. 653/16/CONS e riportate nella Tabella 4 e nella Tabella 5.

V28. Il suddetto modello di costo è alimentato utilizzando il costo orario della manodopera approvato per il 2017 con delibera n. 623/15/CONS e pari a 44,29 Euro/ora.

V29. Tanto premesso, si ritiene di confermare gli orientamenti preliminari dell'Autorità riportati nello schema di provvedimento e, pertanto, si ritiene che TIM debba modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 prevedendo i seguenti valori per i contributi di attivazione WLR:

- a) su linea in *unbundling* o *bitstream naked*, 42,91 Euro;
- b) su linea SLU o VULA *naked*, 59,15 Euro.

4.6. Contributo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo

4.6.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR

59. Nell'offerta di riferimento WLR per il 2017 TIM ha proposto per il contributo in oggetto un valore pari a 5,17 Euro.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

60. Si richiama che, al punto 89 della delibera n. 653/16/CONS, l'Autorità ha ritenuto *“di rivalutare le condizioni economiche 2015-2016 del contributo UT per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo utilizzando la medesima modalità di calcolo di cui alla delibera n. 169/15/CIR aggiornata con il costo orario della manodopera vigente in tali anni”*.

61. Nella delibera n. 106/17/CONS l'Autorità, anche al fine di mantenere coerenza ed uniformità tra le condizioni di fornitura dei diversi servizi *wholesale*, ha ritenuto di applicare il medesimo approccio anche al servizio WLR approvando un valore pari a 1,52 Euro per il 2015 e 1,50 Euro per il 2016.

62. Nello schema di provvedimento si è ritenuto di confermare la metodologia di valorizzazione al costo adottata con delibera n. 106/17/CONS che determinerebbe un valore, tenuto conto del costo della manodopera 2017, pari a 1,48 Euro.

63. Tanto premesso, si è ritenuto che TIM dovesse modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 applicando un contributo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo pari a 1,48 Euro.

4.6.2. Le osservazioni degli operatori

O22. Un operatore ritiene che il contributo per il contatto del quarto referente dovrebbe essere azzerato, sia perché il Nuovo Processo di *Delivery* deriva da impegni assunti da TIM in esito ad un procedimento sanzionatorio, sia alla luce del fatto che il contatto del quarto referente richiede lo svolgimento da parte dell'OA di attività che, tuttavia, non prevedono alcuna remunerazione.

4.6.3. Le valutazioni dell'Autorità

V30. Premesso in linea generale che attività oggetto d'impegni non necessariamente non devono essere remunerate sulla base, quantomeno, dei costi sostenuti, si richiama che analoghe richieste erano state formulate nell'ambito del procedimento di approvazione delle offerte di riferimento WLR per gli anni 2015 e 2016. In tale contesto, l'Autorità ha ritenuto, anche al fine di mantenere coerenza ed uniformità tra le condizioni di fornitura dei diversi servizi *wholesale*, di applicare l'approccio di cui al punto 60 anche al servizio WLR e di confermare, quindi, l'iniziale orientamento proposto a consultazione pubblica.

V31. Si ritiene che le stesse considerazioni restino valide anche per l'anno 2017 anche tenuto conto di quanto indicato al punto 61 in coerenza con l'OR ULL 2017.

V32. Tanto premesso, si ritiene di confermare gli orientamenti preliminari dell'Autorità riportati nello schema di provvedimento e, pertanto, si ritiene che TIM debba modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 prevedendo un contributo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo pari a 1,48 Euro.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.7. Contributi *una tantum* per interventi a vuoto

4.7.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR

64. Nell'offerta di riferimento WLR per il 2017 TIM ha proposto le seguenti condizioni economiche per gli interventi a vuoto:

- a) intervento di fornitura a vuoto *on-field*: 48,78 Euro;
- b) intervento di fornitura a vuoto *on-call*: 11,87 Euro;
- c) intervento di manutenzione a vuoto: 70,13 Euro.

65. Si richiama che i contributi per intervento a vuoto sono stati equiparati (punto 26 della delibera n. 54/10/CIR) agli analoghi contributi previsti per l'ULL, attesa l'analogia della catena impiantistica sottostante.

66. Nella delibera n. 67/14/CIR di approvazione dell'offerta 2013 l'Autorità ha ritenuto opportuno adottare, per i contributi in esame, la metodologia di valorizzazione al costo riportata nella delibera n. 69/08/CIR di approvazione dell'offerta di riferimento ULL per il 2008. Nella delibera n. 168/15/CIR di approvazione dell'offerta 2014 l'Autorità ha confermato la suddetta metodologia aggiornando la valutazione sulla base del costo orario della manodopera approvato per il 2014 e ritenendo che il costo associato alla gestione dell'ordine dovesse essere rivalutato considerando la sola quota di lavorazione automatica.

67. La delibera n. 106/17/CONS di approvazione delle offerte WLR 2015 e 2016, nel ribadire l'equivalenza tra i contributi per il WLR e quelli per l'ULL, ha richiamato che, con delibera n. 653/16/CONS, l'Autorità ha effettuato una rivalutazione dei contributi per intervento a vuoto relativi al servizio ULL distinguendo tra i casi *on-call*, in cui Telecom Italia svolge invano la fase di presa/conferma dell'appuntamento, ed i casi *on-field* in cui il tecnico si reca a casa del cliente e non riesce ad eseguire le proprie attività per indisponibilità del cliente.

68. Con riferimento agli interventi a vuoto *on-field*, l'Autorità ha quindi ritenuto opportuno aggiornare la metodologia di calcolo dei contributi WLR tenuto conto di quanto disposto con delibera n. 653/16/CONS, e del principio secondo cui i contributi in esame sono allineati a quelli previsti per l'ULL. Il contributo è stato, pertanto, allineato a quanto preliminarmente previsto dalla delibera n. 104/17/CIR.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

69. In merito agli interventi a vuoto *on-call*, l'Autorità ha richiamato quanto previsto nella delibera n. 653/16/CONS (cfr. punti 93⁹ e 98¹⁰) per i servizi di *unbundling*. Tenuto conto che l'Autorità ha già ritenuto che le attività sottostanti gli interventi a vuoto *on-field* siano analoghe per i servizi ULL e WLR ed al fine di mantenere coerenza ed uniformità tra le condizioni di fornitura dei diversi servizi *wholesale*, l'Autorità ha ritenuto opportuno equiparare i contributi per interventi a vuoto *on-call* in *provisioning* ed in *assurance* per il servizio WLR a quelli approvati per l'ULL nel medesimo anno.

70. Con specifico riferimento ai contributi per intervento a vuoto *on-call*, si richiama che, trattandosi di contributi introdotti nell'offerta 2016, l'Autorità, anche per garantire uniformità con quanto approvato per l'ULL con delibera n. 653/16/CONS, ha ritenuto che gli stessi potessero essere applicati a partire dalla data di pubblicazione della delibera n. 106/17/CONS, ossia dal 20 marzo 2017.

71. Nello schema di provvedimento si è ritenuto di confermare la metodologia di valorizzazione al costo adottata con delibera n. 106/17/CONS che prevede l'allineamento del valore dei contributi in esame agli analoghi contributi previsti per i servizi di *unbundling*. A tal riguardo è stato evidenziato che i contributi di fornitura a vuoto (*on-call* e *on-field*) proposti con delibera n. 104/17/CIR risultano essere pari ai soli costi di gestione ordine, in quanto i costi delle relative attività operative sono inclusi nell'ambito dei costi di attivazione, in linea alla rappresentazione dei prezzi da parte dei *System*. A tali costi sarebbero potuti essere aggiunti i costi incrementali connessi alla implementazione degli obblighi di cui all'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS.

⁹ 93. “Per quanto specificatamente riguarda le condizioni economiche del contributo di intervento a vuoto *on-call* in *assurance*, l'Autorità ritiene che lo stesso debba essere pari, alla luce delle attività svolte da Telecom Italia (gestione del ticket senza intervento *on-field*), alla sola componente di costo relativa alla gestione ticket a cura di help desk di rete, pari a 14,97 € (corrispondente a 20 minuti), inclusa nel contributo di intervento a vuoto *on-field* di *assurance* di cui al punto precedente. Tale contributo è applicabile, trattandosi di un nuovo contributo, dalla data di pubblicazione della presente delibera.”.

¹⁰ 98. “In particolare, nel caso *on-call*, l'Autorità, analogamente a quanto svolto in relazione ai contributi di attivazione, ritiene congruo prevedere un contributo che tenga conto che in una certa percentuale dei casi (39%) l'attività di presa/conferma appuntamento è svolta da manodopera d'impresa (in tal caso si ritiene che i suddetti costi siano assorbiti dai costi di attivazione corrisposti da Telecom Italia agli stessi *System/imprese* di rete, anche nel caso in cui l'ordinativo non vada a buon fine) e nella restante parte da manodopera sociale (in tal caso l'Autorità ritiene congruo prevedere un costo corrispondente ad un'attività pari a 3 minuti, analogamente a quanto considerato nell'ambito del contributo di attivazione inerentemente alla policy di contatto, attività che in assenza di uno specifico contributo per intervento a vuoto non verrebbe remunerata a Telecom Italia, anche se svolta). A ciò è aggiunto il costo di gestione ordine. Pertanto si ha:

$$IAV_on-call_provisioning = Gord + 61\% * 3 \text{ (min)} * \text{costo manodopera}$$

Ne segue, alla luce di quanto premesso in relazione al costo di gestione ordine, un contributo per IAV di *provisioning on-call* pari a 5,86 € applicabile, trattandosi di un nuovo contributo, dalla data di pubblicazione della presente delibera”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

72. Tanto premesso, visto quanto riportato in Allegato B alla delibera n. 104/17/CIR, si è ritenuto che TIM dovesse modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 prevedendo i seguenti contributi per intervento a vuoto:

Tabella 6 - Proposta di valorizzazione 2017 dei contributi per intervento a vuoto

	2017	
	Utenza residenziale	Utenza non residenziale
Interventi a vuoto		
intervento di fornitura a vuoto <i>on-call</i> (*)	4,49	
intervento di fornitura a vuoto <i>on-field</i>	4,49	
intervento di manutenzione a vuoto <i>on-call</i> (*)	14,76	
intervento di manutenzione a vuoto <i>on-field</i>	70,13	

(*) applicabile dal 20 marzo 2017 (data di pubblicazione della delibera n. 106/17/CONS)

73. Nello schema di provvedimento si è richiamato altresì che, al punto 100 della delibera n. 653/16/CONS, l'Autorità ha ritenuto *“che la previsione di cui al su richiamato art. 60, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS ed, in particolare, la previsione che la sospensione causa cliente possa essere reiterata fino a 5 volte prima che l'ordine sia annullato con il conseguente addebito dell'intervento a vuoto, sia da ritenersi applicabile laddove il processo è ancora nella fase di contatto del cliente (on-call). L'Autorità ritiene, altresì, in ragione dell'attuale sostanziale simmetria dei processi, che la suddetta previsione debba ritenersi applicabile anche ai servizi di accesso disaggregato per l'intervento a vuoto on-call”*.

74. Su tale aspetto nella delibera n. 106/17/CONS l'Autorità, ritenuto che analoga previsione possa estendersi, oltre all'ULL, anche al servizio WLR, e tenuto conto che il contributo per intervento di fornitura a vuoto *on-call* è applicabile solo a partire dalla data di pubblicazione della stessa delibera, ha disposto la conseguente modifica del manuale delle procedure allegato all'offerta WLR 2016.

75. Nello schema di provvedimento si è ritenuto a tal riguardo che anche l'offerta di riferimento WLR per il 2017 dovesse essere allineata a quanto approvato con delibera n. 106/17/CONS.

76. In merito all'applicazione del contributo di intervento di fornitura a vuoto *on-call* nel caso di errata segnalazione di KO ingiustificato, come indicato nel manuale delle



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

procedure WLR 2017¹¹, nello schema di provvedimento si è richiamato che analoga problematica è stata affrontata per il servizio ULL nella delibera n. 653/16/CONS (cfr. punto 101). Nel suddetto provvedimento, l'Autorità ha chiarito che *“in tal caso non debba essere previsto alcun contributo di intervento a vuoto. Infatti anche gli OAO, nel caso di KO ritenuto indebito e poi confermato come tale, sono tenuti ad effettuare le verifiche di propria competenza e segnalarlo a Telecom Italia senza che quest'ultima remunerì l'OAO per i costi sostenuti per tale attività, fatto salvo il riconoscimento da parte di Telecom Italia delle penali per l'eventuale ritardata attivazione del servizio”*.

77. Con delibera n. 106/17/CONS l'Autorità ha recepito il suddetto principio nelle offerte di riferimento WLR per il 2015 ed il 2016.

78. Nello schema di provvedimento si è ritenuto a tal riguardo che anche l'offerta di riferimento WLR per il 2017 dovesse essere allineata a quanto approvato con delibera n. 106/17/CONS rimuovendo l'applicazione del contributo di intervento di fornitura a vuoto *on-call* nel caso di errata segnalazione di KO ingiustificato.

4.7.2. Le osservazioni degli operatori

O23. Un operatore alternativo e TIM, tenuto conto che i contributi in esame risultano allineati a quelli approvati per i servizi di *unbundling*, rimandano alle considerazioni esposte nell'ambito della consultazione pubblica sull'offerta ULL 2017 di cui alla delibera n. 104/17/CIR.

4.7.3. Le valutazioni dell'Autorità

V33. L'Autorità ritiene di confermare la metodologia di valorizzazione al costo adottata con delibera n. 106/17/CONS che prevede l'allineamento del valore dei contributi in esame agli analoghi contributi previsti per i servizi di *unbundling*. A tal riguardo, con delibera n. 34/18/CIR sono stati confermati i valori proposti a consultazione pubblica con delibera n. 104/17/CIR ed utilizzati, nello schema di provvedimento allegato alla delibera n. 103/17/CIR, anche per il servizio WLR.

V34. Tanto premesso, si ritiene di confermare gli orientamenti preliminari dell'Autorità riportati nello schema di provvedimento e, pertanto, si ritiene che TIM debba modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 prevedendo i seguenti contributi per intervento a vuoto:

¹¹ “Si precisa che, per ciascuna segnalazione inviata da OLO per KO ritenuto errato, per la quale Telecom Italia riscontri che il KO è invece corretto, l'Operatore corrisponderà a Telecom Italia il contributo per intervento di fornitura a vuoto *on call*, a titolo di ristoro dei costi sostenuti”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella 7 - Contributi per intervento a vuoto approvati per il 2017

	2017	
	Utenza residenziale	Utenza non residenziale
Interventi a vuoto		
intervento di fornitura a vuoto <i>on-call</i> (*)	4,49	
intervento di fornitura a vuoto <i>on-field</i>	4,49	
intervento di manutenzione a vuoto <i>on-call</i> (*)	14,76	
intervento di manutenzione a vuoto <i>on-field</i>	70,13	

(*) applicabile dal 20 marzo 2017 (data di pubblicazione della delibera n. 106/17/CONS)

V35. Si ritiene altresì di confermare gli orientamenti riportati nello schema di provvedimento in merito al recepimento di quanto già disposto con delibera n. 106/17/CONS con particolare riferimento a:

- la previsione secondo cui, a partire dal 20 marzo 2017, laddove il processo sia ancora nella fase di contatto del cliente (*on-call*), la sospensione causa cliente possa essere reiterata fino a 5 volte prima che l'ordine sia annullato con il conseguente addebito dell'intervento di fornitura a vuoto *on-call*;
- la rimozione del contributo di intervento di fornitura a vuoto *on-call* nel caso di errata segnalazione di KO ingiustificato.

4.8. Condizioni economiche dei contributi non oggetto di specifica rivalutazione

4.8.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR

79. Nella delibera n. 106/17/CONS l'Autorità, tenuto conto di quali contributi WLR sono soggetti a rivalutazione in virtù di quanto previsto dalla citata delibera n. 653/16/CONS, ha ritenuto di applicare, alle condizioni economiche dei contributi non oggetto di specifica rivalutazione, le variazioni percentuali desumibili dal *trend* del costo orario della manodopera come previsto dall'art. 5 della delibera n. 623/15/CONS¹².

¹² “gli altri contributi che non ricadono nell'insieme ... [dei contributi di attivazione, cessazione e contributi da essi dipendenti], per gli anni 2015-2017, siano valutati sulla base del trend del costo orario della manodopera per gli anni 2015, 2016 e 2017, tenuto conto delle attività sottostanti come approvate dall'Autorità per il 2014”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

80. Nello schema di provvedimento si è ritenuto di confermare, per i contributi in oggetto, la metodologia di valorizzazione basata sulla variazione annuale del costo orario della manodopera.

81. L'applicazione della suddetta metodologia determinerebbe i seguenti contributi *una tantum*:

Tabella 8 - Proposta di valorizzazione 2017 per i contributi *una tantum* non oggetto di specifica rivalutazione

	2017	
	Clientela residenziale	Clientela non residenziale
ISDN segnalazione da utente a utente (UUS)		
contributo	---	9,60
Cambio numero		
per singola numerazione	52,42	
Cambio tipologia di accesso		
da POTS a ISDN BRA e viceversa	52,42	
da POTS a ISDN PRA	---	135,38
Attivazione di • linea aggiuntiva • linea non attiva		
ISDN PRA (per accesso)	---	262,10
GNR ISDN PRA con/senza SP (per accesso)	---	262,10
GNR POTS 2 Mbit/s con/senza SP (per accesso)	---	270,73
Attivazione di • linea da installare		
ISDN PRA (per accesso)	---	297,85
GNR ISDN PRA con/senza SP (per accesso)	---	297,85
GNR POTS 2 Mbit/s con/senza SP (per accesso)	---	307,64
Override della riservatezza		
per 5 giorni	67,68	
per 10 giorni	90,25	
per 15 giorni	112,80	



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

	2017	
	Clientela residenziale	Clientela non residenziale
Trasloco con: • conservazione del numero • cambio del numero intra area locale • cambio del numero verso altra area locale		
POTS (per linea)	52,42	
ISDN BRA (per accesso)	52,42	
ISDN PRA (per accesso)	---	135,38
Trasloco di GNR POTS: • senza/con cambio numero intra area locale • con cambio numero verso altra area locale		
GNR con/senza SP	---	52,42
GNR 2 Mbit/s con/senza SP	---	270,73
Trasloco di GNR ISDN: • senza/con cambio numero intra area locale • con cambio numero verso altra area locale		
ISDN BRA con/senza SP	---	52,42
ISDN PRA GNR 2 Mbit/s con/senza SP	---	135,38
Closed User Group (CUG)		
per tabella	---	9,93
per accesso	---	2,27
Multiple Subscriber Number per ISDN		
indipendente da quanti sono i numeri aggiuntivi	9,93	
Attivazione canali fonia		
per ISDN PRA	---	0,00
Disattivazione canali fonia		
per ISDN PRA	---	0,00

82. Si ritiene che TIM debba modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 applicando i contributi indicati nella tabella precedente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.8.2. Le osservazioni degli operatori

O24. I rispondenti condividono, in generale, l'orientamento dell'Autorità di applicare, alle condizioni economiche dei contributi non oggetto di specifica rivalutazione, le variazioni percentuali desumibili dal *trend* del costo orario della manodopera come previsto dall'art. 5 della delibera n. 623/15/CONS.

4.8.3. Le valutazioni dell'Autorità

V36. Alla luce della generale condivisione degli operatori con quanto proposto a consultazione pubblica, si ritiene di confermare gli orientamenti preliminari dell'Autorità riportati nello schema di provvedimento e, pertanto, si ritiene che TIM debba modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 applicando le condizioni economiche riportate nella Tabella 8.

4.9. Sintesi delle rivalutazioni effettuate sui principali contributi *una tantum*

4.9.1. Le valutazioni dell'Autorità

83. La presente sezione riporta una sintesi delle rivalutazioni effettuate dall'Autorità sui principali contributi *una tantum* rispetto ai valori approvati per il 2016 e quelli proposti nello schema di provvedimento allegato alla delibera n. 103/17/CIR (valori in Euro).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella 9 - Sintesi delle rivalutazioni effettuate sui principali contributi *una tantum*

Contributi <i>una tantum</i>	OR 2016	Consultazione 2017	AGCOM 2017	AGCOM 2017 vs OR 2016
Contributo di Attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva	5,28	5,26	5,26	-0,4%
Contributo di Disattivazione WLR e contestuale cessazione linea	9,89	7,59	8,70	-12,0%
Contributo di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare	48,93	46,12	48,69	-0,5%
Attivazione WLR su linea <i>unbundling</i> o <i>bitstream naked</i>	43,46	42,91	42,91	-1,3%
Attivazione WLR su linea SLU o VULA <i>naked</i>	59,93	59,15	59,15	-1,3%
Contributo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo	1,50	1,48	1,48	-1,6%
Contributo per fornitura a vuoto <i>on-field</i>	31,89	4,49	4,49	-85,9%
Contributo per fornitura a vuoto <i>on-call</i>	5,86	4,49	4,49	-23,4%
Contributo per manutenzione a vuoto <i>on-field</i>	71,12	70,13	70,13	-1,4%
Contributo per manutenzione a vuoto <i>on-call</i>	14,97	14,76	14,76	-1,4%

5. EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEL SERVIZIO WLR: INTRODUZIONE IN RETE DELL'APPARATO MSAN

5.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR

84. Si richiama che con delibera n. 106/17/CONS, attesa la necessità che le tematiche inerenti all'introduzione in rete dell'apparato MSAN siano discusse e condivise da parte di tutti gli operatori, l'Autorità ha ritenuto opportuno demandare la definizione delle modalità di introduzione di detti apparati alle attività del tavolo tecnico avviato in merito allo *switch off* delle centrali locali.

85. Nello schema di provvedimento si è ritenuto pertanto di confermare quanto già previsto con delibera n. 106/17/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5.2. Le osservazioni degli operatori

O25. Diversi operatori, alla luce della complessità delle tematiche in esame, ritengono condivisibile la proposta di demandare tutte le attività concernenti l'introduzione in rete dell'apparato MSAN al tavolo tecnico sullo *switch-off* delle centrali avviato dall'Autorità.

5.3. Le valutazioni dell'Autorità

V37. Attesa la necessità che tali tematiche siano discusse e condivise da parte di tutti gli operatori, si ritiene opportuno demandare la definizione delle modalità di introduzione degli apparati MSAN alle attività del citato tavolo tecnico avviato in merito allo *switch-off* delle centrali locali di TIM.

6. MODIFICHE AI PROCESSI DI PROVISIONING ED ASSURANCE PER INTERVENTI A VUOTO

6.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR

86. Si richiama che con delibera n. 106/17/CONS, tenuto conto della necessità di condivisione tra operatori delle tematiche in esame, l'Autorità ha ritenuto opportuno, analogamente a quanto espresso per i servizi ULL e *bitstream*, demandare tutte le attività inerenti a modifiche dei processi di *provisioning*, *assurance* e corrispondenti modalità di rilevazione, valorizzazione e fatturazione degli interventi a vuoto ai procedimenti e tavoli tecnici appositamente avviati dall'Autorità.

87. Nello schema di provvedimento si è ritenuto pertanto di confermare quanto già previsto con delibera n. 106/17/CONS.

6.2. Le osservazioni degli operatori

O26. TIM ed un operatore alternativo, alla luce della complessità delle tematiche in esame, ritengono condivisibile la proposta di demandare tutte le attività concernenti le modifiche dei processi di *provisioning* ed *assurance* per interventi a vuoto ai procedimenti ed ai tavoli tecnici appositamente avviati dall'Autorità

6.3. Le valutazioni dell'Autorità

V38. Alla luce delle osservazioni formulate dai rispondenti nella consultazione pubblica e tenuto conto della necessità di condivisione tra operatori delle tematiche in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

esame, si ritiene opportuno demandare tutte le attività inerenti a modifiche dei processi di *provisioning*, *assurance* e corrispondenti modalità di rilevazione, valorizzazione e fatturazione degli interventi a vuoto ai procedimenti e tavoli tecnici appositamente avviati dall'Autorità.

7. ULTERIORI CONDIZIONI GIÀ APPROVATE CON DELIBERA N. 106/17/CONS DA RECEPIRE NELL'OFFERTA DI RIFERIMENTO WLR PER IL 2017

7.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 103/17/CIR

7.1.1. *SLA plus assurance*

88. Si richiama che con delibera n. 106/17/CONS l'Autorità, analizzate le attività sottostanti le prestazioni di *assurance* per i servizi *bitstream* e WLR e tenuto conto di quanto contenuto nell'offerta di riferimento *bitstream*, ha ritenuto che, anche per il servizio WLR, la prestazione di *SLA plus* dovesse essere offerta da Telecom Italia senza un vincolo sul numero minimo di linee WLR attive da parte dell'OAO. Trattandosi di una modifica degli SLA per i processi di *assurance*, l'Autorità ha ritenuto che la stessa dovesse applicarsi a partire dalla data di pubblicazione della delibera n. 106/17/CONS.

89. Nello schema di provvedimento si è ritenuto pertanto che TIM dovesse modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 coerentemente con quanto disposto con delibera n. 106/17/CONS.

7.1.2. *Penale per ordini erroneamente rifiutati da parte di Telecom Italia*

90. Si richiama che, nella delibera n. 653/16/CONS (cfr. punto 123), l'Autorità ha ritenuto opportuno fornire alcuni chiarimenti in merito alle modalità di valorizzazione della penale nel caso in cui l'operatore risottometta l'ordine dopo aver ricevuto da Telecom Italia la risposta alla propria segnalazione di un KO ritenuto indebito.

91. Al fine di garantire condizioni uniformi nella fornitura dei servizi *wholesale*, nella delibera n. 106/17/CONS l'Autorità ha ritenuto opportuno recepire, per il servizio WLR, i chiarimenti suddetti così come formulati per il servizio ULL nella delibera n. 653/16/CONS.

92. Nello schema di provvedimento si è ritenuto pertanto che TIM dovesse modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 coerentemente con quanto disposto con delibere nn. 106/17/CONS e 653/16/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

7.2. Le osservazioni degli operatori

O27. Gli operatori rispondenti condividono quanto proposto nello schema di provvedimento in merito all'allineamento dell'offerta WLR 2017 a quanto già approvato per il 2015-2016 con delibera n. 106/17/CONS.

7.3. Le valutazioni dell'Autorità

V39. Alla luce della generale condivisione degli operatori con quanto proposto a consultazione pubblica, si ritiene di confermare gli orientamenti preliminari dell'Autorità e, pertanto, si ritiene che TIM debba modificare l'offerta di riferimento WLR per il 2017 coerentemente con quanto disposto con delibere nn. 106/17/CONS e 653/16/CONS in merito alla SLA *Plus* di *Assurance* e alla modalità di valorizzazione della penale per ordini erroneamente rifiutati da parte di Telecom Italia.

8. ULTERIORI ELEMENTI TECNICI EMERSI NELL'AMBITO DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

8.1. Le osservazioni degli operatori

O28. Alcuni operatori hanno formulato osservazioni e proposte di miglioramento dei processi in merito ad aspetti tecnici legati alla fornitura del servizio WLR.

O29. In particolare, un operatore ha chiesto, alla luce della migliore gestione per la presa in carico degli ordinativi implementata nella Nuova Catena di *Delivery* (NCD), di prevedere nelle offerte di riferimento un allineamento nelle definizioni di DRO (data di Ricezione Ordine) e DIR (data di Invio della Richiesta) per gli ordini inviati entro le ore 15:00.

8.2. Le valutazioni dell'Autorità

V40. 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, quali la proposta di allineamento delle definizioni di DRO e DRI per gli ordini inviati entro le ore 15:00, l'Autorità, visto il livello di dettaglio delle tematiche, ritiene opportuno che la relativa discussione sia demandata ai tavoli tecnici allo scopo avviati (NCD) o ad apposite riunioni tecniche che potranno essere convocate d'ufficio o su istanza delle parti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTI gli atti del procedimento e la nota predisposta dalla Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

(Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2017 relativa al servizio *Wholesale Line Rental* – WLR)

1. Ai sensi dell'art. 10, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS, fatto salvo quanto previsto all'art. 2 del presente provvedimento, sono approvate le condizioni tecniche ed economiche dell'offerta di riferimento per l'anno 2017 relativa al servizio *Wholesale Line Rental* (WLR), pubblicata da Telecom Italia S.p.A. in data 28 luglio 2016.

Articolo 2

(Modifiche all'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2017 relativa al servizio *Wholesale Line Rental* – WLR)

1. Telecom Italia modifica la tabella 4 dell'offerta di riferimento WLR per l'anno 2017 applicando i seguenti canoni mensili per il servizio WLR ISDN PRA (valori in Euro/mese):

	2017
Clientela non residenziale	
Linea ISDN	
Accesso ISDN PRA (minimo 15 canali massimo 30):	
bidirezionale/unidirezionale uscente (prezzo per singolo canale)	6,80
unidirezionale entrante (prezzo per singolo canale)	6,80
GNR (prezzo per singolo canale)	6,80
GNR Selezione Passante (prezzo per singolo canale)	6,80



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Telecom Italia modifica la tabella 5 dell'offerta di riferimento WLR per l'anno 2017 applicando i seguenti contributi *una tantum* per le prestazioni associate al servizio WLR:

	2017	
	Clientela residenziale	Clientela non residenziale
ISDN segnalazione da utente a utente (UUS)		
contributo	---	9,60
Cambio numero		
per singola numerazione	52,42	
Cambio tipologia di accesso		
da POTS a ISDN BRA e viceversa	52,42	
da POTS a ISDN PRA	---	135,38
Attivazione di • linea aggiuntiva • linea non attiva • linea da installare		
POTS (per linea)	48,69	
ISDN BRA (per accesso)		
PBX (per accesso)		
GNR POTS con/senza SP (per singola linea)		
GNR ISDN BRA con/senza SP (per singolo accesso)		
Attivazione di • linea aggiuntiva • linea non attiva		
ISDN PRA (per accesso)	---	262,10
GNR ISDN PRA con/senza SP (per accesso)	---	262,10
GNR POTS 2 Mbit/s con/senza SP (per accesso)	---	270,73
Attivazione di • linea da installare		
ISDN PRA (per accesso)	---	297,85
GNR ISDN PRA con/senza SP (per accesso)	---	297,85
GNR POTS 2 Mbit/s con/senza SP (per accesso)	---	307,64



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

	2017	
	Clientela residenziale	Clientela non residenziale
Override della riservatezza		
per 5 giorni	67,68	
per 10 giorni	90,25	
per 15 giorni	112,80	
Trasloco con: • conservazione del numero • cambio del numero intra area locale • cambio del numero verso altra area locale		
POTS (per linea)	52,42	
ISDN BRA (per accesso)	52,42	
ISDN PRA (per accesso)	---	135,38
Trasloco di GNR POTS: • senza/con cambio numero intra area locale • con cambio numero verso altra area locale		
GNR con/senza SP	---	52,42
GNR 2 Mbit/s con/senza SP	---	270,73
Trasloco di GNR ISDN: • senza/con cambio numero intra area locale • con cambio numero verso altra area locale		
ISDN BRA con/senza SP	---	52,42
ISDN PRA GNR 2 Mbit/s con/senza SP	---	135,38
Closed User Group (CUG)		
per tabella	---	9,93
per accesso	---	2,27
Multiple Subscriber Number per ISDN		
indipendente da quanti sono i numeri aggiuntivi	9,93	
Attivazione canali fonia		
per ISDN PRA	---	0,00
Disattivazione canali fonia		
per ISDN PRA	---	0,00



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Telecom Italia modifica la tabella 6 dell'offerta di riferimento WLR per il 2017 applicando un contributo *una tantum* per la disattivazione WLR e contestuale cessazione linea pari a 8,70 Euro.
4. Telecom Italia modifica la tabella 7 dell'offerta di riferimento WLR per il 2017 applicando, con decorrenza dal 20 marzo 2017 per il solo servizio *Attivazione WLR su linea SLU o VULA naked*, i seguenti contributi *una tantum* per l'attivazione WLR, senza contestuale portabilità del numero, su linea *bitstream naked, unbundling, SLU e VULA naked*:

	2017	
	Utenza residenziale	Utenza non residenziale
Attivazione WLR		
su linea <i>unbundling</i> o <i>bitstream naked</i>	42,91	
su linea SLU o VULA naked	59,15	

5. Telecom Italia modifica la tabella 9 dell'offerta di riferimento WLR per il 2017 applicando per le richieste di contatto con il quarto referente dell'operatore un contributo pari a 1,48 Euro.
6. Telecom Italia modifica l'offerta di riferimento WLR per l'anno 2017 applicando le seguenti condizioni economiche per gli interventi di fornitura e manutenzione a vuoto *on-call* ed *on-field*:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

	2017	
	Utenza residenziale	Utenza non residenziale
Interventi a vuoto		
intervento di fornitura a vuoto <i>on-call</i> (*)	4,49	
intervento di fornitura a vuoto <i>on-field</i>	4,49	
intervento di manutenzione a vuoto <i>on-call</i> (*)	14,76	
intervento di manutenzione a vuoto <i>on-field</i>	70,13	

(*) applicabile dalla data di pubblicazione della delibera n. 106/17/CONS

7. Telecom Italia modifica la tabella 8 dell'offerta di riferimento WLR per il 2017 rimuovendo, nelle condizioni economiche di SLA Plus di *assurance* a canone, il vincolo sul numero minimo di 2.500 linee.
8. Telecom Italia modifica il documento SLA allegato all'offerta di riferimento WLR per il 2017 rimuovendo, nel caso di segnalazione inviata da OAO per KO ritenuto errato per la quale Telecom Italia riscontri che il KO è invece corretto, la corresponsione del contributo di intervento a vuoto.
9. Telecom Italia riformula la penale per ordini erroneamente rifiutati "*con invio della segnalazione*" (tabella 18 del documento SLA 2017) in linea con i chiarimenti forniti al punto 123 della delibera n. 653/16/CONS.
10. Telecom Italia modifica il manuale delle procedure allegato all'offerta di riferimento WLR per il 2017 prevedendo che, a partire dal 20 marzo 2017, laddove il processo sia ancora nella fase di contatto del cliente (*on-call*), la sospensione causa cliente possa essere reiterata fino a 5 volte prima che l'ordine sia annullato con il conseguente addebito dell'intervento di fornitura a vuoto *on-call*.

Articolo 3 (Disposizioni finali)

1. Telecom Italia recepisce le disposizioni di cui agli artt. 1 e 2 e ripubblica l'offerta di riferimento 2017 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. 10, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS, dal 1° gennaio 2017, salvo ove diversamente specificato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla data di notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla società Telecom Italia S.p.A. ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 26 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi