

## **Delibera n. 694/06/CONS**

### **Modalita' di realizzazione dell'offerta WLR ai sensi della delibera n. 33/06/CONS.**

#### **L'Autorita'**

NELLA sua riunione di Consiglio del 29 novembre 2006;

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";

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

VISTA la Raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi nell'ambito del nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche, relativamente all'applicazione di misure ex ante secondo quanto disposto dalla direttiva 2002/21/CE, dell'11 febbraio 2003, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* delle Comunità europee L 114 dell'8 maggio 2003;

VISTO il decreto legislativo n. 206 del 2005, recante "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 235 del 8 ottobre 2005 - Supplemento Ordinario n. 162;

VISTO il decreto 2 marzo 2006, n. 145 concernente il "Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 84 del 10 aprile 2006;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica n. 403 del 20 ottobre 1998 recante "Regolamento di attuazione degli articoli 1, 2 e 3 della legge 15 maggio 1997, n. 127, in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 275 del 24 novembre 1998;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS con la quale è stato approvato il regolamento concernente l'accesso ai documenti, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 141 del 20 giugno 2001, come modificata dalla delibera n.

335/03/CONS pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 240 del 15 ottobre 2003;

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

VISTA la delibera n. 373/05/CONS concernente una “Modifica della delibera n. 118/04/CONS recante "Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 3 ottobre 2005, n. 230;

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

VISTA la delibera n. 3/CIR/99, recante "Regole per la fornitura della *carrier selection equal access* in modalità di Preselezione (*carrier preselection*)", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 303 del 28 dicembre 1999;

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

VISTA la delibera n. 9/00/CIR, recante "Disposizioni relative all’attivazione del servizio di *carrier preselection*: data di sottoscrizione del contratto di utenza”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana 30 ottobre 2000, n. 254;

VISTA la delibera n. 10/00/CIR concernente la “Valutazione e richiesta di modifica dell’offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia 2000”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 2 novembre 2000, n.256;

VISTA la delibera n. 18/01/CIR, recante "Disposizioni ai fini del corretto adempimento ai contenuti della delibera n. 10/00/CIR da parte di Telecom Italia", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 202 del 31 agosto 2001;

VISTA la delibera n. 36/02/CONS, recante “Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l’offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 26 marzo 2002, n. 72;

VISTA la delibera n. 78/02/CONS, recante “Norme di attuazione dell’articolo 28 del D.P.R. 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata” pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, n. 103 del 4 maggio 2002;

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

VISTA la delibera n. 180/02/CONS, recante “Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l’offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative”, Pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 9 luglio 2002, n. 159;

VISTA la delibera n. 02/03/CIR, recante “Valutazione e richiesta di modifica dell’offerta di riferimento per l’anno 2002 di Telecom Italia”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana dell’8 aprile 2003, n. 82, supplemento ordinario n. 56;

VISTA la delibera n. 4/03/CIR, recante “Integrazione della disposizioni in materia di *Carrier Preselection*: norme in materia di disattivazione della prestazione”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 29 aprile 2003, n.98;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, recante “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 193 del 21 agosto 2003;

VISTA la delibera n. 254/04/CSP, recante “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 17 dicembre 2004, n. 295;

VISTA la delibera n. 314/00/CONS recante “Determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela” pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana dell’11 luglio 2000, n. 160;

VISTA la delibera n. 330/01/CONS concernente “Applicazione ed integrazione della delibera n. 314/00/CONS "determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 28/08/2001, n. 199;

VISTA la delibera n. 11/06/CIR recante “Disposizioni regolamentari per la fornitura di servizi VoIP (Voice over Internet Protocol) e integrazione del piano nazionale di numerazione”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 87 del 13 aprile 2006 - Supplemento ordinario n. 95”;

VISTA la delibera n. 417/06/CONS del 28 giugno 2006, concernente i “mercati della raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti e obblighi regolamentari cui vanno soggette le imprese che dispongono di un tale potere (mercati n. 8, 9 e 10 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi della Commissione europea)”, in corso di pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana;

VISTO in particolare che, nella delibera n. 417/06/CONS, l’Autorità ha “RITENUTO necessario che i contenuti dell’offerta del servizio di linea di accesso di back-up ISDN in modalità wholesale e le relative restrizioni alla fornitura (quali ad esempio limitazioni sulle numerazioni accessibili, vincoli di fornitura congiunta con altri servizi, ecc.) siano definite nell’ambito dei processi di implementazione della prestazione di wholesale line rental”;

CONSIDERATO che la complessità del tema inerente la definizione di un’offerta del servizio di linea di accesso di back-up ISDN in modalità wholesale richiede approfondimenti tecnici volti ad assicurare l’adozione delle soluzioni più efficienti e pertanto lo svolgimento di un procedimento specifico;

CONSIDERATI gli elementi acquisiti nel corso dei lavori del “Tavolo Tecnico per la fornitura del servizio Wholesale line rental” - previsto all’art. 21 della delibera n. 33/06/CONS, e istituito con la determina n. 11/06/SG del 14 marzo 2006 – a cui hanno partecipato 15 imprese, e ritenuto che nel corso dei lavori del Tavolo tecnico sono stati acquisiti gli elementi utili all’Autorità per definire gli schemi, da comunicare a Telecom Italia, per la predisposizione dell’Offerta di riferimento per i servizi WLR e della relativa contabilità regolatoria, nonché per specificare le linee guida - economiche, tecniche e contabili - per l’introduzione del servizio WLR in Italia.

CONSIDERATO che la definizione delle linee guida per l’introduzione del servizio WLR in Italia (i) costituisce la declinazione dell’obbligo di fornire il servizio WLR imposto in capo a Telecom Italia nella delibera n. 33/06/CONS e (ii) tale decisione incide sulle scelte delle imprese di telecomunicazione (titolari di licenza individuale in materia di reti e servizi di telecomunicazioni ad uso pubblico per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, oppure di autorizzazione generale per le reti e servizi di comunicazione elettronica, per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico), nonché dei consumatori finali dei servizi telefonici in postazione fissa, il presente provvedimento debba seguire il percorso procedurale previsto all’art. 11 del Codice.

VISTA la delibera n. 482/06/CONS del 2 agosto 2006, recante “consultazione pubblica sulla modalità di realizzazione dell’offerta WLR ai sensi della Delibera n. 33/06/CONS”;

SENTITA, in data 13 settembre 2006, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

SENTITE, in data 15 settembre 2006, la società Albacom S.p.A. e Fastweb S.p.A.;

SENTITE, in data 18 settembre 2006, le società Tele2 Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

SENTITA, in data 20 settembre 2006, la società Welcome Italia S.p.A.;

VISTI i contributi prodotti dai soggetti partecipanti alla consultazione pubblica;

VISTA la delibera n. 483/06/CONS del 2 agosto 2006, recante “Consultazione pubblica sulle modalità di attivazione passaggio e cessazione nei servizi intermedi di accesso offerti da Telecom Italia”;

VISTO l’art. 12, comma 3, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003;

CONSIDERATO che l’Autorità ha reso accessibile, in data 17 ottobre 2006, alla Commissione europea e alle Autorità di regolamentazione degli altri Stati membri lo schema di provvedimento concernente le “modalità di realizzazione dell’Offerta WLR ai sensi della delibera n. 33/06/CONS” fornendone apposita documentazione, adeguatamente motivata;

VISTA la lettera della Commissione europea SG-Greffe (2006) D/206923 del 17 novembre 2006, relativa allo schema di provvedimento avente ad oggetto “Caso IT/2006/521: implementazione degli obblighi relativi ai casi IT/2005/0260-261”;

CONSIDERATO che la Commissione, nella propria lettera, non ha formulato alcun commento e ha rilevato che, “secondo quanto stabilito dall’articolo 7, comma 5, della direttiva 2002/21/CE, l’Autorità può adottare la decisione finale e, in tal caso, comunicarla alla Commissione”;

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

## **DELIBERA**

### **CAPO I**

## **DISPOSIZIONI GENERALI IN MATERIA DI WHOLESALE LINE RENTAL**

### **TITOLO I**

#### **Disposizioni generali**

#### **Art. 1**

#### **Definizioni**

1. Ai sensi del presente provvedimento si intende per:
  - a) *offerta WLR* - l'offerta all'ingrosso di Telecom Italia relativa alle prestazioni di interconnessione e di accesso ai sistemi di Telecom Italia necessarie agli operatori che ne fanno richiesta al fine di commercializzare ai clienti finali i "servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati". Tali prestazioni includono le prestazioni di raccordo ai permutatori di Telecom Italia e l'instradamento delle comunicazioni telefoniche. L'offerta WLR è un'offerta all'ingrosso relativa alla banda bassa delle frequenze del doppino in rame (POTS o ISDN) che collega la sede del cliente finale allo stadio di linea (permutatore) di Telecom Italia.
  - b) *operatore WLR* - l'operatore che ha sottoscritto con Telecom Italia il contratto per la fornitura del WLR;
  - c) *abbonato WLR* - la persona fisica o giuridica che ha sottoscritto un contratto per la fornitura dei servizi di accesso con l'operatore WLR, in base al quale l'operatore WLR acquisisce una linea o un gruppo di linee attraverso l'Offerta WLR di Telecom Italia;
  - d) *prestazioni WLR* - l'erogazione dei servizi attinenti il servizio WLR e i relativi servizi accessori;
  - e) *Linea POTS* (Plain Old Telephone Service) - la linea attestata alla rete telefonica pubblica in tecnologia analogica che fornisce al cliente finale un'interfaccia analogica in banda fonica tra 300-3400 Hz;
  - f) *Linea ISDN* (Integrated Services Digital Network) - la linea attestata alla rete telefonica pubblica in tecnologia numerica e caratterizzata da due tipologie di servizio: a) accesso base (Basic Rate Access - BRA) costituito da 2 canali a 64 Kbit/s + 1 canale a 16 Kbit/s per una capacità totale di 144 Kbit/s; b) accesso primario (Primary Rate Access - PRA) costituito da 30 canali a 64 Kbit/s + 1 canale a 64 Kbit/s per una capacità totale di 1984 Kbit/s;
  - g) *Linea attiva* - la linea della rete locale di accesso di Telecom Italia in uso da parte di un cliente finale;

- h) *Linea non attiva* - la linea della rete locale di accesso di Telecom Italia installata ma non utilizzata da un cliente finale al momento dell'ordine WLR;
- i) *Capacità di evasione giornaliera* - numero minimo di ordinativi di WLR che Telecom Italia è in grado di elaborare nel corso di una giornata lavorativa;
  - i) *capacità di evasione mensile* - capacità di evasione giornaliera moltiplicata per il numero di giorni lavorativi del mese in esame;
  - ii) *capacità richiesta* - numero di ordinativi che l'operatore WLR prevede di inviare nel corso di un mese;
  - iii) *capacità assegnata mensile* - numero massimo di ordinativi che l'operatore WLR può inviare nel corso di un mese;
  - iv) *capacità assegnata giornaliera* - capacità assegnata mensile divisa per il numero di giorni lavorativi del mese in esame;
- j) *area Territoriale* - raggruppamento di distretti telefonici ai fini della realizzazione del processo di richiesta ed attivazione della prestazione di WLR. La corrispondenza tra ciascun distretto e la relativa area territoriale è riportata nell'allegato A della delibera n. 8/CIR/01;
- k) *tempo di attivazione* - il tempo intercorrente tra il giorno di ricezione dell'ordinativo e il giorno dell'attivazione;
- l) *tempo di ripristino* - il numero di ore intercorrenti tra la segnalazione del guasto e la sua risoluzione da parte di Telecom Italia.
- m) *ordinativo* - richiesta di attivazione della prestazione WLR relativa ad un singolo impianto d'utente, anche multinumero;
  - i) *ordinativo inviato* - richiesta di attivazione della prestazione di WLR che l'operatore WLR ha trasmesso a Telecom Italia. L'ordinativo si intende inviato il giorno successivo rispetto all'effettiva data di inoltro;
  - ii) *ordinativo in lista d'attesa* - richiesta di attivazione della prestazione di WLR che l'operatore WLR ha trasmesso a Telecom Italia in eccedenza rispetto alla capacità assegnata giornaliera;
  - iii) *ordinativo attivato* - richiesta di attivazione della prestazione WLR che Telecom Italia ha evaso con esito positivo;
  - iv) *ordinativo standard* - ordinativo relativo alla configurazione di base, stabilita nel contratto di fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori, della linea ceduta in modalità WLR;
  - v) *ordinativo non standard* - ordinativo relativo a una configurazione della linea ceduta in modalità WLR diversa da quella di base e per cui non sono presenti particolari criticità di lavorazione da parte di Telecom Italia;

- vi) *ordinativo complesso* – “ordinativo non standard” con particolari criticità di lavorazione da parte di Telecom Italia;
  - n) *disattivazione della prestazione di WLR* - la disattivazione, a seguito del recesso del cliente, della prestazione di WLR.
  - o) *variazione su richiesta del cliente* - il cambio di operatore WLR che si configura come una nuova attivazione senza necessità di previa disattivazione.
2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all’art. 1 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, e all’art. 1 della delibera n. 33/06/CONS.

## **Art. 2**

### **Soggetti destinatari dell’offerta WLR**

1. L’offerta WLR è destinata agli operatori titolari di licenza individuale in materia di reti e servizi di telecomunicazioni ad uso pubblico per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, nonché alle imprese titolari di autorizzazione generale per le reti e/o servizi di comunicazione elettronica, ai sensi dell’art. 25 del Codice delle comunicazioni elettroniche, per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico, che abbiano preventivamente o contestualmente sottoscritto:
- a) con Telecom Italia il contratto per la fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori e il contratto di interconnessione diretta; oppure
  - b) con Telecom Italia il contratto per la fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori e con un altro operatore (interconnesso alla rete di Telecom Italia) un accordo di ospitalità, in base al quale l’operatore ospitante ha stipulato un contratto di *code hosting* con Telecom Italia.

## **Art. 3**

### **Ambito di applicazione dell’Offerta WLR**

1. Uno stadio di linea è dichiarato aperto ai servizi di accesso disaggregato, ai sensi dell’art. 5, comma 1, della delibera n. 33/06/CONS, nel momento in cui almeno un operatore ha firmato il verbale di consegna dello stadio di linea e sono attive almeno 50 linee in modalità unbundling ai clienti finali. Ai fini della fornitura del servizio di WLR, fa fede la lista di stadi di linea aperti, in base alla suddetta definizione, alla data di entrata in vigore della delibera n. 33/06/CONS.
2. Le linee installate sul territorio nazionale – sia quelle attestare su stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale, sia quelle attestare su stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale – sulle quali, per cause tecniche, non è possibile fornire i servizi di accesso disaggregato, sono disponibili per la fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori.



3. Nel momento in cui un nuovo stadio di linea è aperto per la fornitura di servizi di accesso disaggregato alla rete locale, secondo la definizione riportata al comma 1, Telecom Italia: 1) garantisce la fornitura del servizio WLR, alle condizioni economiche vigenti, sulle linee afferenti a tale stadio di linea già attivate in modalità WLR dall'operatore WLR, fino alla cessazione del contratto da parte del cliente finale; 2) fornisce l'attivazione del servizio WLR per 12 mesi successivi alla data di comunicazione, da parte di Telecom Italia agli operatori WLR, dell'avvenuta apertura dello stadio di linea ai servizi di accesso disaggregato alla rete locale secondo la definizione di cui alla comma 1. La comunicazione relativa agli stadi di linea aperti ai servizi di accesso disaggregato è inviata da Telecom Italia, con cadenza trimestrale, agli operatori che hanno sottoscritto il contratto per la fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori.

#### **Art. 4**

##### **Linee oggetto dell'Offerta WLR**

1. Telecom Italia, nell'ambito dell'Offerta WLR, fornisce i servizi di accesso di tipo analogico (POTS) o numerico (ISDN), su singole linee o gruppi di linee, fermo restando quanto previsto all'art. 3 del presente provvedimento e all'art. 5 della delibera n. 33/06/CONS.
2. L'Offerta WLR di Telecom Italia comprende le linee attive e le linee non attive.
3. L'Offerta WLR consente la fornitura del Gruppo di numerazione ridotta (GNR).

#### **Art. 5**

##### **Perimetro dell'Offerta WLR**

1. Senza pregiudizio di quanto stabilito all'art. 4, Telecom Italia fornisce agli operatori WLR le seguenti prestazioni di accesso e di interconnessione:
  - a) la fornitura dei mezzi necessari alla commercializzazione dei servizi di accesso in postazione fissa ai propri clienti finali; in particolare, Telecom Italia fornisce le prestazioni incluse nell'allegato B;
  - b) i mezzi che permettono, per le chiamate originate dall'abbonato WLR, con esclusione delle chiamate ai numeri di emergenza, di utilizzare i servizi telefonici dell'operatore WLR facendo uso della preselezione diretta del vettore, ovvero senza la digitazione del codice di Carrier Selection dell'operatore WLR;
  - c) l'instradamento *a destinazione* delle chiamate ai codici per servizi di emergenza di cui all'art. 12 della delibera n. 9/03/CIR e successive

integrazioni e modificazioni, utilizzando le risorse, le tecniche e le modalità impiegate per i propri clienti;

- d) la fornitura dei mezzi necessari all'operatore WLR per applicare le restrizioni/disabilitazioni temporanee e permanenti del traffico dovute a eventuali morosità o reclami dell'abbonato WLR, nonché dei mezzi necessari per ripristinare la linea e il suo normale funzionamento;
  - e) l'accesso alle informazioni preliminari necessarie all'operatore WLR per l'acquisto in modalità WLR di un gruppo di linee destinate a un cliente finale che si è già impegnato formalmente, a seguito ad esempio dell'aggiudicazione di una gara di appalto, ad acquisire dal medesimo operatore i servizi di accesso e di cessare i servizi con l'operatore pre-esistente e che ha conferito all'operatore WLR, con un mandato conoscitivo adeguatamente circoscritto, una delega ovvero un incarico di rappresentanza;
  - f) la fornitura dei mezzi necessari all'operatore WLR per proporre i servizi di assistenza ai propri abbonati WLR, garantendo tempi di ripristino migliorativi rispetto a quelli forniti ai propri clienti finali;
  - g) Telecom Italia predispone e fornisce, su ciascuna prestazione inclusa nell'Offerta WLR, livelli di qualità equivalenti a quelli forniti sui mercati al dettaglio corrispondenti.
2. L'Autorità si riserva, anche su istanza di parte, di modificare la lista dei servizi inclusi nell'Offerta WLR, riportata nell'allegato B.

## **Art. 6**

### **Caratteristiche del servizio**

1. Le prestazioni WLR permettono all'operatore WLR di acquisire all'ingrosso una o più linee di accesso e di offrirle al cliente finale. L'operatore WLR fornirà al cliente finale i seguenti servizi: a) servizi di accesso in postazione fissa alla rete telefonica pubblica per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche e servizi correlati; b) servizi di instradamento *a destinazione* del traffico originato dal cliente finale e diretto a numeri di qualsiasi decade da 0 a 9 - con la sola esclusione delle chiamate dirette ai codici per servizi di emergenza.
2. Telecom Italia provvede alla disabilitazione della fornitura dei servizi di CS/CPS sulla linea oggetto della transazione e all'interruzione del rapporto contrattuale, ove esistente, con il cliente finale che acquisisce i servizi di accesso attraverso l'operatore WLR. L'operatore WLR ha la facoltà di offrire alla propria clientela il servizio di CS/CPS sulle linee acquisite in WLR.

## **Art. 7**

### **Modalità realizzative e limitazioni del servizio WLR**

1. Telecom Italia fornisce le prestazioni tecniche secondo le linee guida riportate nell'allegato C del presente provvedimento.
2. Le prestazioni WLR non sono disponibili per le linee relative ad apparecchi telefonici pubblici a pagamento.
3. L'Identità della Linea Chiamante (*Calling Line Identification*) e le sue eventuali caratterizzazioni o restrizioni ai fini della prestazione al cliente finale non vengono alterate dalle prestazioni WLR.
4. Qualora occorra effettuare, per motivi tecnici, cambi numero che coinvolgano abbonati WLR, Telecom Italia avvisa, con almeno centoventi giorni di anticipo, gli operatori interessati con i quali ha stipulato contratti per la fornitura del servizio WLR e dei relativi servizi accessori, salvo eccezioni concordate bilateralmente. Gli operatori garantiscono la gestione sia dei vecchi, sia dei nuovi numeri, nel periodo transitorio previsto dalle carte dei servizi degli operatori.
5. Le richieste di WLR da parte di utenti titolari di abbonamenti al servizio telefonico che prevedono condizioni agevolate per motivi di natura sociale sono regolate con appositi provvedimenti dell'Autorità.

## **Art. 8**

### **Compatibilità con l'utilizzazione della banda alta di frequenza del doppino**

1. L'Offerta WLR è compatibile con un'utilizzazione simultanea da parte di Telecom Italia, oppure dell'operatore WLR, oppure di un operatore terzo, della banda alta delle frequenze della linea, secondo le modalità previste dalla regolamentazione vigente in materia di servizi a banda larga.

## **TITOLO II**

### **Rapporti tra operatori**

## **Art. 9**

### **Accordi bilaterali**

1. Le prestazioni WLR, per le caratteristiche tecniche e per il necessario coinvolgimento di Telecom Italia già nella fase di attivazione, sono subordinate alla stipula di accordi bilaterali tra Telecom Italia e gli operatori WLR.
2. Gli accordi bilaterali, di cui al precedente comma, contengono le modalità operative e le condizioni economiche inerenti alle prestazioni WLR e regolano, in conformità alle disposizioni contenute nel presente provvedimento, alle disposizioni contenute

nella delibera 33/06/CONS, alle norme sulla tutela dei dati personali ed alle disposizioni contenute nelle carte dei servizi, i seguenti aspetti:

- a) limiti di applicabilità delle prestazioni WLR;
- b) modalità di comunicazione delle richieste;
- c) modalità e tempi di attivazione delle prestazioni;
- d) responsabilità degli operatori nella fase di attivazione e disattivazione delle prestazioni al cliente;
- e) responsabilità degli operatori nella gestione di eventuali disservizi o malfunzionamenti che possano verificarsi durante l'esercizio delle prestazioni WLR;
- f) modalità di applicazione delle restrizioni/disabilitazioni temporanee e permanenti del traffico dovute a eventuali morosità o reclami da parte del cliente per il traffico effettuato in WLR, nonché per ripristinare la linea e il suo normale funzionamento;
- g) prevenzione e gestione delle eventuali frodi;
- h) trasferimento dei dati personali del cliente;
- i) procedure gestionali che tengano conto delle interazioni con la fornitura di altri servizi;
- j) procedure relative alle prestazioni richieste dall'Autorità Giudiziaria.

## **Art. 10**

### **Evasione degli ordinativi**

1. La capacità di evasione degli ordinativi è posta a disposizione di tutti gli operatori WLR richiedenti a condizioni eque, trasparenti, non discriminatorie e proporzionali alle richieste stesse, ai sensi delle disposizioni di cui al presente articolo.
2. La capacità di evasione giornaliera minima è fissata in 20.000 ordinativi. L'Autorità si riserva, anche su istanza di parte, di rivedere tale capacità.
3. La capacità di evasione giornaliera è ripartita in misura proporzionale al numero di abbonati, residenziali ed affari, presenti in ciascuna Area Territoriale, tenuto conto degli stadi di linea non aperti al WLR.
4. L'operatore WLR comunica a Telecom Italia, entro quindici giorni dalla fine del mese in corso, la capacità richiesta per il mese successivo, ripartita per Aree Territoriali.
5. Telecom Italia segnala con adeguato anticipo all'Autorità ed agli altri operatori interessati eventuali limiti temporanei e/o occasionali a livello operativo relativi

all'espletamento delle richieste, fornendo contestualmente indicazioni sui tempi di rimozione di tali limiti.

6. La capacità richiesta dall'operatore WLR per ogni Area Territoriale non deve superare il valore di capacità di evasione mensile definita da Telecom Italia nella stessa Area Territoriale. Il 40% della capacità di evasione mensile è assegnata uniformemente sulla base del numero complessivo di operatori WLR. Il 60% della capacità di evasione mensile è assegnata proporzionalmente alla capacità richiesta dai singoli operatori WLR.
7. La capacità giornaliera assegnata a ciascun operatore WLR, non utilizzata per l'evasione degli ordinativi, è resa disponibile da Telecom Italia agli altri operatori WLR attraverso la lista d'attesa. Ciascun operatore può trasmettere ordinativi in lista d'attesa entro un limite massimo giornaliero per operatore pari alla capacità massima teorica di Telecom Italia, al netto degli ordinativi assegnati all'operatore medesimo. Ogni operatore WLR potrà inviare ordinativi fino al massimo attivabile per ogni area. Gli ordinativi in lista d'attesa vengono evasi giornalmente da Telecom Italia con un meccanismo iterativo e sequenziale volto a soddisfare in uguale misura tutti gli operatori con lista di attesa.
8. Al fine di scoraggiare sottostime o sovrastime intenzionali nelle previsioni, Telecom Italia ha facoltà, per ogni singolo periodo, di non accettare richieste eccedenti le previsioni. In caso di richieste inferiori, che incidano per oltre il 2% sulla capacità complessiva di espletamento degli ordinativi di Telecom Italia, la quota di richieste effettivamente evase per un operatore WLR sarà pari alla quantità effettivamente presentata diminuita dell'ammontare percentuale dello scostamento dalla previsione. Telecom Italia utilizza, ai fini dell'applicazione della penale, lo scostamento percentuale tra capacità richiesta dall'operatore nel mese ed il numero di ordinativi effettivamente inoltrati. Tale fattore è utilizzato per ridurre, nel primo mese utile la capacità di cui al comma 6 del presente articolo. La capacità produttiva residua è suddivisa, in modo proporzionale, a vantaggio degli altri operatori.
9. Al fine di facilitare le operazioni di evasione degli ordinativi, l'inoltro dei dati si effettua su supporto informatico, secondo un formato concordato tra gli operatori e proposto da Telecom Italia.
10. Telecom Italia rende disponibili agli operatori WLR le modalità e gli strumenti per il controllo formale degli ordinativi inviati.
11. Per consentire il monitoraggio del processo di richiesta ed attivazione degli ordinativi di WLR, Telecom Italia comunica mensilmente all'Autorità i seguenti dati:
  - capacità richiesta e capacità assegnata per ogni operatore WLR a livello di Area Territoriale;
  - ordinativi effettivamente inoltrati, respinti ed evasi per ciascun operatore WLR.

12. L'operatore WLR fornisce mensilmente all'Autorità per ciascuna Area Territoriale i dati relativi agli ordinativi richiesti, assegnati ed effettivamente inoltrati, questi ultimi suddivisi per singolo distretto telefonico. Gli ordinativi effettivamente inoltrati sono ulteriormente distinti in ordinativi respinti, suddivisi per causale di rifiuto, ordinativi evasi entro il tempo massimo ed ordinativi evasi oltre il tempo massimo.

### **TITOLO III**

#### **Attivazione e disattivazione del servizio WLR**

##### **Art. 11**

##### **Modalità per l'attivazione del servizio WLR**

1. Il cliente finale è il solo soggetto legittimato a chiedere l'attivazione del servizio d'accesso basato sul servizio WLR.
2. L'accordo di fornitura dei servizi di accesso sulla base dell'Offerta WLR si forma tra il soggetto legittimato di cui al comma 1 e l'operatore WLR nel rispetto del principio di libertà delle forme di perfezionamento del contratto.
3. Ai fini dell'attuazione dell'accordo, nel caso di contratti a distanza, l'operatore WLR è tenuto a trasmettere tempestivamente e con qualsiasi mezzo, anche informatico, un modulo d'ordine al cliente contenente tutte le informazioni prescritte dalla normativa vigente, nonché l'indicazione della data in cui si è formato l'accordo tra le parti. Ai medesimi fini costituisce onere del cliente la restituzione all'operatore WLR del modulo da lui sottoscritto. Il modulo d'ordine sottoscritto dal cliente fornisce evidenza dell'avvenuto accordo tra le parti. La decorrenza dei termini per avvalersi del diritto di recesso è calcolata dalla data di invio del modulo d'ordine da parte del cliente finale.
4. L'operatore WLR, anche avvalendosi di supporto informatico, trasmette all'operatore di accesso, nei termini stabiliti nella Carta dei servizi, l'ordine di lavorazione per l'attivazione del servizio di WLR recante gli elementi di cui all'art. 13.
5. Telecom Italia dà tempestivamente seguito all'ordine di lavorazione da parte dell'operatore WLR, nei tempi tra loro stabiliti dall'art. 14.

##### **Art. 12**

##### **Modalità per la disattivazione del servizio WLR**

1. L'abbonato WLR è il solo soggetto legittimato a chiedere la disattivazione del servizio d'accesso basato sul servizio WLR.
2. L'utente che intende disattivare il servizio d'accesso basato sul servizio WLR e eventualmente cessare la linea comunica per iscritto la propria volontà all'operatore WLR, che la comunica a Telecom Italia, anche avvalendosi di supporto informatico; in alternativa, il cliente finale può indirizzare la stessa comunicazione scritta a Telecom Italia, che ne dà informazione all'operatore WLR. La comunicazione tra gli operatori deve avvenire entro i termini di cui all'art. 15.
3. La comunicazione di cui al precedente comma 2 contiene almeno le seguenti informazioni:
  - a) nome e cognome o ragione sociale dell'utente;
  - b) numero telefonico (numeri telefonici) della linea (o delle linee) per il quale (i quali) si richiede la disattivazione della prestazione di WLR;
  - c) indicazione dell'operatore WLR;
  - d) data di ricezione della richiesta di disattivazione proveniente dall'utente e data dal medesimo indicata per l'esecuzione della disattivazione;
  - e) la richiesta, da parte del cliente finale, di cessazione della linea oppure l'esistenza di una richiesta di fornitura di servizi di accesso da Telecom Italia.
4. L'utente che intende disattivare la prestazione di WLR e contestualmente acquistare i servizi di accesso, basati sulla linea della rete locale di Telecom Italia, da un altro operatore (Telecom Italia inclusa) non sostiene ulteriori costi in quanto la linea rimane attiva.

### **Art. 13**

#### **Procedure per l'attivazione del servizio WLR**

1. Nel caso di linea attiva, l'operatore WLR trasmette all'operatore d'accesso l'ordine di lavorazione, in formato elettronico (via posta elettronica o altri strumenti equivalenti) o in formato cartaceo (via fax), che contiene almeno i seguenti dati:
  - a) nome e cognome o ragione sociale del cliente che richiede il servizio WLR;
  - b) numero/i della/e linea/e telefonica/che su cui si richiede di attivare la prestazione WLR;
  - c) nome dell'operatore WLR;
  - d) data di ricezione del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente;
  - e) data di attesa consegna.

2. Ai soli fini della valorizzazione del servizio WLR, l'operatore WLR comunica a Telecom Italia l'identificativo fiscale del cliente. La mancata comunicazione dell'identificativo fiscale non è adducibile come causa di rigetto dell'ordine. In assenza di tale comunicazione, Telecom Italia utilizza la caratterizzazione del cliente presente nei propri database, dando adeguata e tempestiva informazione all'operatore WLR.
3. Nel caso di linea non attiva, l'operatore WLR trasmette all'operatore d'accesso l'ordine di lavorazione, in formato elettronico (via posta elettronica o altri strumenti equivalenti) o in formato cartaceo (via fax), che contiene almeno i seguenti dati:
  - a) nome e cognome o ragione sociale del cliente che richiede il servizio WLR;
  - b) codice fiscale o partita IVA del cliente;
  - c) indirizzo completo della sede del cliente per la quale si richiede l'attivazione della linea;
  - d) recapito telefonico per rintracciare il cliente;
  - e) nome dell'operatore WLR;
  - f) data di ricezione del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente;
  - g) data di attesa consegna.
4. Le disposizioni concernenti i rapporti tra Telecom Italia e l'operatore WLR, con particolare riferimento alla gestione degli ordinativi e all'attivazione del servizio, hanno come riferimento temporale certo la data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'ordine di lavorazione trasmessogli dall'operatore WLR.
5. Telecom Italia fattura all'operatore WLR il servizio WLR a partire dalla data di effettiva attivazione del servizio WLR fino alla data di effettiva disattivazione.
6. Qualora Telecom Italia riceva un ordine di lavorazione per l'attivazione del servizio WLR per un cliente che usufruisce di servizi di carrier preselection, prevale l'ordine di lavorazione fondato sul modulo d'ordine più recente, ai fini della cessazione da parte di Telecom Italia della prestazione di CPS fino ad allora erogata e della contestuale attivazione del servizio WLR con l'operatore WLR.
7. L'operatore WLR, in qualità di responsabile del rapporto contrattuale con il cliente, conserva copia dell'ordine di lavorazione trasmesso unitamente alla copia del modulo d'ordine sottoscritto dall'utente.
8. Le procedure definite dai commi precedenti e le modalità stabilite dall'art. 12 si osservano anche in caso di passaggio da un operatore WLR ad un altro.

#### **Art. 14**

#### **Tempi di attivazione e riparazione guasti**



1. Telecom Italia, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi e la loro completezza, attiva la prestazione all'utente nei tempi e secondo le modalità stabilite nei commi successivi.
2. Il termine per l'attivazione del WLR sulla linea d'utente è di sei giorni lavorativi nel caso "ordinativi standard" e di otto giorni lavorativi nel caso di "ordinativi non standard". Il termine decorre dal giorno di ricezione dell'ordine di lavorazione da parte di Telecom Italia. Tali tempi si intendono garantiti per il 100% delle richieste.
3. In caso di "ordinativo complesso", Telecom Italia comunica all'operatore WLR, entro sei giorni dalla ricezione dell'ordine di lavorazione, il tempo di attivazione stimato, che è al massimo di 45 giorni lavorativi ove è richiesta anche la trasformazione tecnica delle linee oggetto dell'ordine e di quindici giorni lavorativi ove è richiesta la sola attività di sincronizzazione degli ordini. Qualora tale comunicazione non avvenga entro sei giorni dalla ricezione, l'ordinativo si intende lavorabile negli stessi tempi degli "ordinativi non standard".
4. Nel caso di ordini per l'attivazione del servizio WLR su linee non attive, i tempi di cui ai commi 2 e 3 sono incrementati del numero di giorni previsti da Telecom Italia per l'attivazione della linea ai propri clienti finali, ridotti del 20%.
5. Il ripristino dei guasti segnalati dall'operatore WLR avviene tre ore prima del compimento del secondo giorno lavorativo, compreso il sabato, successivo alla segnalazione del guasto. Tale tempo è garantito nel 100% dei casi.
6. Nel caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione del servizio di WLR sono previste le seguenti penali:

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

7. Nel caso di mancato rispetto dei tempi di riparazione dei guasti del servizio WLR sono **previste le seguenti penali:**

Ritardo (ore solari)	Penale come % del costo complessivo del canone
----------------------	--

< 5	30%
5-8	100%
8-10	150%
>10	200% + 100% per ogni ora di ritardo

### **Art. 15**

#### **Procedure per la disattivazione del servizio WLR**

1. Qualora il cliente chieda la disattivazione dei servizi di accesso basati sul servizio WLR comunicando la propria volontà direttamente a Telecom Italia, quest'ultima comunica all'operatore WLR, secondo modalità operative definite tra gli operatori, la richiesta di disattivazione formulata dal cliente, con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data di disattivazione del servizio indicata nella richiesta stessa ed indicando almeno le informazioni di cui al precedente art. 12, comma 3.
2. L'operatore WLR, che riceve dall'abbonato WLR la richiesta di disattivazione del servizio WLR, rispetta le medesime regole in termini di modalità e tempi previsti in caso di attivazione della prestazione di cui ai precedenti artt. 11 e 13.
3. Almeno tre giorni lavorativi prima della disattivazione del servizio WLR, senza cessazione della linea e con richiesta dell'utente di usufruire dei servizi di accesso di Telecom Italia, quest'ultima invia all'utente, secondo le forme previste dalla normativa vigente, una comunicazione di conferma dell'ordine ricevuto.
4. La comunicazione di cui al precedente comma 2 contiene almeno le seguenti informazioni:
  - a) il nome e cognome o ragione sociale dell'utente;
  - b) la modalità con cui l'utente ha inoltrato la richiesta di disattivazione;
  - c) la data della richiesta di disattivazione sottoscritta dall'utente;
  - d) numero telefonico della linea (o delle linee) per la quale è stata richiesta la disattivazione del servizio WLR;
  - e) la data in cui sarà eseguita la richiesta formulata dall'utente.
5. La comunicazione all'utente contiene, inoltre, l'informativa della possibilità di usufruire dei servizi di altro operatore utilizzando il codice di Easy Access ad esso associato, della disponibilità del blocco selettivo delle chiamate ed, inoltre, delle modalità per la richiesta della fatturazione dettagliata del traffico.
6. Nel processo di lavorazione delle richieste di disattivazione WLR sottoscritte dal cliente verrà presa a riferimento da parte di Telecom Italia la data indicata dal cliente per la disattivazione del servizio WLR.

7. Qualora il cliente richieda, tramite l'operatore WLR, l'attivazione di altri servizi con il medesimo operatore che comportino la disattivazione del servizio WLR, Telecom Italia gestisce con una procedura unificata tali attività. Telecom Italia e l'operatore alternativo concordano opportune modalità gestionali secondo cui la disattivazione del servizio WLR e l'attivazione del nuovo servizio avvengono con disservizio minimo per il cliente finale.

## **Art. 16**

### **Contestazioni**

1. In caso di contestazioni nel processo di attivazione del WLR:
  - a) l'operatore WLR ha l'obbligo di fornire su richiesta di Telecom Italia copia del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente per la fornitura del servizio WLR.
  - b) Telecom Italia, ove rilevi gravi incongruenze tra i dati forniti e quelli in suo possesso, ha facoltà di chiedere all'operatore WLR - previa autorizzazione da parte dell'Autorità - il sistematico invio della copia dei moduli d'ordine sottoscritti dai clienti.
2. In caso di contestazione nel processo di disattivazione, qualora il cliente inoltri la richiesta a Telecom Italia:
  - a) quest'ultima ha l'obbligo di fornire all'operatore WLR, su richiesta di quest'ultimo, copia della domanda di disattivazione sottoscritta dal cliente. Tale richiesta non sospende la procedura di disattivazione della prestazione.
  - b) l'operatore WLR, ove rilevi gravi incongruenze, può richiedere a Telecom Italia - previa autorizzazione da parte dell'Autorità - il sistematico invio delle copie delle richieste di disattivazione inoltrate dai clienti.

## **Art. 17**

### **Prestazioni non richieste**

1. Fatte salve le ulteriori conseguenze previste dalla normativa vigente, in caso di attivazioni o disattivazioni non richieste delle prestazioni WLR, l'utente ha diritto di ottenere gratuitamente entro tre giorni lavorativi dalla segnalazione a Telecom Italia la precedente configurazione della propria linea. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione della prestazione non richiesta dall'utente.

## **Art. 18**

### **Obblighi in capo a Telecom Italia**

1. Telecom Italia:

- a) tratta con la massima riservatezza ed ai soli fini della prestazione richiesta i dati relativi agli utenti che chiedono l'attivazione o la disattivazione della prestazione di WLR;
- b) non discrimina gli abbonati WLR in termini di qualità del servizio telefonico, compatibilmente con la soluzione tecnica adottata;
- c) non effettua la tassazione e la fatturazione al cliente delle chiamate effettuate attraverso il servizio WLR;
- d) svolge le attività sulla propria rete per l'attivazione o la disattivazione del servizio WLR sulla linea o sulle linee telefoniche;
- e) informa l'operatore WLR, con un congruo preavviso, dell'eventuale rimodulazione della data di attesa consegna del servizio WLR;
- g) in caso di richieste di attivazione o disattivazione del WLR non andate a buon fine oppure oggetto di rimodulazione della data di attesa consegna, informa l'operatore richiedente, contestualmente al riscontro di eventuali cause di non conformità tecniche o procedurali nelle richieste pervenute, circa le cause specifiche della mancata attivazione o disattivazione;
- h) in caso di passaggio, su richiesta, del cliente dai servizi di CPS al servizio WLR, comunica all'operatore precedentemente preselezionato per la fornitura del servizio CPS tale passaggio, nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati personali, nonché dei provvedimenti emanati dall'Autorità competente. Tale comunicazione non è dovuta nel caso in cui il cliente chiede il passaggio dai servizi di CPS al servizio WLR con il medesimo operatore, ovvero quando l'operatore WLR coincide con l'operatore CPS;
- i) Telecom Italia, ove venga richiesta l'attivazione della prestazione WLR su una linea oggetto di un contratto per la prestazione "*Bitstream naked*", comunica all'operatore WLR l'esistenza di tale contratto. Tale comunicazione non è dovuta nel caso in cui il cliente chiede il passaggio dai servizi di "*Bitstream naked*" al servizio WLR con il medesimo operatore, ovvero quando l'operatore WLR coincide con l'operatore "*Bitstream naked*";
- j) Telecom Italia pubblica nell'Offerta di riferimento per il WLR le procedure di erogazione delle singole prestazioni incluse nel sistema WLR (allegato B), in conformità alle indicazioni contenute nella delibera n. 33/06/CONS e nel presente provvedimento.
- k) Telecom Italia prevede una procedura centralizzata, con un referente unico, per l'evasione dell'ordine di attivazione WLR su linea non attiva;

- l) la durata del contratto di fornitura del servizio WLR relativo al singolo cliente è determinata sulla base della durata del contratto tra l'operatore WLR e tale cliente.

## **Art. 19**

### **Compiti dell'operatore WLR**

1. L'operatore WLR:
  - a) chiede al cliente i dati e la documentazione necessari all'attivazione della prestazione di WLR;
  - b) espleta le attività di configurazione sulla sua rete per la fornitura dei servizi offerti al cliente mediante il servizio WLR;
  - c) stabilisce ed applica la tariffa per le chiamate raccolte ed instradate verso la sua rete dalla rete di Telecom Italia;
  - d) fattura al cliente il traffico effettuato in WLR;
  - e) applica le restrizioni/disabilitazioni temporanee e permanenti del traffico dovute a eventuali morosità o reclami da parte del cliente per il traffico effettuato in WLR;
  - f) gestisce eventuali restrizioni/disabilitazioni del traffico effettuato in preselezione dovute a particolari limitazioni che voglia introdurre nella sua offerta al cliente finale;
  - g) comunica a Telecom Italia il recesso dal contratto da parte dell'abbonato WLR o la scadenza del contratto che non sia stato rinnovato con almeno quindici giorni di anticipo rispetto alla data di disattivazione del servizio WLR indicata nella richiesta di recesso o nel contratto stesso;
  - h) comunica a Telecom Italia il recesso dal contratto da parte dell'abbonato WLR, inclusa la volontà del cliente di cessare l'utilizzo della linea, o la scadenza del contratto che non sia stato rinnovato con almeno quindici giorni di anticipo rispetto alla data di disattivazione del servizio WLR indicata nella richiesta di recesso o nel contratto stesso;
  - i) informa i propri clienti dei prezzi applicati a tutte le numerazioni accessibili attraverso il servizio WLR.

## **Art. 20**

### **Configurazione delle centrali di Telecom Italia**

1. Qualora sia già operativo, per l'operatore WLR, il servizio di raccolta in *carrier selection* (modalità *easy access*) o il servizio di *carrier preselection*, la

configurazione delle centrali di Telecom Italia per l'erogazione delle prestazioni WLR deve avvenire entro dieci giorni dalla data della sottoscrizione dell'accordo con l'operatore WLR.

2. Qualora non sia operativo, per l'operatore WLR, il servizio di *carrier selection* (modalità *easy access*) o il servizio di *carrier preselection*, la configurazione delle centrali di Telecom Italia per l'erogazione delle prestazioni WLR deve avvenire entro trenta giorni dalla data di sottoscrizione dell'accordo con l'operatore WLR.

#### **Art. 21**

##### **Tempi di riparazione dei guasti**

1. Telecom Italia risponde della riparazione dei guasti che si verificano sulla propria rete e in relazione alle proprie responsabilità, nei tempi previsti all'art. 14.
2. I tempi di ripristino, previsti dalle carte dei servizi degli altri operatori in caso di guasti o disservizi, decorrono dal momento in cui Telecom Italia viene direttamente informato dall'operatore WLR.

#### **TITOLO IV**

##### **Sospensione o estinzione WLR o rigetto di richieste della WLR**

#### **Art. 22**

##### **Rigetto degli ordinativi di WLR**

1. Nel caso di richieste di attivazione del servizio WLR per una medesima linea d'utente, pervenute da operatori diversi, Telecom Italia configura l'operatore WLR in relazione alla richiesta sottoscritta dal cliente in data più recente, dandone apposita informativa all'operatore che vede rigettato il proprio ordine, ad eccezione di quanto disposto dal successivo comma 4. Telecom Italia è autorizzata a respingere, dandone apposita informativa, le richieste di WLR, sottoscritte dal cliente alla stessa data e per una medesima linea d'utente, pervenute da operatori WLR diversi.
2. In caso di rigetto dell'ordinativo, se le motivazioni fornite da Telecom Italia non risultino giustificate, quest'ultima è tenuta a corrispondere una penale per il ritardo nella trattazione dell'ordinativo, a far data dall'ordine rigettato senza giustificato motivo, per ciascuna linea cui l'ordine si riferisce, anche in caso di reiterazione dell'ordine da parte dell'operatore richiedente.
3. Le causali di rigetto o di rimodulazione della data di consegna dell'ordinativo sono limitate a quelle contenute nell'elenco reso disponibile da Telecom Italia nell'ambito dell'Offerta di riferimento per il servizio WLR e i relativi servizi accessori. L'Offerta di riferimento per il servizio WLR e i relativi servizi accessori riporta in

maniera esaustiva le causali che possono portare al rigetto o alla rimodulazione della data di consegna dell'ordine. L'Autorità si riserva, in sede di approvazione dell'Offerta di riferimento per il servizio WLR e relativi servizi accessori, di introdurre appositi SLA e penali sul rigetto e la rimodulazione degli ordini. Le comunicazioni agli operatori WLR identificano univocamente ciascuna causale.

4. Telecom Italia è autorizzata a respingere una richiesta di WLR nel caso in cui per la linea telefonica o le linee telefoniche oggetto della prestazione esista una precedente richiesta da parte del cliente, ancora in fase di espletamento, volta ad ottenere la cessazione della linea, il subentro o il trasloco.

### **Art. 23**

#### **Condizioni economiche dei servizi di raccolta nell'ambito del WLR**

1. I servizi di raccolta delle chiamate forniti da Telecom Italia all'operatore WLR al fine di servire il proprio abbonato WLR sono valorizzati secondo le "condizioni economiche di interconnessione" vigenti, al momento della fornitura del servizio, "per la raccolta delle comunicazioni in carrier selection da abbonati Telecom Italia", indistintamente dalla tipologia di numerazione.
2. I servizi di raccolta delle chiamate instradate verso l'operatore WLR e non andate a buon fine (tra cui quelle dirette a numerazioni non esistenti a cui è associata opportuna fonìa dall'operatore WLR), nonché i servizi di raccolta delle chiamate dirette ai numeri di emergenza (gestite e instradate direttamente da Telecom Italia) sono forniti da Telecom Italia gratuitamente.
3. Il servizio WLR è composto dalle prestazioni incluse nel canone di abbonamento retail di Telecom Italia (contraddistinte dal numero 1 nella tabella riportata all'allegato B) e dalle prestazioni commercializzate da Telecom Italia ai propri clienti con canoni specifici (contraddistinte dal numero 2 nella tabella riportata all'allegato B). Tali servizi sono offerti, nell'ambito del WLR, secondo la metodologia retail minus, in cui i prezzi assunti come valore iniziale (su cui viene applicato lo sconto del 12% riconosciuto all'operatore WLR) sono i canoni vigenti, rispettivamente, i canoni di abbonamento retail di Telecom Italia per le prestazioni contraddistinte dal numero 1 nella tabella riportata all'allegato B e i canoni di abbonamento specifici per le prestazioni contraddistinte dal numero 2 nella tabella riportata all'allegato B.
4. I servizi accessori al WLR sono costituiti dalle prestazioni destinate unicamente all'operatore WLR e che non trovano un corrispondente servizio a livello retail (contraddistinte dal numero 3 nella tabella riportata all'allegato B). Il prezzo di tali servizi è determinato in conformità a quanto previsto nell'art. 9, comma 3, della delibera n. 33/06/CONS.

## **Art. 24**

### **Aggiornamento del DBU**

1. L'aggiornamento del DBU per la fornitura di elenchi abbonati e dei servizi di informazione abbonati è compito dell'operatore WLR:
  - a. l'art. 1 della delibera 36/02/CONS, è integrato, dopo il comma 4, come segue: "In caso di servizio WLR, l'operatore WLR provvede a comunicare all'abbonato l'inserimento nella sua base dati relativa agli elenchi abbonati al fine di verificare o modificare le informazioni che l'abbonato intende inserire ovvero per permettere allo stesso di poter negare l'autorizzazione ad apparire nella base-dati stessa. L'operatore *donating* provvede alla cancellazione dell'utente dalla propria base dati relativa agli elenchi abbonati".
  - b. l'art. 1 della delibera 180/02/CONS, è integrato, dopo il comma 2, come segue: "In caso di servizio WLR, l'operatore WLR è l'esclusivo titolare del trattamento dei dati personali conferiti dai propri abbonati WLR, ai sensi del precedente comma 1 ed opera nel rispetto di quanto stabilito dal presente provvedimento".
  - c. l'art. 2 della delibera 180/02/CONS, è integrato, dopo il comma 2, come segue: "Nel caso di servizio WLR, l'operatore WLR provvede a fornire, all'atto della sottoscrizione del contratto, l'informativa di cui al precedente comma 1 ai propri abbonati WLR".
2. Entro il 30 giugno 2007, gli operatori licenziatari/autorizzati di rete fissa che offrono servizi telefonici accessibili al pubblico recepiscono le disposizioni di cui al comma precedente nel Protocollo di intesa che stabilisce le modalità operative di gestione del DBU.
3. Nel caso di acquisizione del servizio WLR sulla base di un accordo di ospitalità su rete di altro operatore (c.d. operatore "ospitante"), l'operatore ospitato ha l'obbligo di aggiornamento del DBU e di adesione al Protocollo di intesa.

## **Art. 25**

### **Blocco selettivo di chiamata**

1. L'art. 2 della delibera n. 78/02/CONS è integrato dal seguente comma:

(1bis) «L'operatore WLR offre ai propri abbonati WLR, a richiesta, almeno l'opzione del blocco selettivo di chiamata che consente, nella modalità controllata dall'utente, di bloccare i tipi di chiamate e di numerazioni riportati nell'allegato al presente provvedimento di cui forma parte integrante».



**2.** All'art. 2, comma 2, della delibera n. 78/02/CONS, è apportata la seguente modificazione:

- dopo le parole: «di cui al comma 1» sono inserite le seguenti: «e al comma 1bis»;

## **CAPO II**

### **DISPOSIZIONI IN MATERIA DI CONTABILITÀ DEI COSTI**

#### **Art. 26**

##### **Contabilità regolatoria dei servizi WLR**

1. Ai sensi dell'art. 8 della delibera n. 33/06/CONS, Telecom Italia introduce, nell'aggregato regolatorio accesso, il conto economico e il rendiconto del capitale impiegato del servizio WLR comprensivo dei servizi accessori, ciascun corredato dai seguenti elementi di dettaglio:
  - a. costi di set-up del servizio WLR;
  - b. costi di gestione dell'ordine;
  - c. costi del collegamento in rame;
  - d. costi di trasmissione legati all'accesso;
  - e. costi di gestione della linea WLR.
2. Telecom Italia dimostra la coerenza dei costi unitari attribuiti al servizio WLR e relativi servizi accessori con i costi unitari degli altri servizi di accesso forniti alla propria divisione commerciale e/o agli altri operatori, riportati nei rispettivi report contabili.
3. Telecom Italia fornisce evidenza contabile dei costi di cui al comma precedente, disaggregati per singola attività e componente funzionale, secondo le disposizioni della delibera n. 33/06/CONS.
4. Telecom Italia assicura che i costi di cui al comma 1 riflettano l'impiego efficiente dei fattori della produzione utilizzati per l'erogazione di ciascuna prestazione inclusa nell'Offerta WLR, attribuiti sulla base delle attività effettivamente svolte.
5. Telecom Italia adotta per la contabilità regolatoria dell'aggregato accesso, in particolare per il servizio WLR e i relativi servizi accessori, la metodologia dei costi storici pienamente distribuiti, fatte salve diverse eventuali disposizioni con riferimento ai servizi di accesso disaggregato.

### **CAPO III**

#### **DISPOSIZIONI FINALI**

##### **Art. 27**

##### **Disponibilità dell'Offerta WLR**

1. Telecom Italia deve rendere disponibile la commercializzazione del servizio WLR e dei relativi servizi accessori entro 12 mesi dal giorno in cui il presente provvedimento è notificato a Telecom Italia.

##### **Art. 28**

##### **Reportistica all'Autorità**

1. Telecom Italia comunica trimestralmente all'Autorità, per ciascun tipologia di linea oggetto dell'Offerta WLR e per ciascun mese, il numero di linee WLR attivate, il numero di linee WLR disattivate e il numero di linee WLR attive alla fine del mese. Tali informazioni sono fornite in forma disaggregata per operatore.

##### **Art. 29**

##### **Modalità di recupero dei costi di set-up del servizio**

1. Telecom Italia recupera i costi di set-up della prestazione WLR fissando un contributo addizionale al prestazione attivazione del WLR.
2. Il contributo addizionale di cui al comma precedente è pubblicato nell'Offerta di riferimento del WLR di Telecom Italia ed è soggetto ad approvazione dell'Autorità.
3. L'Autorità valuta la congruità dei costi di set-up del WLR e dei tempi di implementazione - comunque non superiori a quelli previsti all'art. 27 - del WLR dichiarati da Telecom Italia. A tal fine, Telecom Italia, entro 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, comunica all'Autorità tutte le informazioni rilevanti e, l'Autorità, nei successivi 30 giorni, espleta le verifiche nelle forme ritenute più appropriate.

##### **Art. 30**

##### **Disposizioni finali**

1. Ferme restando le disposizioni contenute nella delibera n. 33/06/CONS, l'insieme delle valutazioni contenute nel presente provvedimento rappresentano la comunicazione di cui all'art. 21, comma 3, della delibera n. 33/06/CONS.
2. Ai sensi dell'art. 21, comma 4, della delibera n. 33/06/CONS, entro 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, Telecom Italia pubblica l'offerta di riferimento per il servizio WLR e i relativi servizi accessori.

3. Ai sensi dell'art. 21, comma 5, della delibera n. 33/06/CONS, l'Autorità approva con eventuali modifiche l'offerta di riferimento di cui al comma 2. Le eventuali modifiche entrano in vigore alla data di pubblicazione dell'offerta di cui al comma 2.
4. L'applicazione delle procedure riguardanti le migrazioni dei clienti in WLR, di cui all'art. 15, comma 6, della delibera n. 33/06/CONS, sono regolate con apposito provvedimento dell'Autorità.
5. La relazione tecnica sulle modalità di realizzazione del WLR, la lista delle prestazioni incluse nel sistema WLR e le linee guida per la realizzazione dello Wholesale line rental sono riportate rispettivamente negli allegati A, B e C al presente provvedimento, di cui costituiscono parte integrante ed essenziale.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

La presente delibera è notificata alla società Telecom Italia s.p.a., ed è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale dell'Autorità e nel sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 29 novembre 2006

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enzo Savarese

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