

DELIBERA N. 93/12/CIR

APPROVAZIONE DEI PREZZI DEI SERVIZI SOGGETTI AD ORIENTAMENTO AL COSTO DELL'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA PER L'ANNO 2012 RELATIVA AI SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO ALL'INGROSSO ALLE RETI E SOTTORETI METALLICHE E AI SERVIZI DI CO-LOCAZIONE (MERCATO 4)

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 settembre 2012;

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

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003 ed, in particolare, gli articoli 19 e 44;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS, del 24 maggio 2001, recante "Regolamento concernente l'accesso ai documenti", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 20 giugno 2001, n. 141 e successive modifiche;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 53/10/CIR, recante "Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (Mercato 4) per il 2010", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 191 del 17 agosto 2010 - Suppl. Ordinario n. 193;

VISTA la delibera n. 578/10/CONS, recante "Definizione di un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia S.p.A. e calcolo del valore del WACC ai sensi dell'art. 73 della delibera n. 731/09/CONS", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 292 del 15 dicembre 2010 - Suppl. Ordinario n. 277;

VISTA la delibera n. 28/11/CIR, recante "Approvazione dei prezzi dei servizi a *network cap* dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche (Mercato 4) per il 2010", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 97 del 28 aprile 2011;

VISTA la delibera n. 89/11/CIR, recante "Approvazione dei prezzi dei servizi a *network cap* dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2011 per i servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche (ULL)", pubblicata sul sito *web* dell'Autorità in data 29 luglio 2011;

VISTA l'Offerta di Riferimento relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione per l'anno 2012 che Telecom Italia S.p.A. ha pubblicato in data 27 ottobre 2011, ai sensi dell'art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS;

VISTA la delibera n. 148/11/CIR, recante "Approvazione dei prezzi dei servizi soggetti ad orientamento al costo dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2011 relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (Mercato 4)", pubblicata sul sito *web* dell'Autorità in data 13 gennaio 2012;

VISTA l'Offerta di Riferimento relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione per l'anno 2011 che Telecom Italia S.p.A. ha ripubblicato in data 2 febbraio 2012, ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera n. 148/11/CIR;

VISTA l'Offerta di Riferimento relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione per l'anno 2012 che Telecom Italia S.p.A. ha ripubblicato in data 13 febbraio 2012, ai sensi dell'art. 4, comma 3, della delibera n. 148/11/CIR;

VISTE le note di Telecom Italia del 27 ottobre 2011, del 13 e 20 febbraio 2012 e dell'8 marzo 2012, con cui la stessa ha fornito chiarimenti sui costi sottostanti ai servizi di colocazione ed energia;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 60 del 14 marzo 2011;

VISTA la delibera n. 712/11/CONS, recante “*Differimento del termine di cui all'articolo 5, comma 3, della delibera n. 73/11/CONS relativo alla corresponsione da parte degli operatori di comunicazioni elettroniche degli indennizzi in maniera automatica*”, pubblicata sul sito *web* dell'Autorità in data 23 dicembre 2011;

VISTA la nota del 22 marzo 2012, prot. 254/DIT, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato le risultanze del tavolo tecnico istituito con delibera n. 73/11/CONS;

CONSIDERATO che la delibera n. 73/11/CONS prevede un indennizzo automatico al cliente finale per omessa o ritardata attivazione del servizio di comunicazione elettronica da parte dell'Operatore;

CONSIDERATO che nel corso dei lavori del predetto tavolo tecnico è emersa l'esigenza di una integrazione dei *Service Level Agreement* (SLA) e delle penali in relazione ad alcune prestazioni *wholesale* fornite da Telecom Italia le cui tempistiche incidono sulla fornitura del servizio al cliente dell'Operatore interconnesso;

CONSIDERATO che gli operatori lamentano la mancata copertura con SLA e relative penali delle seguenti prestazioni:

- ritardo nei tempi di notifica, da parte di Telecom Italia, di un rifiuto di un ordine rispetto al momento del riscontro della causa di rifiuto;
- ordini erroneamente rifiutati;
- ritardo nei tempi di notifica, da parte di Telecom Italia, di espletamento di un ordine rispetto al momento dell'attivazione;

RITENUTO che la tematica della definizione degli SLA e penali investa, in generale, il tema del miglioramento delle prestazioni di Telecom Italia *wholesale* e che, pertanto, debba essere oggetto dei procedimenti di approvazione delle Offerte di Riferimento di Telecom Italia;

VISTA la delibera n. 59/12/CIR, recante “Approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2012 relativa ai servizi *Wholesale Line Rental* (WLR) non a *network cap*”, adottata agli esiti della consultazione pubblica avviata con delibera n. 160/11/CIR, con particolare riguardo alle indicazioni relative al costo orario della manodopera per l’anno 2012;

CONSIDERATO che l’Autorità ha ritenuto opportuno, nell’ottica della massima efficienza amministrativa, approvare attraverso due distinti procedimenti l’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per i servizi di accesso disaggregato per l’anno 2012, uno per i servizi soggetti a *network cap* ed uno per i servizi soggetti ad orientamento al costo nonché per gli aspetti procedurali e tecnici;

VISTA la delibera n. 19/12/CIR, recante “Consultazione pubblica concernente l’approvazione dei prezzi dei servizi soggetti ad orientamento al costo dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2012 relativa ai servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (Mercato 4)”, pubblicata sul sito *web* dell’Autorità in data 7 maggio 2012;

VISTA la delibera n. 36/12/CIR, recante “Approvazione dei prezzi dei servizi a *network cap* dell’offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche (Mercato 4) per il 2012”, pubblicata sul sito *web* dell’Autorità in data 16 maggio 2012 ed adottata agli esiti della consultazione pubblica avviata con delibera n. 159/11/CIR;

VISTA l’Offerta di Riferimento relativa ai servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche per l’anno 2012 che Telecom Italia S.p.A. ha ripubblicato in data 30 maggio 2012, ai sensi dell’art. 2, comma 1, della delibera n. 36/12/CIR;

CONSIDERATO che la ripubblicazione dell’Offerta di Riferimento 2012 del 30 maggio 2012, disposta con delibera n. 36/12/CIR, riguarda esclusivamente le condizioni economiche dei servizi di accesso disaggregato soggetti a *network cap*;

RITENUTO pertanto di considerare, ai fini dell’approvazione dei prezzi 2012 dei servizi soggetti ad orientamento al costo, le condizioni economiche di cui all’Offerta di Riferimento per i servizi di accesso disaggregato e di colocazione del 13 febbraio 2012;

VISTI i contributi prodotti, nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 19/12/CIR, dalle società BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Vodafone Omnitel N.V. - TeleTu S.p.A., Wind telecomunicazioni S.p.A.;

SENTITE, in data 12 giugno 2012, le società BT Italia S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V.;

SENTITE, in data 14 giugno 2012, le società Fastweb S.p.A., Tiscali Italia S.p.A. e Wind telecomunicazioni S.p.A.;

SENTITA, in data 24 luglio 2012, la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, recante "Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012;

VISTI gli atti del procedimento istruttorio;

CONSIDERATO quanto segue:

I. QUADRO REGOLAMENTARE

1. Si fa riferimento al quadro regolamentare relativo ai servizi di accesso fisico all'ingrosso richiamato nelle premesse, alla sezione I, della delibera n. 53/10/CIR.
2. Si richiama, in particolare, che ai sensi dell'art. 9 della delibera n. 731/09/CONS, Telecom Italia è soggetta all'obbligo di controllo dei prezzi per i servizi appartenenti al mercato 4. Ai sensi dell'art. 9, comma 2, lettera *a*, della delibera n. 731/09/CONS, Telecom Italia è sottoposta ad un meccanismo di programmazione triennale dei prezzi (*Network Cap*) per gli anni 2010, 2011 e 2012, relativamente ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche. I prezzi dei servizi accessori (tra i quali i servizi di co-locazione) sono orientati ai costi.
3. L'art. 60, comma 2, della delibera n. 731/09/CONS, concernente le condizioni attuative degli obblighi di controllo dei prezzi e contabilità dei costi per i servizi di accesso fisico all'ingrosso, definisce i seguenti panieri¹:

¹ Ai sensi dell'art. 1, comma 4, della delibera n. 260/10/CONS "Sono eliminati dall'Allegato 14 della delibera n. 731/09/CONS i punti XIII e XXV (contributi di qualificazione della coppia per full unbundling e sub loop unbundling) e dall'Allegato 15 il punto V (contributi di qualificazione della coppia per shared access)". In allegato A1 alla delibera n. 53/10/CIR è riportato l'elenco dei servizi di

- Paniere A: (*full unbundling* e *sub loop unbundling*), articolato nei servizi elencati nell'Allegato 14 alla delibera n. 731/09/CONS;
- Paniere B: (*shared access*), articolato nei servizi elencati nell'Allegato 15 alla delibera n. 731/09/CONS;
- Paniere C: (*prolungamento dell'accesso con portante in fibra*), articolato nei servizi elencati nell'Allegato 16 alla delibera n. 731/09/CONS;
- Paniere D: (*canale numerico*), articolato nei servizi elencati nell'Allegato 17 alla delibera n. 731/09/CONS;
- Paniere E: (*unbundling virtuale*), articolato nei servizi elencati nell'Allegato 18 alla delibera n. 731/09/CONS.

4. L'art. 60, comma 4, della delibera n. 731/09/CONS, stabilisce che i prezzi dei servizi di collocazione, nonché dei servizi di accesso disaggregato non compresi nei panieri (ovvero, nel caso di specie, come chiarito con delibera n. 53/10/CIR, cfr. punti 27-29, D.19-D.21, i contributi *una tantum* relativi al *ripristino della borchia* e alla *qualificazione della linea per il calcolo della massima velocità supportata*), sono orientati ai costi.
5. Si richiama che l'Autorità, con delibera n. 148/11/CIR, all'art. 3, ha fornito alcune disposizioni circa la predisposizione dell'Offerta di Riferimento per i servizi di accesso disaggregato e di collocazione per l'anno 2012. Tali disposizioni sono state recepite da Telecom Italia nell'ambito della ripubblicazione del 13 febbraio 2012 (e confermate nella versione del 30 maggio 2012). In particolare, in ottemperanza alle suddette disposizioni inerenti i servizi di accesso disaggregato, Telecom Italia ha:
- previsto la possibilità di attivare sistemi SHDSL con velocità trasmissiva, per singola coppia, fino a 3,1 Mbps;
 - introdotto il servizio di attivazione di 2 coppie simmetriche in rame con destinazione d'uso di tipo SHDSL;
 - aumentato dal 90% al 92% la percentuale dei degradingi risolti entro 10 giorni solari dalla segnalazione;
 - introdotto SLA e penali per disservizi/degradingi ripetuti.

Per quanto riguarda invece i servizi di collocazione, sempre in ottemperanza alle disposizioni di cui alla delibera n.148/11/CIR, Telecom Italia ha previsto:

accesso disaggregato all'ingrosso soggetti a *network cap*, definito ai sensi della delibera n. 731/09/CONS e della delibera n. 260/10/CONS.

- il servizio di climatizzazione “a consumo” e “forfetario” applicabile nei casi in cui gli operatori fruiscano, rispettivamente, di un servizio di alimentazione “a consumo” o “forfetario” da 1 kW o con limitatore di potenza (0,75, 0,50, 0,25 kW);
- una modularità minima di spazio cedibile in subaffitto da parte di un operatore collocato ad un operatore terzo pari a *mezzo modulo standard N3*;
- che un operatore in subaffitto, presso spazi di un operatore collocato, possa acquistare direttamente da Telecom Italia propri blocchetti al permutatore;
- l’Offerta “a listino” per i contributi di allestimento e/o ampliamento dei siti per gli operatori che aderiscono all’NPD.

Telecom Italia ha altresì introdotto, per il servizio di collocazione virtuale, una nuova voce di listino relativa ai costi per la qualificazione dei fornitori proposti dagli Operatori per attività di progettazione e verifica della corretta applicazione delle norme di sicurezza sul lavoro e della corretta realizzazione dell’impianto.

6. Con delibera n. 159/11/CIR l’Autorità ha avviato una consultazione pubblica con allegato uno schema di provvedimento di approvazione delle condizioni economiche per l’anno 2012 dei servizi di accesso disaggregato soggetti a *network cap*, conclusasi con l’adozione della delibera n. 36/12/CIR. La stessa delibera preannuncia l’avvio di un separato procedimento finalizzato alla valutazione delle condizioni economiche 2012 dei servizi di accesso disaggregato e di collocazione, soggetti ad orientamento al costo, nonché delle relative condizioni tecniche e procedurali di fornitura.
7. Pertanto alla luce del quadro normativo su richiamato l’Autorità, ai sensi dell’art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS, ha svolto, nell’ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica con delibera n. 19/12/CIR, le valutazioni delle condizioni economiche 2012 dei servizi di accesso disaggregato e di collocazione, soggetti ad orientamento al costo, nonché delle condizioni tecniche e procedurali di cui all’Offerta di Riferimento in oggetto.
8. Le condizioni economiche per l’anno 2012 dei servizi di accesso disaggregato e di collocazione soggetti ad orientamento al costo, come approvate dal presente provvedimento, decorrono, ai sensi dell’art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS, dal 1° gennaio 2012, salvo ove diversamente specificato.
9. Si riportano nelle seguenti sezioni gli orientamenti dell’Autorità di cui alla delibera n. 19/12/CIR, le osservazioni degli Operatori e le valutazioni conclusive dell’Autorità.

II. CONDIZIONI ECONOMICHE, PER L'ANNO 2012, DEI SERVIZI DI "RIPRISTINO DELLA BORCHIA" E "QUALIFICAZIONE"

Le considerazioni dell'Autorità di cui alla delibera n. 19/12/CIR

10. Come premesso, gli unici contributi soggetti ad orientamento al costo di cui all'Offerta di Riferimento per i servizi di accesso disaggregato, a parte i servizi di collocazione di cui si tratterà nel seguito, sono quelli relativi al *ripristino della borchia* ed alla *qualificazione per velocità massima supportata dalla coppia*. Nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica si rilevava, a tal riguardo, che Telecom Italia ha proposto per l'anno 2012 un prezzo, per il *ripristino della borchia*, pari a 71,02 € (contro i 66,87 € approvati per il 2011) e, per il contributo di *qualificazione*, pari a 8,36 € (contro i 7,87 € approvati per il 2011). L'Autorità rilevava altresì che gli aumenti proposti da Telecom Italia, per il 2012, ai suddetti contributi *una tantum* sono dovuti all'aumento del costo orario della manodopera da 47,20 €/h (approvato nel 2011 con delibera n. 54/11/CIR) a 50,13 €/h proposto dalla stessa per il 2012.
11. Si richiamava, in proposito, che l'Autorità con delibera n. 160/11/CIR (cfr. allegato B, punto 33) ha espresso l'orientamento di approvare per il 2012 un costo orario della manodopera pari a 47,40 €/h e, quindi, con un incremento di circa lo 0,4% rispetto al valore approvato per il 2011.
12. Tanto premesso e ferme restando le tempistiche di svolgimento delle attività necessarie per la fornitura del *ripristino della borchia* (cfr. delibera n. 71/09/CIR) e per la *qualificazione per velocità massima supportata dalla coppia* (cfr. delibera n. 69/08/CIR) l'Autorità, alla luce degli orientamenti espressi circa il costo orario della manodopera per il 2012 (47,40 €/h), aveva ritenuto che Telecom Italia dovesse riformulare le condizioni economiche di detti contributi prevedendo un costo pari, rispettivamente, a 67,15 € e 7,90 €.
13. Si evidenziava inoltre che le suddette condizioni economiche dovessero decorrere, ai sensi dell'art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS, a partire dal 1° gennaio 2012.

Le osservazioni degli Operatori alternativi

D.1 Gli operatori condividono, in via generale, l'orientamento dell'Autorità volto ad una riduzione dei contributi in esame rispetto a quanto proposto da Telecom Italia. Tuttavia, nel ribadire le considerazioni espresse nell'ambito della consultazione pubblica di approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR 2012 circa l'opportunità di una riduzione del costo della manodopera, richiedono un intervento dell'Autorità volto ad un'ulteriore riduzione dei contributi in oggetto.

Le conclusioni dell'Autorità

D.2 L'Autorità, atteso che con delibera n. 59/12/CIR è stato approvato il costo orario della manodopera (47,40 €/h) per l'anno 2012 confermando gli orientamenti preliminarmente espressi nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 160/11/CIR, ritiene conseguentemente di confermare le disposizioni di cui all'art. 2, commi 1 e 2, dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica con delibera n.19/12/CIR².

III. CONDIZIONI ECONOMICHE, PER L'ANNO 2012, DEI SERVIZI DI COLLOCAZIONE

Premessa di cui alla delibera n. 19/12/CIR

14. Come su richiamato, la valutazione delle condizioni economiche 2012 dei servizi di collocazione è svolta, ai sensi dell'art. 9, comma 2, lettera *a*, e dell'art. 60, comma 4, della delibera n. 731/09/CONS, sulla base dell'orientamento al costo.
15. Nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, si forniva un confronto, per i servizi di alimentazione e condizionamento, tra i prezzi 2011 approvati dall'Autorità con delibera n. 148/11/CIR e quelli proposti da Telecom Italia per l'anno 2012, come di seguito riportato.

| Condizioni economiche per il servizio di "alimentazione in corrente continua FORFETARIA" | Potenza massima assorbibile per modulo standard N3 | Canone annuo per modulo standard N3 2011 | Componente energia elettrica del canone annuo 2011 | Canone annuo per modulo standard N3 2012 | Componente energia elettrica del canone annuo 2012 | Variazione % canone annuo |
|--|--|--|--|--|--|---------------------------|
| | kW | €/anno | €/anno | €/anno | €/anno | |
| Fornitura con impianti di Telecom Italia | 1,000 | 2.301,60 | 1.130,81 | 2.636,76 | 1.271,95 | 14,56% |
| Fornitura con stazione di energia e batterie degli operatori | 1,000 | 1.229,13 | 1.130,81 | 1.460,54 | 1.271,95 | 18,83% |
| Fornitura con impianti di Telecom Italia e con limitatore di potenza | 0,750 | 1.726,20 | 848,11 | 1.977,57 | 953,96 | 14,56% |
| | 0,500 | 1.150,80 | 565,41 | 1.318,38 | 635,97 | 14,56% |
| | 0,250 | 575,40 | 282,70 | 659,19 | 317,99 | 14,56% |

² Nella presente delibera gli articoli citati mantengono la stessa numerazione dell'allegato B alla delibera n. 19/12/CIR, fatto salvo l'art. 3 rinominato nel presente provvedimento come art. 4.

| Condizioni economiche per il servizio di "alimentazione in corrente continua A CONSUMO" | Potenza massima assorbibile per modulo standard N3 | Canone annuo per modulo standard N3: quota fissa 2011 | Canone annuo per modulo standard N3: quota fissa 2012 | Variazione % canone annuo |
|---|--|---|---|---------------------------|
| | kW | €anno | €anno | |
| Fornitura con impianti di Telecom Italia | 1,000 | 1.170,79 | 1.351,02 | 15,39% |
| Fornitura con stazione di energia e batterie degli operatori | 1,000 | 98,32 | 145,69 | 48,18% |

| Condizioni economiche per il servizio di "climatizzazione FORFETARIA" | Canone annuo per modulo standard N3 2011 | Componente energia elettrica del canone annuo 2011 | Canone annuo per modulo standard N3 2012 | Componente energia elettrica del canone annuo 2012 | Variazione % canone annuo |
|---|--|--|--|--|---------------------------|
| | €anno | €anno | €anno | €anno | |
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 1 kW) | 1.011,11 | 904,65 | 1.391,61 | 1.017,56 | 37,63% |
| Servizio di Climatizzazione (Pm=0,75 kW) | - | - | 1.043,71 | 763,17 | - |
| Servizio di Climatizzazione (Pm=0,50 kW) | - | - | 695,81 | 508,78 | - |
| Servizio di Climatizzazione (Pm=0,25 kW) | - | - | 347,90 | 254,39 | - |

| Condizioni economiche per il servizio di "climatizzazione A CONSUMO" | Potenza massima assorbibile per modulo standard N3 | Canone annuo per modulo standard N3: quota fissa 2011 | Canone annuo per modulo standard N3: quota fissa 2012 | Variazione % canone annuo |
|--|--|---|---|---------------------------|
| | kW | €anno | €anno | |
| Servizio di Climatizzazione: quota fissa | 1,000 | - | 332,23 | - |

16. Si rilevava, in particolare, un aumento delle condizioni economiche, per l'anno 2012, del servizio di alimentazione in corrente continua *forfetaria* ed *a consumo* (sia nel caso in cui è fornita con impianti di Telecom Italia che con stazioni d'energia e batterie degli Operatori). Si rilevava, altresì, che il costo del servizio di climatizzazione *forfetario* (Pm = 1 kW) aumenta nel 2012 del 37,63% rispetto al corrispondente costo 2011. Si evidenziava infine, come premesso, che Telecom Italia ha introdotto nell'Offerta di colocazione 2012, ai sensi dell'art. 3, comma 1, della delibera n. 148/11/CIR, le condizioni economiche del servizio di climatizzazione *a consumo* e di tipo *forfetario* applicabili nei casi in cui gli

Operatori alternativi usufruiscono rispettivamente di un servizio di alimentazione a consumo o *forfetario* con limitatore di potenza 0,25, 0,50, e 0,75 kW.

17. Si evidenziava che i suddetti aumenti sono dovuti in quota parte all'aumento del 12,48% del costo dell'energia elettrica ed in quota parte ad un aumento dei costi degli impianti e dei costi specifici OLO. In particolare, come mostrato nella tabella che segue, nel caso del servizio di *alimentazione in corrente continua forfettaria fornita con impianti di Telecom Italia*, ove si registra nel 2012 un aumento del prezzo del +14,56%, il costo unitario degli impianti passa da 1.121,10 €kW nel 2011 (su base contabile 2008) a 1.296,56 €kW nel 2012 (su base contabile 2009), mentre i costi specifici OLO passano da 49,69 €kW nel 2011 a 68,25 €kW nel 2012.

| Alimentazione in corrente continua forfettaria fornita con impianti di TI | Costo Impianti | Costo energia elettrica | Costi specifici OLO | Costo unitario a listino |
|---|----------------|-------------------------|---------------------|--------------------------|
| | €kW | €kW | €kW | €kW |
| Anno 2012 | 1.296,56 | 1.271,95 | 68,25 | 2.636,76 |
| Anno 2011 | 1.121,10 | 1.130,81 | 49,69 | 2.301,60 |
| Variazione % | 15,65 % | 12,48 % | 37,36 % | 14,56 % |

18. La tabella seguente riporta lo stesso dettaglio per il servizio di *alimentazione fornito con stazioni d'energia e batterie degli Operatori* e per il servizio di *climatizzazione*.

| Alimentazione in corrente continua forfettaria fornita con stazioni di energia e batterie OLO | Costo Impianti | Costo energia elettrica | Costi specifici OLO | Costo unitario a listino |
|---|----------------|-------------------------|---------------------|--------------------------|
| | €kW | €kW | €kW | €kW |
| Anno 2012 | 139,82 | 1.271,95 | 48,77 | 1.460,54 |
| Anno 2011 | 94,18 | 1.130,81 | 4,14 | 1.229,13 |
| Variazione % | 48,46% | 12,48% | 1078,81% | 18,83% |

| Climatizzazione forfettaria | Costo Impianti | Costo energia elettrica | Costi specifici OLO | Costo unitario a listino |
|-----------------------------|----------------|-------------------------|---------------------|--------------------------|
| | €kW | €kW | €kW | €kW |

| | | | | |
|---------------------|---------|----------|----------|-----------------|
| Anno 2012 | 318,84 | 1.017,56 | 55,21 | 1.391,61 |
| Anno 2011 | 101,97 | 904,65 | 4,49 | 1.011,11 |
| Variazione % | 212,69% | 12,48% | 1129,46% | 37,63% |

19. Si forniva inoltre un confronto, come riportato nella tabella che segue, tra i prezzi dei servizi di colocazione 2011 e quelli proposti da Telecom Italia per il 2012. Si rilevava, in particolare, nel 2012, un aumento del 6,76% del canone annuo relativo agli spazi, del 2,46% del servizio di *facility management* ed una riduzione di circa il 28% per i servizi di *security*.

| Canoni annui per il servizio di colocazione | OR 2011 | Proposta TI 2012 | Variazione % |
|--|----------------|-------------------------|---------------------|
| | €/mq | €/mq | €/mq |
| Spazi | 112,20 | 119,79 | 6,76% |
| Facility Management | 17,45 | 17,88 | 2,46% |
| Security – Presidio | 5,02 | 3,60 | -28,29% |
| Security – Reception | 2,66 | 1,91 | -28,20% |

20. Al fine di effettuare le valutazioni di competenza, l’Autorità aveva richiesto a Telecom Italia le evidenze contabili sottostanti il costo d’acquisto dell’energia elettrica e di tutte le attività/componenti relative ai servizi di co-colocazione.

Le osservazioni di Telecom Italia di cui alla delibera n. 19/12/CIR

21. **Costo dell’energia elettrica.** Telecom Italia aveva rappresentato di aver calcolato il costo unitario del servizio di energia elettrica (0,1451 €/kWh) per il 2012 sulla base dei costi medi d’acquisto sostenuti negli ultimi tre mesi (luglio-settembre 2011) antecedenti la pubblicazione dell’Offerta di colocazione 2012 (del 27 ottobre 2011). A tal riguardo Telecom Italia evidenziava che l’approccio seguito dall’Autorità nell’ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di colocazione relative agli anni passati, ove venivano considerati i costi medi di acquisto di energia elettrica sostenuti da Telecom Italia nell’anno precedente a quello di vigenza dell’offerta, fosse per la stessa penalizzante alla luce delle attuali circostanze di mercato caratterizzate da un persistente aumento dei costi di acquisto dell’energia. In particolare – evidenziava Telecom Italia – l’approccio seguito negli anni scorsi dall’Autorità comporterebbe che la stessa si troverebbe ad acquistare, nell’anno di vigenza dell’offerta, energia elettrica al prezzo “corrente” di mercato per poi rivenderla, nel medesimo anno, al prezzo “consuntivato” nell’anno precedente. Per cui, per effetto dell’aumento del prezzo

di acquisto dell'energia, gli OLO si troverebbero a beneficiare di un prezzo inferiore rispetto a quello effettivamente pagato di volta in volta da Telecom Italia nell'anno di riferimento.

Telecom Italia richiedeva, pertanto, la definizione di un meccanismo più congruo per la determinazione del prezzo dell'energia elettrica che consentisse il pieno recupero dei costi sostenuti. A tal riguardo richiamava che l'Autorità ha già previsto, con delibera n. 14/09/CIR (cfr. punto 26)³, la possibilità di introdurre un meccanismo "infrannuale" di verifica del prezzo di fornitura dell'energia elettrica sulla base delle correnti quotazioni di mercato.

22. Dati contabili relativi ai servizi di collocazione per l'anno 2012. Telecom Italia, in risposta alle richieste dell'Autorità, aveva fornito (con nota del 20 febbraio 2012) oltre alle evidenze relative al periodo gennaio 2011 - dicembre 2011 sui costi d'acquisto dell'energia elettrica anche le evidenze contabili alla base dei prezzi dei servizi di collocazione di cui alle Tabelle 1-3-4-5-6 dell'Offerta di Riferimento di collocazione 2012 (*condizioni economiche per i servizi di collocazione; per il servizio di alimentazione in corrente continua FORFETARIA e a CONSUMO; per il servizio di Climatizzazione FORFETARIA e a CONSUMO*). In particolare, Telecom Italia aveva rappresentato di aver determinato il *pricing* 2012 dei servizi di co-locazione (spazi, alimentazione e condizionamento) sulla base:

- dei dati di Contabilità Regolatoria 2009;
- base di costo CCA;
- esclusione della componente di costo relativa all'avviamento;
- utilizzo di un costo del capitale (WACC) pari al 9,36%;
- utilizzo dei volumi prospettici 2011 (espressi in termini di kWh forniti agli OLO);
- utilizzo del costo unitario dell'energia elettrica calcolato, come premesso, sulla base delle fatture relative agli ultimi 3 mesi (luglio-settembre 2011) antecedenti la pubblicazione dell'Offerta di collocazione 2012 ;
- costi specifici OLO come da CoRe 2009 attribuiti sulla base dei ricavi gestionali (moduli venduti);
- l'applicazione, con riferimento ai servizi di condizionamento, di un valore medio del rapporto tra consumo di energia annuo di condizionamento e di alimentazione pari a 0,8.

³ "si ritiene tuttavia opportuno che Telecom Italia fornisca all'Autorità, trimestralmente, evidenza del costo di acquisto di energia. Qualora le condizioni economiche si discostassero da quanto approvato nel presente provvedimento l'Autorità potrà comunicare a Telecom Italia una revisione del prezzo di listino. L'Autorità potrà sentire gli Operatori in merito alle valutazioni suddette".

23. **Costi degli impianti dei servizi di alimentazione e condizionamento.** A seguito di ulteriori specifiche richieste dell’Autorità, Telecom Italia aveva fornito, con nota dell’8 marzo 2012, maggiori chiarimenti circa i costi degli impianti sottostanti ai servizi di alimentazione e condizionamento come risultanti dalla CoRe 2009 (base contabile utilizzata ai fini dell’Offerta di Colocazione 2012). A tal riguardo, Telecom Italia aveva descritto le principali variazioni intervenute tra i consuntivi di CoRe 2009 e di CoRe 2008, a cui sono attribuibili modifiche di *pricing* 2012 rispetto al 2011. Si evidenziava, in particolare, che le principali variazioni di costo sono dovute:

- alla prosecuzione del progetto “Energy Continuity”, avviato a partire dall’esercizio 2008 e finalizzato al miglioramento dell’affidabilità del parco impianti di alimentazione e condizionamento complessivo, che ha determinato un aumento dei costi connessi al progetto in termini di risorse dedicate e di investimenti specifici. Tale aumento di costo è riscontrabile nelle componenti sia di *assurance* che di *impianti*;
- all’impatto dell’*adjustment* di conto economico sulla componente *impianti* derivante dalla riduzione dei prezzi – registrato tra i consuntivi 2009 e 2008 – degli impianti di alimentazione e condizionamento. La metodologia CCA traduce tale variazione dei prezzi in una perdita non realizzata che determina maggiori costi a conto economico;
- all’aggiornamento del criterio di attribuzione dei sistemi di gestione all’interno della CoRe 2009 che ha ridotto sensibilmente la contribuzione della suddetta componente “sistemi di gestione” al *costing* dei servizi di colocazione. Tale misura contabile, a maggior favore del mercato, era stata già di fatto anticipata in sede di definizione della base dati relativa al *pricing* 2011.

24. **Costi specifici OLO.** Telecom Italia aveva rappresentato di aver valorizzato tali costi in linea a quanto indicato con delibera n. 148/11/CIR, ovvero “*incidenza dei costi specifici per OLO non superiore al 4% del costo unitario del singolo servizio e utilizzo dei dati contabili laddove la relativa incidenza fosse inferiore al 4%*”. In particolare, Telecom Italia aveva rappresentato di aver considerato il costo complessivo di commercializzazione OLO dei servizi di colocazione di cui alla CoRe 2009. Tale costo era stato allocato alla totalità dei servizi di colocazione sulla base dei relativi ricavi ottenuti dal prodotto del numero di moduli venduti nel 2009 per i prezzi di listino nello stesso anno. Il rapporto tra i costi così attribuiti e le quantità vendute nel 2011 aveva fornito il costo unitario di commercializzazione per i vari servizi. Tale modalità di calcolo – evidenziava Telecom Italia – pone i valori unitari dei costi di commercializzazione OLO al di sotto della soglia del 4% dei costi unitari dei singoli servizi.

25. **Costi degli spazi.** Telecom Italia evidenziava che l'aumento del canone annuo degli spazi - da 112,20 €/mq (OR 2011) a 119,79 €/mq (OR 2012) - è dovuto all'aumento del costo complessivo degli spazi industriali che subisce un incremento dell'8,73% tra i consuntivi di CoRe 2008 e 2009 a causa dell'effetto prodotto dalla valorizzazione corrente dei cespiti (fabbricati ad uso industriale).

Verifica del costo unitario dell'energia elettrica

Le considerazioni dell'Autorità di cui alla delibera n. 19/12/CIR

26. Nella tabella che segue è richiamato il confronto tra il costo unitario dell'energia elettrica 2011, approvato dall'Autorità con delibera n. 148/11/CIR, e quello proposto da Telecom Italia per l'anno 2012. Si rileva, in particolare, un aumento nel 2012 del 12,48%.

| | OR 2011 | OR 2012 Proposta di TI | Variazione % |
|--|----------------|---------------------------------------|-------------------------|
| | €/kWh | €/kWh | |
| Costo unitario dell'energia elettrica | 0,1290 | 0,1451 | 12,48% |

27. Nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica si richiamava che il costo unitario dell'energia elettrica per l'anno 2011, pari a 0,1290 €/kWh, è stato approvato dall'Autorità con delibera n. 148/11/CIR sulla base delle fatture pagate da Telecom Italia e relative al periodo gennaio 2010 – dicembre 2010.

28. Al riguardo l'Autorità aveva espresso l'orientamento di continuare, per l'anno 2012, ad utilizzare una metodologia di verifica del costo dell'energia elettrica basata sulle fatture pagate da Telecom Italia nell'anno precedente a quello di vigenza dell'Offerta di Riferimento. Si evidenziava, in particolare, che tale approccio consente: *i*) a Telecom Italia di recuperare i costi sostenuti per l'acquisto dell'energia (si evidenziava, per inciso, che eventuali aumenti del costo dell'energia elettrica verificatesi nell'anno di vigenza dell'offerta verrebbero comunque recuperati da Telecom Italia nell'anno successivo. Parimenti, una diminuzione nell'anno di vigenza dell'Offerta dei costi dell'energia le consentirebbe di trovarsi in una posizione analoga a quella degli OLO di cui al caso precedente); *ii*) agli operatori alternativi di avere certezza dei costi da sostenere per i servizi di alimentazione e condizionamento forniti da Telecom Italia su un arco temporale pari ad un anno; *iii*) di incentivare la stessa Telecom Italia (in un contesto di costi di energia crescenti) alla ricerca di una maggiore

efficienza attraverso la negoziazione (con i propri fornitori) di tariffe più economiche. Si ribadiva, tuttavia, quanto indicato con delibera n. 14/09/CIR (cfr. punto 26) circa l'opportunità che Telecom Italia fornisca all'Autorità, trimestralmente, evidenza del costo sostenuto per l'acquisto dell'energia. In particolare si evidenziava che, qualora il costo dell'energia sostenuto da Telecom Italia per l'anno in corso si discostasse sensibilmente da quanto approvato dall'Autorità per quello stesso anno sulla base delle fatture pagate nell'anno precedente, l'Autorità potrà comunque valutare l'eventuale opportunità di disporre una revisione del prezzo di listino.

29. L'Autorità aveva quindi valutato il costo dell'energia elettrica per l'anno 2012 sulla base delle fatture pagate da Telecom Italia e relative al periodo gennaio 2011 – dicembre 2011. Tali valutazioni conducevano ad un costo unitario dell'energia elettrica pari a 0,1422 €/kWh che risulta essere inferiore del 2% circa rispetto al valore proposto da Telecom Italia per il 2012 (0,1451 €/kWh) calcolato dalla stessa sulla base dei costi di acquisto dell'energia sostenuti nei soli mesi di luglio – settembre 2011.
30. Si evidenziava, inoltre, che il suddetto costo unitario dell'energia elettrica che si ritiene di approvare per l'anno 2012 (0,1422 €/kWh) risulta essere superiore del 10% circa rispetto al corrispondente costo approvato nel 2011. Esso è composto, in particolare, da due componenti: 0,1351 €/kWh relativa alla fornitura di energia elettrica (comprensiva del dispacciamento e del trasporto dell'energia) e 0,0071 €/kWh relativa alle imposte erariali ed addizionali. Si rilevava, pertanto, che le imposte risultano pari al 5,3% circa del costo della sola energia e, quindi, in linea con quanto stabilito con delibera n. 107/07/CIR⁴.

Le osservazioni degli Operatori alternativi

D.3 Gli operatori concordano, in via generale, con la metodologia di valutazione del costo unitario dell'energia elettrica adottata dall'Autorità nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica (cfr. punto 28, su riportato). Tuttavia un operatore ha evidenziato quanto riportato al punto successivo.

D.4 Si evidenzia che nel bilancio di esercizio 2011 di Telecom Italia, tra le società controllate dal gruppo, è presente la società "Telenergia" che opera da intermediaria tra la stessa Telecom Italia ed i fornitori di energia elettrica. In particolare si evidenzia che il costo medio di energia elettrica sostenuto da Telenergia ha registrato nel triennio 2008-2010 un *trend* decrescente e che, nel 2010, tale costo medio per kWh è risultato essere pari a 0,1079 euro contro il 0,129 euro dichiarato da Telecom Italia nell'OR 2011 (e posto successivamente

⁴ Imposta di fabbricazione dell'energia non superiore al 10% del costo della sola energia.

pari a 0,1451 euro nell'OR 2012). Di seguito i dettagli del costo medio per kWh risultante dai bilanci di Telenergia.

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|
| TWh venduti | 3 | 2,96 | 2,75 |
| kWh | 3.000.000.000 | 2.960.000.000 | 2.750.000.000 |
| Ricavi da vendita | 369.268.000 | 357.821.000 | 296.842.000 |
| Prezzo kWh | 0,1231 | 0,1209 | 0,1079 |
| variazione % | | -2% | -11% |

Tabella 1: bilanci Telenergia

Si evidenzia, altresì, che i dati forniti dalla Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas mostrano, nel 2011, una diminuzione del 14% del prezzo dell'energia elettrica rispetto al 2010, con particolare riferimento ai clienti appartenenti alla fascia con un consumo annuo superiore a 150.000 MWh.

| Consumo annuo in MWh | | | | | Variazione Percentuale (anno su anno) | | | | | | |
|----------------------|----------|--------|--------|--------|---------------------------------------|----------------------|----------|------|------|------|------|
| Consumo annuo in MWh | | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | Consumo annuo in MWh | | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 |
| ≤20 | | 0,3374 | 0,2859 | 0,2814 | 0,2612 | ≤20 | | 18% | 2% | 8% | |
| 20 | ≤500 | 0,2035 | 0,1825 | 0,1873 | 0,1843 | 20 | ≤500 | 12% | -3% | 2% | |
| 500 | ≤2 000 | 0,1750 | 0,1644 | 0,1667 | 0,1638 | 500 | ≤2 000 | 6% | -1% | 2% | |
| 2.000 | ≤20 000 | 0,1454 | 0,1414 | 0,1430 | 0,1492 | 2.000 | ≤20 000 | 3% | -1% | -4% | |
| 20.000 | ≤70 000 | 0,1323 | 0,1218 | 0,1215 | 0,1327 | 20.000 | ≤70 000 | 9% | 0% | -8% | |
| 70.000 | ≤150 000 | 0,1116 | 0,1096 | 0,1007 | 0,1168 | 70.000 | ≤150 000 | 2% | 9% | -14% | |
| ≥150 000 | | 0,0958 | 0,1113 | 0,0968 | 0,1055 | ≥150 000 | | -14% | 15% | -8% | |

Tabelle 2: andamento dei prezzi medi italiani dell'energia elettrica 2008-2011 (fonte AEEG)

Alla luce delle considerazioni sopra svolte, si richiede una riformulazione del prezzo unitario dell'energia elettrica ad un valore non superiore a quello approvato nel 2011 (0,1290 €/kWh).

Ulteriori osservazioni di Telecom Italia

D.5 Con riguardo alle osservazioni di cui sopra Telecom Italia chiarisce che Telenergia svolge attività di *trader* e, come tale, vende energia elettrica sia ai clienti finali (tra cui Telecom Italia) sia nei mercati elettrici all'ingrosso. Ciò premesso, Telecom Italia evidenzia che i ricavi indicati nella tabella 1 al punto precedente si riferiscono al totale dei ricavi (ovvero derivanti sia da clienti grossisti che dai clienti finali). Di seguito si riportano i dati di cui alla suddetta tabella 1 disaggregando l'energia venduta all'ingrosso da quella venduta ai clienti finali. Si rileva, in particolare, che i prezzi dell'energia venduta ai clienti finali dal 2008 al 2011 sono sostanzialmente coerenti con quelli proposti da Telecom Italia in Offerta di Riferimento.

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|--|---------|---------|---------|---------|
| Energia venduta all'ingrosso* (MWh) | 676.932 | 612.608 | 461.052 | 398.772 |
| Ricavi (k€) da clienti grossisti * | 51.261 | 36.798 | 24.572 | 30.870 |

* GME + TERNA

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|----------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Perdite di rete (MWh) *** | 150.288 | 149.016 | 159.155 | 151.473 |

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Energia venduta ai clienti finali* (MWh) | 2.172.780 | 2.198.376 | 2.129.794 | 2.159.755 |
| Ricavi (k€) da clienti finali | 318.007 | 321.023 | 272.270 | 304.333 |
| Prezzo medio (€/MWh)** | 146,36 | 146,03 | 127,84 | 140,91 |

* Al punto di prelievo.

** Tra i ricavi sono compresi sia quelli inerenti ai consumi di competenza, sia quelli relativi ai conguagli degli anni precedenti. Inoltre, i dati della tabella fanno riferimento a tutti i clienti finali, non solo a Telecom Italia.

*** Sono le dispersioni naturali di energia generate durante il trasporto dell'elettricità dalla centrale elettrica al luogo di fornitura (il punto di prelievo).

In relazione invece all'andamento dei prezzi dell'energia elettrica desunto dai dati forniti dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (AEEG), Telecom Italia evidenzia che la stessa rientra, a livello di punto di alimentazione, ben al di sotto dell'ultima fascia (≥ 150.000 MWh). Infatti Telecom Italia in nessuno punto della rete è alimentata in Alta Tensione (ovvero con una potenza superiore ai 10 MW), per cui la stessa rientra nelle fasce per le quali gli stessi dati dell'AEEG mostrano un incremento dei prezzi.

Le conclusioni dell'Autorità

D.6 L'Autorità, anche alla luce degli ulteriori chiarimenti forniti da Telecom Italia di cui al punto precedente, ritiene, al fine di consentire alla stessa il recupero dei costi sostenuti nel 2011 per l'acquisto dell'energia elettrica, di confermare le disposizioni di cui all'art. 2, comma 3, dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, approvando per il 2012 un costo unitario dell'energia elettrica pari a 0,1422 €/kWh.

Verifica dei costi dei servizi di alimentazione e condizionamento

Le considerazioni dell'Autorità di cui alla delibera n. 19/12/CIR

31. L'Autorità, nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, ha svolto un approfondimento in merito ai dati di costo relativi ai servizi in oggetto. A tal fine Telecom Italia, a seguito di specifiche richieste dell'Autorità, ha fornito maggiori dettagli sui dati di costo e volumi utilizzati per la determinazione dei prezzi dei servizi in esame. Le informazioni acquisite hanno evidenziato quanto segue:

- ⇒ Al fine della definizione del *pricing* 2012 Telecom Italia ha considerato le quantità prospettive 2011 (volumi annuali espressi in termini di kWh forniti agli OLO) che risultano essere stimate leggermente in difetto rispetto a quelle di consuntivo.
- ⇒ Alcune componenti/attività sottese al costo degli impianti di alimentazione e condizionamento hanno registrato rilevanti aumenti dal 2008 al 2009. Gli aumenti maggiori, anche in termini di peso percentuale sul costo complessivo, sono quelli relativi al costo di *assurance* ed “*impianti*” (circa un raddoppio rispetto al 2008). Tale aumento è calmierato da una sostanziale riduzione dei costi di gestione. Il tutto conduce ad un aumento del costo complessivo degli impianti dei servizi di alimentazione e condizionamento dell'ordine del 30%, prima dell'allocazione sui servizi a listino e della ripartizione sui volumi.

32. Ciò premesso, si riportano nel seguito le specifiche valutazioni svolte dall'Autorità nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica in merito alla metodologia di calcolo utilizzata da Telecom Italia.

33. **Volumi.** In relazione alle quantità (kWh) da utilizzare come *driver* di ripartizione dei costi complessivi al fine della determinazione dei costi unitari, l'Autorità, nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, aveva ritenuto, in linea con l'approccio seguito con la delibera n. 148/11/CIR ove per la definizione dei prezzi 2011 sono stati considerati i volumi di consuntivo 2010, che la definizione dei prezzi 2012 dovesse essere svolta sulla base dei volumi di consuntivo 2011 (attesa la loro disponibilità nel corso della fase pre-istruttoria).

34. **Costi degli impianti dei servizi di alimentazione e condizionamento.** L'Autorità, nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, rilevava che Telecom Italia ha effettuato le valutazioni di *pricing* 2012 sulla base dei dati di CoRe 2009 applicando delle correzioni che, complessivamente, comportano una riduzione del 14% circa rispetto al dato contabile originario. Tale riduzione consegue sostanzialmente all'aver valorizzato la componente degli spazi occupati dagli impianti di alimentazione e condizionamento sulla base del relativo prezzo di listino 2012 anziché al costo. Tale valorizzazione risulta essere a maggior favore del mercato in quanto i dati sorgente di CoRe 2009 indicano per tale componente di costo un valore significativamente maggiore.

Si richiamava tuttavia che, ai fini del *pricing* 2011, Telecom Italia, anche a seguito delle interlocuzioni con l'Autorità, aveva considerato un costo complessivo degli impianti di alimentazione e condizionamento inferiore di circa il 29% rispetto a quello registrato in CoRe 2008. Ciò, essenzialmente, al fine di ridurre l'impatto

economico sui prezzi 2011 derivante dall'applicazione di nuove metodologie e criteri di *cost allocation* intercorse rispetto alla CoRe 2007.

Quanto sopra comporta, sebbene Telecom Italia abbia, nella definizione del *pricing* 2012, applicato delle misure correttive sui dati di CoRe 2009 (-14%) volte a ridurre l'impatto sul *pricing*, che le stesse risultano essere inferiori rispetto a quelle applicate l'anno precedente. Da ciò ne segue un incremento netto, nella base dati *pricing* 2012, dei costi complessivi degli impianti di alimentazione e condizionamento del 30% rispetto alla base dati *pricing* 2011.

Tanto premesso l'Autorità aveva ritenuto, in primo luogo, che andassero riconosciuti a Telecom Italia i maggiori costi sostenuti, al netto di eventuali correzioni contabili ritenute congrue. Allo stesso tempo l'Autorità aveva ritenuto opportuno calmierare le variazioni annuali dei prezzi al fine di dare maggiore stabilità e certezza al mercato. Si evidenziava che ciò potesse essere ottenuto, in analogia a quanto svolto in altri mercati, consentendo a Telecom Italia un recupero anche su base pluriennale (ad esempio triennale) degli investimenti sostenuti in un certo periodo temporale circoscritto.

Si richiamava, a tale proposito, che l'Autorità ha già riconosciuto a Telecom Italia, nel corso del 2011, un aumento, rispetto al 2010, del costo della componente impiantistica di circa il 10%. Ciò ha consentito alla stessa un recupero dei maggiori costi sostenuti di cui alla CoRe 2008 e 2007 al netto delle correzioni contabili ritenute congrue. Al riguardo si richiamava che la base dati *pricing* approvata per il 2011 presenta una riduzione rispetto al dato di CoRe 2008 di circa il 31% che in buona parte (circa il 29%) la stessa Telecom Italia aveva ritenuto opportuno praticare, mentre gli ulteriori due punti percentuali derivavano da una rivalutazione del WACC al 9,36%.

Nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, l'Autorità ha ritenuto pertanto ragionevole, in ottica di stabilità del mercato, definire il *pricing* 2012 *a*) partendo dai costi complessivi riconosciuti nel 2011 (determinati a partire dalla CoRe 2008) tenuto conto e ritenute acquisite le correzioni contabili già effettuate in sede di approvazione dei relativi prezzi 2011 (-31%); *b*) tenendo conto, anche in quota parte, degli aumenti, giustificati, intercorsi tra il 2008 ed il 2009.

Rilevava, in proposito, che tra la CoRe 2009 e 2008 vi è un aumento complessivo dei costi degli impianti di alimentazione e condizionamento pari a circa il +6,2%.

Tanto premesso, ed atteso l'aumento dei volumi venduti (kWh) nel 2011, l'Autorità aveva ritenuto opportuno, per il 2012, mantenere invariati i costi unitari (degli impianti) considerati ai fini della definizione dei prezzi dei servizi di

alimentazione e condizionamento per il 2011. Dall'incremento dei volumi (espressi in kWh) succitato, consegue il riconoscimento a Telecom Italia di circa il +3,2% (rispetto al +6,2%) sui costi complessivi degli impianti (prima dell'allocazione sui servizi di alimentazione e condizionamento a listino e della ripartizione sui volumi) rispetto a quelli considerati ai fini del *pricing* 2011. Si evidenziava che tale approccio consente, come premesso, da un lato di garantire al mercato maggiore stabilità e dall'altro a Telecom Italia un recupero graduale, eventualmente su base pluriennale, dei maggiori costi sostenuti. Si evidenziava, infine, che il valore complessivo del costo degli impianti così ottenuto corrisponde all'applicazione, sul dato contabile di CoRe 2009, di una correzione leggermente superiore a quella effettuata nel 2011 rispetto al dato di CoRe 2008 (circa il -33% contro il -31%).

35. **Costi specifici OLO.** L'Autorità rilevava che Telecom Italia ha considerato i costi di commercializzazione OLO come risultanti dalla CoRe 2009 ed attribuiti ai servizi di alimentazione e condizionamento sulla base dei ricavi gestionali (moduli venduti). Si evidenziava che l'incidenza di tale componente di costo sul costo unitario del singolo servizio risulta essere inferiore al 4% in linea a quanto relativamente indicato con delibera n. 148/11/CIR (cfr. punto 29). Si rilevava, tuttavia, che complessivamente i costi di commercializzazione OLO 2009 (prima dell'allocazione sui servizi a listino e della ripartizione sui volumi) risultano essere pressoché raddoppiati rispetto a quelli considerati ai fini del *pricing* 2011. Al riguardo, l'Autorità, nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, aveva ritenuto opportuno, in ottica di maggiore efficienza delle strutture organizzative deputate alla vendita *wholesale* ed in linea a quanto sopra indicato per i costi degli impianti, confermare ai fini del *pricing* 2012 dei servizi di alimentazione e condizionamento, gli stessi costi unitari di commercializzazione OLO considerati ai fini della determinazione dei prezzi 2011. Ciò, alla luce dell'incremento dei volumi (kWh), comporta il riconoscimento a Telecom Italia di circa il +3% sui costi complessivi di commercializzazione OLO per i servizi di alimentazione e condizionamento rispetto a quelli considerati ai fini del *pricing* 2011.
36. Riassumendo l'Autorità, alla luce delle considerazioni su esposte ed in linea con le valutazioni svolte con delibera n. 148/11/CIR, aveva ritenuto, nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, di rivalutare i prezzi dei servizi di alimentazione e condizionamento proposti da Telecom Italia per l'anno 2012 sulla base di quanto di seguito riportato:
- valutazione della quota fissa dei servizi di alimentazione e condizionamento tenendo conto, seppur in parte, della variazione di costo relativamente intercorsa tra la contabilità regolatoria 2009 e 2008 ed, in particolare, utilizzo degli stessi costi unitari (in termini assoluti) utilizzati ai fini del *pricing* 2011;

- adozione di un WACC pari al 9,36%;
- utilizzo dei volumi (kWh di energia elettrica utilizzata) di consuntivo 2011;
- utilizzo del costo unitario dell'energia elettrica calcolato sulla base delle fatture pagate da Telecom Italia relative al periodo gennaio - dicembre 2011;
- utilizzo degli stessi costi unitari (in termini assoluti) di commercializzazione OLO utilizzati ai fini del *pricing* 2011;
- imposta di fabbricazione dell'energia non superiore al 10% del costo della sola energia;
- rapporto tra consumo di energia annuo di condizionamento e di alimentazione pari a 0,8.

37. Le tabelle che seguono riportano le rivalutazioni effettuate dall'Autorità nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica sulla base delle considerazioni sopra elencate, nonché un confronto con le condizioni economiche approvate nel 2011 ed i prezzi 2012 proposti da Telecom Italia, dettagliate nelle voci di costo componenti il singolo servizio.

| | Costo Impianti | Costo dell'energia elettrica | Costi specifici OLO | Costo unitario a listino |
|--|-----------------------|-------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| | €kW | €kW | €kW | €kW |
| Offerta di riferimento 2011 | | | | |
| Servizio Energia Elettrica (EE) fornito con impianti TI | 1.121,10 | 1.130,81 | 49,69 | 2.301,60 |
| Servizio EE fornito con stazioni di energia e batterie OLO | 94,18 | 1.130,81 | 4,14 | 1.229,13 |
| | | | | |
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,250 KW | 280,27 | 282,70 | 12,42 | 575,40 |
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,500 KW | 560,55 | 565,41 | 24,84 | 1.150,80 |
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,750 KW | 840,82 | 848,11 | 37,27 | 1.726,20 |
| | | | | |
| Servizio EE fornito con impianti TI: quota fissa | 1.121,10 | - | 49,69 | 1.170,79 |
| Servizio EE con staz. energia e batterie OLO: quota fissa | 94,18 | - | 4,14 | 98,32 |
| | | | | |
| Servizio di Climatizzazione | 101,97 | 904,65 | 4,49 | 1.011,11 |
| | | | | |
| Offerta di riferimento 2012 - Proposta TI | | | | |
| Servizio Energia Elettrica (EE) fornito con impianti TI | 1.296,56 | 1.271,95 | 68,25 | 2.636,76 |

| | | | | |
|---|--------|----------|-------|-----------------|
| Servizio EE fornito con stazioni di energia e batterie OLO | 139,82 | 1.271,95 | 48,77 | 1.460,54 |
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,250 KW | 324,14 | 317,99 | 17,06 | 659,19 |
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,500 KW | 648,28 | 635,98 | 34,13 | 1.318,38 |
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,750 KW | 972,42 | 953,96 | 51,19 | 1.977,57 |

| | | | | |
|--|----------|---|-------|-----------------|
| Servizio EE fornito con impianti TI: quota fissa | 1.296,56 | - | 54,46 | 1.351,02 |
| Servizio EE con staz. energia e batterie OLO: quota fissa | 139,82 | - | 5,87 | 145,69 |

| | | | | |
|---|--------|----------|-------|-----------------|
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 1 kW) | 318,84 | 1.017,56 | 55,21 | 1.391,61 |
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 0,75 kW) | 239,13 | 763,17 | 41,41 | 1.043,71 |
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 0,50 kW) | 159,42 | 508,78 | 27,61 | 695,81 |
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 0,25 kW) | 79,71 | 254,39 | 13,80 | 347,90 |

| | | | | |
|---|--------|---|-------|---------------|
| Servizio di Climatizzazione: quota fissa | 318,84 | - | 13,39 | 332,23 |
|---|--------|---|-------|---------------|

Offerta di riferimento 2012 - Modifiche AGCOM

| | | | | |
|---|----------|----------|-------|-----------------|
| Servizio Energia Elettrica (EE) fornito con impianti TI | 1.121,10 | 1.246,53 | 49,69 | 2.417,31 |
| Servizio EE fornito con stazioni di energia e batterie OLO | 94,18 | 1.246,53 | 4,14 | 1.344,84 |
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,250 KW | 280,27 | 311,63 | 12,42 | 604,33 |
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,500 KW | 560,55 | 623,26 | 24,84 | 1.208,66 |
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,750 KW | 840,82 | 934,89 | 37,27 | 1.812,98 |

| | | | | |
|--|----------|---|-------|-----------------|
| Servizio EE fornito con impianti TI: quota fissa | 1.121,10 | - | 49,69 | 1.170,79 |
| Servizio EE con staz. energia e batterie OLO: quota fissa | 94,18 | - | 4,14 | 98,32 |

| | | | | |
|---|--------|--------|------|-----------------|
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 1 kW) | 101,97 | 997,22 | 4,49 | 1.103,68 |
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 0,75 kW) | 76,48 | 747,92 | 3,37 | 827,76 |
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 0,50 kW) | 50,98 | 498,61 | 2,25 | 551,84 |
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 0,25 kW) | 25,49 | 249,31 | 1,12 | 275,92 |

| | | | | |
|---|--------|---|------|---------------|
| Servizio di Climatizzazione: quota fissa | 101,97 | - | 4,49 | 106,46 |
|---|--------|---|------|---------------|

| | OR 2011 | Proposta TI 2012 | Agcom 2012 | Agcom 2012 vs TI 2012 | Agcom 2012 vs OR 2011 |
|---|-----------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|
| Confronto | | | | | |
| Servizio Energia Elettrica (EE) fornito con impianti TI | 2.301,60 | 2.636,76 | 2.417,31 | -8,32% | 5,03% |
| Servizio EE fornito con stazioni di energia e batterie OLO | 1.229,13 | 1.460,54 | 1.344,84 | -7,92% | 9,41% |

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|--------|-------|
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,250 KW | 575,40 | 659,19 | 604,33 | -8,32% | 5,03% |
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,500 KW | 1.150,80 | 1.318,38 | 1.208,66 | -8,32% | 5,03% |
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,750 KW | 1.726,20 | 1.977,57 | 1.812,98 | -8,32% | 5,03% |

| | | | | | |
|---|----------|----------|----------|---------|-------|
| Servizio EE fornito con impianti TI: quota fissa | 1.170,79 | 1.351,02 | 1.170,79 | -13,34% | 0,00% |
| Servizio EE con staz. energia e batterie OLO: quota fissa | 98,32 | 145,69 | 98,32 | -32,52% | 0,00% |

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|---------|-------|
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 1 kW) | 1.011,11 | 1.391,61 | 1.103,68 | -20,69% | 9,16% |
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 0,75 kW) | - | 1.043,71 | 827,76 | -20,69% | - |
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 0,50 kW) | - | 695,81 | 551,84 | -20,69% | - |
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 0,25 kW) | - | 347,90 | 275,92 | -20,69% | - |

| | | | | | |
|--|---|--------|--------|---------|---|
| Servizio di Climatizzazione: quota fissa | - | 332,23 | 106,46 | -67,96% | - |
|--|---|--------|--------|---------|---|

Il confronto su riportato pone in luce che, sebbene i costi unitari della componente impiantistica siano stati lasciati invariati, laddove il prezzo del servizio è composto, in parti sostanzialmente equivalenti, dal costo dell'energia e degli impianti, si ha un aumento di circa il 5%. Ciò è essenzialmente dovuto all'impatto dell'aumento di circa il 10% del costo dell'energia. Parimenti, per i servizi ove è preminente la componente energetica si ha un aumento di poco meno del 10%.

Le osservazioni degli Operatori alternativi

D.7 Gli operatori, nel richiedere un intervento dell'Autorità volto a ridurre i costi dei servizi di alimentazione e condizionamento a valori inferiori a quelli approvati per l'anno 2011, evidenziano, con particolare riferimento ai costi degli impianti, che tali costi, grazie al progressivo ammortamento degli impianti ed ai progetti di efficientamento/ammodernamento degli stessi, avrebbero dovuto viceversa presentare un *trend* in riduzione. Si evidenzia, inoltre, che l'adozione della base di costo CCA utilizzata nella valorizzazione di tali costi, non risulterebbe essere in linea con la previsione dell'obbligo di contabilità di costi "storici" disposto dall'Autorità con delibera n. 731/09/CONS relativamente ai servizi di accesso disaggregato.

D.8 Si ribadisce, inoltre, la richiesta di introduzione di un'offerta *forfettaria* formulata sulla base di un valore medio di assorbimento del modulo rilevato da campagne di misure da svolgere con gli stessi OLO. L'offerta *forfettaria* – evidenziano gli operatori - è infatti attualmente calcolata considerando un consumo di energia corrispondente al massimo assorbimento del modulo e non al reale assorbimento. Al riguardo si evidenzia inoltre che l'uso, in alternativa ad un'offerta *forfettaria*, di offerte con limitatori di potenza ed a consumo, richiederebbero ingenti investimenti in capo agli OLO oltre a potenziali criticità tecniche nel caso specifico dei limitatori di potenza, ove non ci sarebbe garanzia di continuità

elettrica nei casi di picchi di assorbimento (ad es. nei momenti di brevissima durata di riavvio degli apparati).

D.9 Alcuni operatori richiedono che Telecom Italia dia la possibilità di poter acquistare, all'interno di un medesimo sito, i servizi di alimentazione e condizionamento su base singolo modulo ed in modalità differenti (ad esempio un modulo di tipo *forfettario* ed un modulo a consumo) al fine di consentire agli OLO la massima flessibilità e modularità di acquisto.

D.10 Si richiede, inoltre, di dare la possibilità agli OLO di poter acquistare i servizi di alimentazione e condizionamento "a consumo" prevedendo sia l'installazione di un misuratore d'energia per ciascun modulo che un unico misuratore per tutti i moduli assegnati ad un dato operatore nella sala di collocazione.

Ulteriori osservazioni di Telecom Italia

D.11 Con riferimento al punto D.7, Telecom Italia ribadisce che il progetto pluriennale denominato "*Energy Continuity*", avviato a partire dal 2008, ha determinato nel "*breve termine*" maggiori investimenti finalizzati all'aumento dell'affidabilità ed alla riduzione dell'obsolescenza degli apparati di alimentazione e condizionamento, che si tradurranno in un effettivo beneficio economico solo nel "*medio termine*".

Per quanto specificatamente attiene l'adozione della base di costo CCA, Telecom Italia richiama che l'articolo 11, comma 2, della delibera n. 731/09/CONS, prevede che "*il perimetro impiantistico dei servizi di accesso disaggregato è costituito dagli elementi passivi della rete di accesso utilizzati per la vendita esterna e per la fornitura interna, con l'esclusione degli elementi pertinenti al primo apparato di moltiplicazione e della successiva catena impiantistica*". Telecom Italia evidenzia, altresì, che il successivo comma 3 stabilisce, stante il suddetto perimetro, che "*La contabilità dei costi è predisposta utilizzando i costi storici (HCA – Historical Cost Accounting) e con la metodologia dei costi pienamente distribuiti (FDC – Fully Distributed Cost)*". Telecom Italia ritiene pertanto che la delibera n. 731/09/CONS prevede che solo gli elementi passivi della rete di accesso devono essere valorizzati ai costi storici, mentre la catena impiantistica dei servizi di collocazione (distribuzione collegamenti c.c. e c.a., gruppi elettrogeni, stazioni di energia c.c., impianti di condizionamento, spazi occupati in centrale), che comprende gli elementi pertinenti al primo apparato di moltiplicazione, sia esclusa dalla valorizzazione a costi storici. Si evidenzia inoltre che i servizi di collocazione (alimentazione, condizionamento, spazi) si configurano anche come servizi di fornitura interna per il mercato di accesso a banda larga all'ingrosso, per il quale la stessa delibera n. 731/09/CONS prevede l'applicazione della base di costo CCA.

- D.12 Telecom Italia, con riferimento alla richiesta degli operatori di cui al precedente punto D.8, ribadisce che l'introduzione di un'offerta *forfetaria* formulata sulla base di un valore medio di assorbimento del modulo comporterebbe elementi di complessità gestionale evitabili tramite l'utilizzo del ventaglio di offerte attualmente disponibili (*forfetaria*, a consumo e con limitatore di potenza).
- D.13 Telecom Italia si dichiara disponibile alla richiesta degli operatori di cui al punto D.9 a condizione che l'operatore richieda uno Studio di Fattibilità (SdF) per ogni singola tipologia di offerta di alimentazione, anche se relativa a più moduli (ad es. uno SdF per 3 moduli *forfettari* e uno SdF per un modulo a consumo nella stessa sala).
- D.14 Telecom Italia evidenzia, con riferimento alla richiesta degli operatori di cui al punto D.10, che l'alimentazione, nelle sale condivise, è distribuita a moduli che possono anche appartenere a più Operatori. Per cui non è possibile, con un unico misuratore, enucleare le misure dei soli moduli di un dato Operatore.

Le conclusioni dell'Autorità

- D.15 L'Autorità richiama che la delibera n. 731/09/CONS non esclude l'utilizzo della base di costo CCA ai fini della valorizzazione dei prezzi dei servizi di colocazione. Ciò chiarito l'Autorità, nel richiamare le considerazioni svolte nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica (cfr. punti 33 – 36, su riportati), ritiene di confermare gli orientamenti ivi espressi (cfr. punto 37, su riportato) relativamente alla rivalutazione, rispetto a quanto proposto da Telecom Italia in Offerta di Riferimento, delle condizioni economiche per l'anno 2012 dei servizi di alimentazione e condizionamento.
- D.16 Si richiama in premessa quanto indicato con delibera n. 148/11/CIR (cfr. punto D.12) in merito alla predisposizione di un offerta *forfettaria* per il servizio di alimentazione formulata sulla base di un valore medio di assorbimento del modulo. Acquisite, nel corso della presente consultazione pubblica, le ulteriori osservazioni degli operatori, l'Autorità ritiene opportuno che Telecom Italia, a partire dall'Offerta di Riferimento per l'anno 2013, predisponga un'offerta *forfettaria* per i servizi di alimentazione e condizionamento le cui condizioni economiche (espresse in termini di canone annuo per modulo *standard* N3) sono composte da:
- una componente “fissa”, che include i costi degli impianti e specifici OLO, determinata utilizzando come *driver* per la determinazione dei costi unitari, il numero dei moduli N3, venduti agli OLO, consuntivati al 31 luglio dell'anno precedente alla vigenza dell'offerta (pertanto, ai fini dell'Offerta 2013, al 31 luglio 2012);

- una componente *forfettaria* “energia elettrica” determinata a partire dal costo unitario dell’energia elettrica, dalla potenza massima assorbibile (per l’alimentazione ed il condizionamento) per modulo *standard* N3, e da un coefficiente (da determinare) di assorbimento medio del modulo.

Si ritiene altresì che tale coefficiente di assorbimento medio potrà essere calcolato da Telecom Italia, in sede di definizione dell’Offerta di Riferimento 2013, sulla base di misure e considerazioni sul riempimento medio dei moduli acquistati dagli OLO. L’Autorità si riserva di avviare un approfondimento sul tema al fine di fornire specifiche linee guida sulla valutazione di tale coefficiente.

D.17 Con riferimento alla richiesta degli operatori di cui al precedente punto D.9, l’Autorità ritiene che Telecom Italia, anche alla luce di quanto dalla stessa rappresentato nel corso delle attività istruttorie (cfr. precedente punto D.13), debba consentire agli OLO, fatto salvo oggettivi impedimenti tecnici, di poter usufruire, per ciascun modulo all’interno di una sala, delle diverse tipologie (*forfettarie* o a consumo) di servizi di alimentazione e condizionamento.

D.18 Con riferimento alla richiesta degli operatori di cui al punto D.10 l’Autorità, preso atto di quanto rappresentato da Telecom Italia al punto D.14, ritiene che la stessa debba valutare, anche sulla base di soluzioni tecniche individuate dagli stessi operatori, la possibilità di consentire l’installazione di un unico misuratore d’energia per tutti i moduli assegnati ad un dato operatore nella sala di collocazione.

D.19 Alla luce delle considerazioni sopra esposte, l’Autorità ritiene opportuno confermare le disposizioni di cui all’art. 2, comma 4, dello schema di provvedimento posto a consultazione ed introdurre all’art. 3, relativamente alla definizione di una nuova metodologia di offerta *forfettaria* per i servizi di alimentazione e condizionamento, il comma 1.

Verifica dei servizi di locazione, facility management, security

Le considerazioni dell’Autorità di cui alla delibera n. 19/12/CIR

38. Come premesso al punto 19 (su riportato) dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, si rileva, nel confronto dei prezzi 2012 rispetto al 2011, un aumento del 6,76% del canone annuo relativo agli spazi, un aumento del 2,46% del servizio di *facility management* ed una riduzione di circa il 28% per i servizi di *security*.

39. Al riguardo, l’Autorità aveva effettuato una verifica dei costi dei servizi in oggetto sulla base dei dati contabili forniti da Telecom Italia. Si rilevava, con particolare riguardo agli *spazi di collocazione*, che l’aumento del canone annuo del 6,76% è imputabile, come mostrato nella tabella che segue, al costo complessivo degli spazi (*costo industriale degli spazi*) che registra, a fronte di un incremento dei metri quadri occupati dello 0,29%, un aumento dell’8,73%, con conseguente aumento del costo unitario dell’8,41%. Si rilevava, altresì, che Telecom Italia ha determinato i costi specifici OLO per i servizi in oggetto ripartendo i relativi costi di commercializzazione pertinenti agli OLO sui metri quadri di centrale occupati dagli stessi, ottenendo un’incidenza sul costo unitario del servizio pari a circa il 2,4%. Tale componente unitaria di costo risulta, peraltro, essere inferiore del 34% circa rispetto a quella considerata ai fini del *pricing* 2011 (ove la relativa incidenza sul costo del servizio era pari a circa il 4%). Si rilevava altresì l’utilizzo di un WACC pari al 9,36%, nonché l’esclusione della componente di costo relativa all’avviamento.

| Spazi di collocazione | Costo unitario Spazi (A) | Costo unitario di comm.one OLO (B) | Prezzo (€/mq) a listino A+B |
|--|--------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| OR 2012 Base dati Core 2009 | 116,96 | 2,83 | 119,79 |
| OR 2011 Base dati Core 2008 | 107,89 | 4,31 | 112,20 |
| Var. % | 8,41% | -34,34% | 6,76% |

40. L’Autorità, preso atto di quanto rappresentato da Telecom Italia (di cui al precedente punto 25), effettuate le specifiche valutazioni inerenti la corretta utilizzazione dei dati di costo di cui alla CoRe 2009 e ritenendo, in tale caso, ragionevole l’incidenza dei costi specifici OLO sui costi del servizio, aveva espresso l’orientamento, nell’ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, di approvare per il 2012 il canone annuo degli spazi (119,79 €/mq) proposto da Telecom Italia per tale anno, di cui alla tabella 1 dell’Offerta di collocazione 2012.

L’Autorità aveva ritenuto altresì congrui i prezzi proposti da Telecom Italia per l’anno 2012 per i servizi di *facility management* e *security*.

Le osservazioni degli Operatori alternativi

D.20 Gli operatori evidenziano che la delibera n. 69/08/CIR (cfr. punto 113) rilevava l’avvenuta cessione da parte di Telecom Italia, nel corso del 2006-2007, degli edifici di centrale (o almeno di una quota rilevante degli stessi) successivamente

riacquisiti in affitto. In ragione di ciò e delle attuali condizioni del mercato immobiliare, ove si registrano delle riduzioni dei prezzi degli immobili, gli operatori ritengono poco plausibile che i canoni di locazione possano aver subito degli aumenti nel corso degli ultimi anni. Si ribadisce, altresì, che l'adozione della base di costo CCA utilizzata nella valorizzazione del canone di collocazione non è in linea alla previsione dell'obbligo di contabilità di costi "storici" disposto dall'Autorità con delibera n. 731/09/CONS relativamente ai servizi di accesso disaggregato. Si richiede, pertanto, una riformulazione del canone annuale 2012 degli spazi di collocazione prevedendo quantomeno un allineamento al canone 2011.

Ulteriori osservazioni di Telecom Italia

D.21 Telecom Italia evidenzia che l'aumento del costo unitario degli spazi registrato tra i consuntivi di CoRe 2008 (OR 2011) e CoRe 2009 (OR 2012), è essenzialmente legato all'applicazione della metodologia CCA di cui alla delibera n. 399/02/CONS. In particolare, Telecom Italia evidenzia che il precedente contesto di prezzi crescenti – con tassi di variazione superiori al 5% fino al 2008 – ha determinato una rivalutazione della quota di ammortamento degli immobili di proprietà. Si richiama inoltre che l'applicazione della metodologia CCA (ai sensi della delibera n. 399/02/CONS) prevede che la variazione in aumento e/o in riduzione della quota di ammortamento venga "controbilanciata" dalla corrispondente plusvalenza/minusvalenza "potenziale" generata dalla variazione dei prezzi intercorrente tra due anni successivi (in questo caso tra il 2008 ed il 2009). Pertanto, il brusco rallentamento dei prezzi degli immobili registrato tra il 2008 ed il 2009 – il tasso di crescita passa da un +5% ad un +1% – ha determinato, in sede di applicazione della metodologia CCA, la maturazione di una minusvalenza che ha aumentato i costi degli immobili nella misura registrata all'interno dei consuntivi di Contabilità Regolatoria.

Le conclusioni dell'Autorità

D.22 L'Autorità, preso atto dei chiarimenti forniti da Telecom Italia di cui al punto precedente e nel ribadire quanto già evidenziato al punto D.15 riguardo l'utilizzo della base di costo CCA, ritiene di confermare gli orientamenti espressi nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica (cfr. punto 40, su riportato) circa l'approvazione delle condizioni economiche proposte da Telecom Italia per l'anno 2012 relativamente agli spazi di collocazione ed ai servizi di *facility management* e *security*.

Verifica degli altri servizi di co-locazione

Le considerazioni dell'Autorità di cui alla delibera n. 19/12/CIR

41. Si rilevava che per i servizi di collocazione valorizzati essenzialmente sulla base del tempo impiegato a svolgere determinate attività e del costo orario della manodopera, Telecom Italia ha applicato un aumento (6,2% circa) pari a quello dalla stessa proposto per il costo della manodopera (valore 2011 approvato dall’Autorità: 47,20 €/h, valore proposto 2012: 50,13 €/h).
42. Come premesso al punto 11 (su riportato) dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, l’Autorità con delibera n. 160/11/CIR (cfr. allegato B, punto 33) ha espresso l’orientamento di approvare per il 2012 un costo “pieno” della manodopera pari a 47,40 €/h (a fronte dei 50,13 €/h proposti da Telecom Italia).
43. Pertanto, alla luce del suddetto orientamento circa il costo orario della manodopera per l’anno 2012 (47,40 €/h), l’Autorità aveva ritenuto che Telecom Italia dovesse conseguentemente riformulare le condizioni economiche di tutti i servizi di cui all’offerta di collocazione 2012 dallo stesso dipendenti.
44. Di seguito sono riportate, in particolare, le condizioni economiche dei servizi di cui al punto precedente come rivalutate dall’Autorità, nell’ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, sulla base del costo orario della manodopera che si ritiene di approvare per il 2012.
- *Tabella 1* (gestione badge aziendali): 8,56 €/anno;
 - *Tabella 1* (gestione allarmi e abilitazione accessi): 82,63 €/anno;
 - *Tabella 4* (contributo di collaudo del misuratore d’energia elettrica): 94,80 €
 - *Tabella 4* (contributo per la lettura del misuratore d’energia elettrica): 7,90 €
 - *Tabella 7* (Intervento di ripristino): 246,48 €
 - *Tabella 7* (Intervento a vuoto): 118,50 €
 - *Tabella 8* (Costo orario della manodopera Telecom Italia per interventi specifici): 47,40 €/h;
 - *Tabella 9* (canone annuo per spazio per ospitare il magazzino scorte dell’operatore): 119,79 €/m²;

- *Tabella 9* (attività di coordinamento in tema di *safety* e tutela dell'ambiente): 758,40 €
- *Tabella 9* (servizio di manutenzione programmata o correttiva di primo livello comprensivi dei primi 3 interventi in SLA standard):
 - Per modulo standard N3: 568,80 €/anno;
 - Per ogni ulteriore intervento in SLA standard: 189,60 €
 - Per ogni intervento in SLA plus: 246,48 €
- *Tabella 9* (servizio standard di accompagnamento in centrale comprensivo della mancata prestazione):
 - Ricezione, dispacciamento richiesta in SLA standard, chiusura e rendicontazione: 71,10 €
 - Per ogni ora di intervento comprensiva dello spostamento in orario base: 47,40 €
 - Per ogni intervento che si protragga oltre l'orario base: 59,25 €
- *Tabella 9* (servizio in SLA PLUS di accompagnamento in centrale comprensivo della mancata prestazione):
 - Ricezione, dispacciamento richiesta in SLA plus, chiusura e rendicontazione: 106,65 €
 - Per ogni ora di intervento comprensiva dello spostamento in orario base: 47,40 €
 - Per ogni ora intervento oltre l'orario base: 71,10 €
- *Tabella 9* (costi per la qualificazione dei fornitori proposti dagli Operatori per attività di installazione/collaudò/manutenzione): 3.072,60 €
- *Tabella 9* (costi per la qualificazione dei fornitori proposti dagli Operatori per attività di progettazione e verifica della corretta applicazione delle norme di sicurezza sul lavoro e della corretta realizzazione dell'impianto): 1.516,80 €

Si evidenziava, nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, che tale contributo è una nuova voce di listino non presente nelle precedenti offerte di collocazione.

- *Tabella 9* (costi per la verifica dei subappaltatori delle ditte di installazione e collaudo già in albo fornitori Telecom Italia): 1.318,80 €

- *Tabella 9* (analisi della documentazione tecnica fornita dall'Operatore per la valutazione del rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori): 948,00 €
- *Tabella 9* (attività di verifica di rispetto delle norme di installazione e gestione degli spazi condivisi): 758,40 €
- *Tabella 10* (Servizio di Manutenzione, programmata o correttiva di primo livello, comprensivo della mancata prestazione e dei primi 3 interventi in SLA Standard): 568,80 €/anno per modulo standard N3; 189,60 € per ogni ulteriore intervento in *SLA standard*;
- *Tabella 10* (Canone gestione delle scorte): 389,03 €/anno per modulo standard N3;
- *Tabella 11* (Approvvigionamento apparato, progettazione esecutiva, coordinamento impresa, collaudo e aggiornamento banca dati): 1.137,60 € per subtelai;
- *Tabella 11* (Progettazione, collaudo e aggiornamento banca dati per ampliamento schede): 284,40 € per intervento;
- *Tabella 12* (Coordinamento delle attività in materia di *Safety* e Tutela dell'Ambiente): 758,40 €/anno;
- *Tabelle 13, 14, 15* (Costo orario della manodopera): 47,40 €/h;
- *Tabella 17* (Intervento correttivo): 189,60 €
- *Tabella 17* (Intervento a vuoto): 75,05 €
- *Tabella 18* (studio di fattibilità per nuovi siti):
 - Amministrativo: 895,86 €
 - Edile: 1.343,77 €
 - Rete: 2.239,65 €
- *Tabella 18* (studio di fattibilità per ampliamento siti):
 - Amministrativo: 895,86 €
 - Edile: 1.343,77 €
 - Rete:
 - Necessità di ampliamento impianti di climatizzazione e/o alimentazione: 515,10 €

- Richiesta prolungamento accesso in fibra ottica e/o raccordo in fibra ottica verso sala AF (raccordi interni in fibra ottica tra operatori): 380,74 €
 - Richiesta raccordi in cavo coassiale per accesso disaggregato alla rete locale e/o interconnessione (raccordi interni in cavo coassiale tra operatori): 380,74 €
 - Richiesta accesso a cameretta “zero” (pozzetto): 447,93 €
 - Richiesta coppie: 291,18 €
 - Richiesta moduli per accesso disaggregato alla rete locale e/o interconnessione: 223,97 €
- *Tabella 20* (servizio di assistenza in centrale per l’effettuazione del sopralluogo): 142,20 € per singolo sopralluogo; 47,40 € per ora-uomo di sopralluogo (comprensivo di spostamento).

Le osservazioni degli Operatori alternativi

D.23 Gli operatori richiamano a tale proposito la precedente richiesta di un intervento dell’Autorità volto a ridurre il costo “pieno” della manodopera e, conseguentemente, i costi dei servizi di collocazione dallo stesso dipendenti.

D.24 Con particolare riferimento alle condizioni economiche degli studi di fattibilità (pari, per i nuovi siti, a 4.479,28 €) alcuni operatori lamentano che le stesse sono state determinate considerando un tempo pari a circa 94 ore, analogamente a quanto relativamente considerato nel 2000 con la delibera n. 14/00/CIR (art. 3, comma 2)⁵. Si ritiene, in particolare, che sia poco plausibile che tali tempistiche non abbiano registrato riduzioni nel corso degli ormai dodici anni di implementazione dei servizi ULL e co-locazione. Si richiede, pertanto, una riduzione delle condizioni economiche per gli studi di fattibilità, sia per nuovo sito che per ampliamento, in considerazione sia della maggiore esperienza acquisita da Telecom Italia che della oramai standardizzazione e probabile automazione (o eliminazione) di alcune delle attività sottostanti.

Le osservazioni di Telecom Italia

D.25 Al riguardo, Telecom Italia evidenzia che nell’ambito del *Nuovo Processo di Delivery* non è richiesto alcun onere per le fattibilità *standard* (siti aperti alla collocazione con disponibilità di risorse).

⁵ Detta delibera, dettagliava le attività sottostanti l’esecuzione dello studio di fattibilità e le tempistiche ritenute necessarie allo svolgimento delle stesse, ritenendo giustificata la previsione di complessive 94 ore/uomo.

Le conclusioni dell'Autorità

D.26 L'Autorità, nel richiamare quanto già rappresentato al precedente punto D.2 in relazione al costo della manodopera per l'anno 2012, ritiene di confermare le disposizioni di cui all'art. 2, comma 5, dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica.

D.27 Con particolare riferimento alle condizioni economiche degli studi di fattibilità, sia per nuovi siti che per ampliamento siti, l'Autorità ritiene ragionevole, alla luce di una maggiore efficienza conseguente all'esperienza acquisita, che Telecom Italia apporti, nell'ambito dell'Offerta di Riferimento per l'anno 2013, una riduzione complessiva delle tempistiche di svolgimento delle attività sottostanti non inferiore al 30% rispetto a quelle relativamente considerate nell'ambito dell'Offerta di Colocazione per l'anno 2012 (cfr. tabella 18). L'Autorità si riserva di effettuare le specifiche valutazioni di merito, sulla base dell'orientamento al costo, nell'ambito del relativo procedimento di approvazione.

D.28 Alla luce delle considerazioni sopra esposte è introdotto all'art. 3, relativamente alla previsione di una riduzione delle tempistiche delle attività di svolgimento degli studi di fattibilità, il comma 2.

IV. INTEGRAZIONE DEGLI SLA E PENALI IN RELAZIONE AD ALCUNE PRESTAZIONI

Le considerazioni dell'Autorità di cui alla delibera n. 19/12/CIR

45. La delibera n. 73/11/CONS prevede un indennizzo automatico al cliente finale per omessa o ritardata attivazione del servizio di comunicazione elettronica da parte dell'Operatore. Si richiama altresì che nel corso dei lavori del tavolo tecnico, avviato con tale delibera, è emersa l'esigenza di una integrazione degli SLA (*Service Level Agreement*) e delle penali in relazione ad alcune prestazioni fornite da Telecom Italia il cui mancato rispetto delle tempistiche di fornitura è causa di ritardo nella fornitura del servizio *wholesale* e, di conseguenza, nei confronti del cliente finale dell'Operatore interconnesso.

46. In particolare si evidenziava, nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, che gli operatori hanno lamentato la mancata copertura con SLA e relative penali delle seguenti prestazioni:

- ritardo nei tempi di notifica, da parte di Telecom Italia, di un rifiuto di un ordine rispetto al momento del riscontro della causa di rifiuto;
- ordini erroneamente rifiutati;

- ritardo nei tempi di notifica, da parte di Telecom Italia, di espletamento di un ordine rispetto al momento dell'attivazione.

Si richiamava, in particolare, che la tematica dei ritardi della notifica di espletamento è stata trattata nella delibera n. 148/11/CIR (ULL 2011). In tale sede, atteso che la percentuale dei casi interessati dal disallineamento tra la data di effettivo espletamento e della relativa notifica è, a quanto aveva rappresentato da Telecom Italia (cfr. punto D.32 della suddetta delibera), dell'ordine del 5% e tenuto conto che l'Operatore è comunque a conoscenza della DAC (eventualmente rimodulata), l'Autorità non aveva ritenuto opportuno richiedere una modifica della modalità di calcolo per gli SLA e penali di *provisioning* attualmente prevista in Offerta di Riferimento. L'Autorità aveva tuttavia ritenuto che Telecom Italia dovesse adoperarsi in modo da ridurre la percentuale di casi di disallineamento (possibilmente azzerare, a tendere) tra la data di invio della notifica (DNI) e la data di espletamento dell'ordine (DES).

47. L'Autorità aveva inoltre evidenziato che la tematica della definizione degli SLA e delle penali investe, in generale, il tema del miglioramento delle prestazioni di Telecom Italia *wholesale* e che, pertanto, dovesse essere oggetto dei procedimenti di approvazione delle Offerte di Riferimento di Telecom Italia.
48. Ciò premesso, al fine di valutare correttamente l'eventuale adozione di misure volte a migliorare gli attuali processi, si richiedeva agli operatori, nell'ambito dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, di fornire le proprie osservazioni in merito alla definizione degli SLA e delle penali in relazione alle prestazioni suddette. Si richiedeva, in particolare, di fornire ogni dato numerico in proprio possesso in relazione ai ritardi di fornitura registrati, circostanziando gli stessi in relazione al periodo temporale e alla specifica causale.

Le osservazioni degli Operatori alternativi

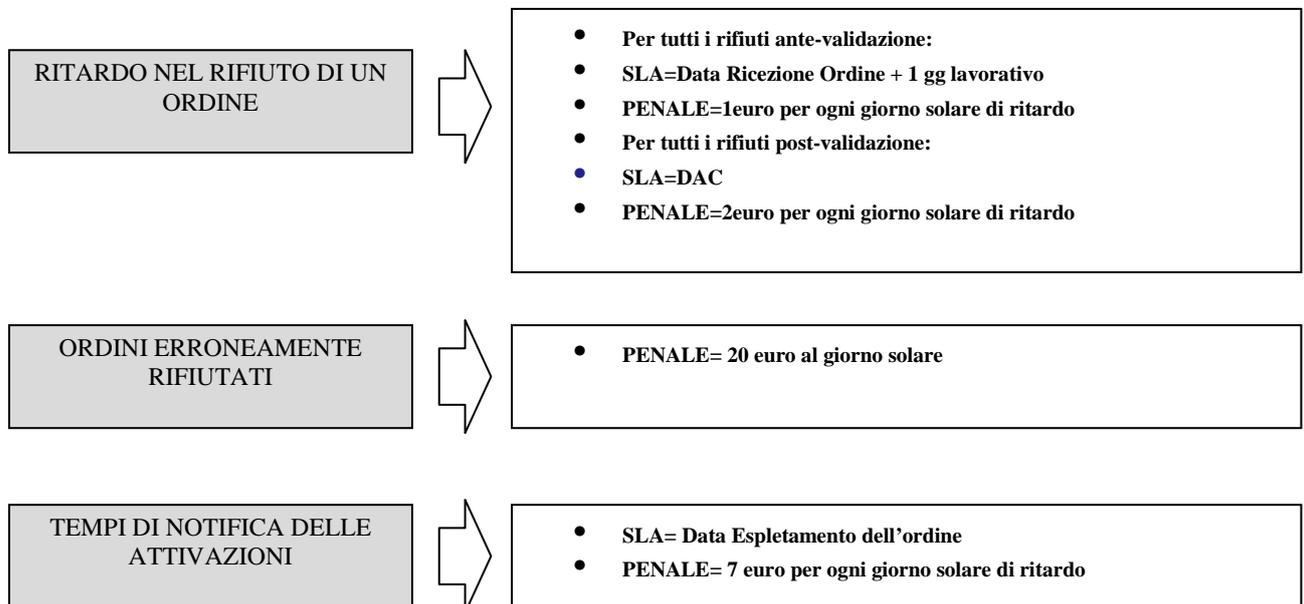
D.29 Gli operatori evidenziano, in via preliminare, che i rifiuti di un ordine si possono classificare in:

- rifiuti comunicati prima della validazione dell'ordine: emergono dai controlli fatti dai sistemi di Telecom Italia *wholesale* prima della validazione dell'ordine e del suo invio ad *Open Access*;
- rifiuti comunicati dopo la validazione dell'ordine: emergono dai controlli realizzati, dopo la validazione dell'ordine, dai sistemi o dal personale *Open Access*.

Ciò detto gli operatori, nel fornire alcuni dati numerici circa i ritardi registrati per le prestazioni in esame, hanno chiesto un intervento dell'Autorità volto a definire i seguenti SLA e penali:

- **Ritardi nelle notifiche di rifiuto di un ordine:** si propone, nel caso di rifiuti comunicati prima della validazione dell'ordinativo, di introdurre come termine massimo, per la comunicazione del rifiuto, il giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'ordine, stabilendo una penale pari ad 1,00 euro per ogni giorno solare di ritardo. Per i rifiuti post-validazione, si propone di individuare il termine per la comunicazione degli stessi nel giorno della DAC, fissando una penale di 2,00 euro per ogni giorno solare di ritardo;
- **Ordini erroneamente rifiutati da Telecom Italia:** si propone di introdurre una penale, nel caso si verifichi detta ipotesi, pari a 20,00 euro al giorno solare;
- **Ritardi nelle notifiche di espletamento di un ordine rispetto al momento dell'attivazione:** si propone di integrare gli SLA stabilendo che la notifica dell'espletamento avvenga nello stesso giorno del compimento dello stesso e, prevedendo, per le ipotesi di ritardo nella notifica, l'applicazione di una penale pari a 7,00 euro al giorno solare.

Di seguito uno schema di sintesi delle richieste effettuate dagli operatori.



D.30 In aggiunta a quanto riportato al punto precedente, un operatore evidenzia che Telecom Italia ha definito un processo di segnalazione (via portale) per la risoluzione di problematiche relative alla compilazione degli ordini legate, ad esempio, a disallineamenti dei *Database*. Si lamenta, in particolare, che in assenza di tempi certi sulla chiusura di tali segnalazioni non si hanno garanzie sui tempi di

attivazione del servizio di accesso *wholesale*. Si richiede, quindi, l'introduzione di uno specifico SLA prevedendo, in particolare, un tempo massimo per la chiusura delle segnalazioni aperte via portale pari a tre giorni lavorativi con una penale di 1,00 euro per ogni giorno solare di ritardo.

Le osservazioni di Telecom Italia

D.31 Telecom Italia, in via preliminare, evidenzia che l'eventuale introduzione di SLA e penali deve essere circoscritta all'attivazione del servizio ULL su Linea Non Attiva (LNA) poiché l'ipotesi di passaggio tra Operatori è esclusa dal meccanismo di indennizzo automatico. Ciò premesso Telecom Italia rappresenta quanto segue:

- **Ritardi nelle notifiche di rifiuto di un ordine:** con riferimento al periodo gennaio-aprile 2012, Telecom Italia evidenzia che gli scarti prodotti *ante validazione* sono stati inviati agli OLO in un tempo medio di 0,80 giorni solari dalla DRO (Data Ricezione Ordine). Mentre gli scarti prodotti *post validazione* sono stati inviati agli OLO, con riferimento allo stesso periodo, in un tempo medio di 11,6 giorni solari dalla DRO. Telecom Italia ritiene, quindi, tenuto conto dell'attuale SLA di attivazione ULL su linea non attiva (entro DAC nel 95% dei casi ed entro DAC + 3 gg lavorativi nel 100% dei casi, con DAC minima pari a 5 gg lavorativi), della DAC comunicata dagli OLO (che generalmente è pari a 6/9 giorni solari) e dei casi di eventuali rimodulazioni della DAC, che i tempi medi di notifica dei rifiuti (prima e dopo l'accettazione dell'ordine) siano coerenti con i tempi di *provisioning* dell'ULL su LNA.
- **Ordini erroneamente rifiutati da Telecom Italia:** Telecom Italia si rende disponibile, su base segnalazione, a verificare puntualmente i casi per i quali gli OLO rilevano eventuali scarti ritenuti anomali.
- **Ritardi nelle notifiche di espletamento di un ordine rispetto al momento dell'attivazione:** Telecom Italia evidenzia che i dati relativi ai primi quattro mesi del 2012 evidenziano che la notifica di espletamento di un ordine di ULL su LNA viene inviata da Telecom Italia ad OLO, nel 95% dei casi, entro il giorno successivo all'espletamento dell'ordine stesso. Ciò anche in ragione del fatto che l'attuale mimica di *provisioning* prevede che gli ordini lavorati giornalmente vengano elaborati e consegnati agli OLO entro le 9:00 del giorno successivo.

Alla luce di quanto sopra, Telecom Italia ritiene che non sia opportuno introdurre nuovi SLA e penali. La stessa evidenzia, inoltre, che con il *Nuovo Processo di Delivery* (NPD) gli OLO disporranno di un interfaccia *web* consultabile *on line* per verificare lo stato di avanzamento degli ordinativi. Pertanto la stessa ritiene che eventuali azioni migliorative, volte a diminuire sia la percentuale di ordini

notificati dopo il secondo giorno lavorativo dall'espletamento, sia la percentuale dei KO notificati a seguito della rilevazione del KO stesso, debbano essere valutate a seguito del passaggio di tutti gli OLO all'NPD.

D.32 Con riferimento al precedente punto D.30 Telecom Italia evidenzia che il processo di segnalazione (via portale) dei disallineamenti rilevati dagli OLO sui *DataBase* (DB) forniti da Telecom Italia è stato condiviso con gli stessi OLO nei Tavoli Tecnici sui servizi di accesso. Si evidenzia, altresì, che i tempi di risposta alle suddette segnalazioni dipendono dai tempi di analisi dei dati presenti sui DB, dai tempi di aggiornamento degli stessi sistemi e dai tempi di propagazione delle modifiche a tutti gli altri sistemi che vengono utilizzati per il *provisioning*. Alcuni aggiornamenti richiedono inoltre analisi più approfondite sul territorio comportando un ulteriore allungamento dei tempi di risposta. Telecom Italia, quindi, anche in ragione dell'esigua numerosità delle segnalazioni finora riscontrate, non concorda con l'introduzione di SLA e penali per tali fattispecie di segnalazioni.

Le conclusioni dell'Autorità

D.33 L'Autorità, alla luce della delibera n. 73/11/CONS e degli ulteriori approfondimenti svolti nel corso della presente consultazione pubblica, ritiene opportuno, anche al fine di incentivare Telecom Italia a migliorare gli attuali processi di fornitura dei servizi di accesso *wholesale*, accogliere la richiesta degli operatori alternativi circa l'introduzione di SLA e penali relativamente ad alcune specifiche prestazioni (elencate al punto 46, su riportato, dello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica). In particolare l'Autorità ritiene opportuno definire, con specifico riferimento all'attivazione del servizio ULL su Linea Non Attiva, i seguenti SLA e penali:

- **Ritardi nelle notifiche di rifiuto di un ordine:** l'Autorità ritiene ragionevole la richiesta avanzata al riguardo dagli operatori (di cui al precedente punto D.29). Si ritiene pertanto che Telecom Italia debba, nel caso di rifiuti comunicati prima della validazione dell'ordinativo, introdurre uno SLA, per la comunicazione del rifiuto, pari al giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'ordine, con la previsione di una penale pari ad 1,00 euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto (SLA al 100%). Per i rifiuti post-validazione, si ritiene che Telecom Italia debba introdurre uno SLA per la comunicazione degli stessi pari al giorno della DAC (eventualmente rimodulata, tenuto conto di quanto relativamente indicato al successivo punto D.40), con la previsione di una penale pari a 1,00 euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto (SLA al 100%);
- **Ordini erroneamente rifiutati da Telecom Italia:** l'Autorità ritiene ragionevole accogliere, seppure parzialmente, la richiesta effettuata al

riguardo degli operatori. In particolare, l'Autorità ritiene, in analogia a quanto è previsto per i servizi WLR, che Telecom Italia debba prevedere la corresponsione di una penale, nel caso di ordini erroneamente rifiutati dalla stessa, pari a 5,98 euro per ogni giorno solare intercorrente tra il giorno di invio del reclamo scritto (inviato dall'operatore a Telecom Italia e contenente il riferimento dell'ordinativo scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto di Telecom Italia) ed il giorno di successivo espletamento positivo dell'ordine.

- **Ritardi nelle notifiche di espletamento di un ordine rispetto al momento dell'attivazione:** al riguardo, per quanto riportato al successivo punto D.41, l'Autorità ritiene opportuno che Telecom Italia preveda uno SLA, relativamente alle notifiche di espletamento di un ordine, pari al giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento, con la previsione di una penale pari a 1,00 euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto (SLA al 100%).

L'Autorità ritiene altresì opportuno, al fine di consentire a Telecom Italia di poter adeguare in tempi congrui i propri processi, che la stessa debba recepire l'introduzione dei suddetti SLA e penali nell'ambito dell'Offerta di Riferimento 2013 e, quindi, con validità a partire dal 1° gennaio 2013.

D.34 Con riferimento alla richiesta degli operatori, di cui al precedente punto D.30, relativamente alle segnalazioni aperte via portale, l'Autorità, preso atto anche di quanto rappresentato da Telecom Italia al punto D.32, ritiene, allo stato, non opportuno prevedere l'introduzione di uno specifico SLA, atteso, peraltro, che lo stesso sistema di segnalazione ha già di per sé l'obiettivo di migliorare i processi di fornitura dei servizi di accesso *wholesale*.

D.35 Alla luce delle considerazioni sopra esposte è introdotto all'art. 3, relativamente all'introduzione di SLA e penali per alcune specifiche prestazioni, il comma 3.

V. ULTERIORI CONDIZIONI D'OFFERTA

| |
|---|
| <i>Calcolo degli SLA e penali di provisioning</i> |
|---|

Premessa

D.36 Alcuni operatori, nel richiamare le attività svolte in ambito OTA-Italia (gruppo di lavoro denominato B6), hanno rappresentato che i lavori sul tema si sono sostanzialmente arenati di fronte a divergenze interpretative, tra Telecom Italia e gli stessi OLO, emerse relativamente al calcolo delle penali dei processi di *provisioning* dei servizi *wholesale*. Di seguito le suddette diversità di vedute:

1. Gli OLO ritengono che il calcolo delle penali relative al ritardo di attivazione debba prendere a riferimento (come momento iniziale del ritardo) la DAC richiesta dagli OLO in fase di invio dell'ordinativo di attivazione. Telecom Italia ritiene viceversa che debba essere considerata la DAC eventualmente rimodulata. A tale proposito gli OLO evidenziano che la delibera n. 274/07/CONS ha espressamente indicato che la rimodulazione della DAC dovrebbe costituire un evento del tutto "eccezionale" ed indipendente dalla volontà dell'operatore notificato;
2. Gli OLO ritengono che il calcolo delle penali relative al ritardo di attivazione debba prendere a riferimento (come momento finale del ritardo) la data di notifica da parte di Telecom Italia. Quest'ultima ritiene invece che il riferimento debba essere la data di effettivo espletamento. In particolare, gli OLO rappresentano che solo a valle della notifica di espletamento è possibile avviare con sicurezza tutta una serie di attività legate alla effettiva attivazione del cliente finale, minimizzando in tal modo il rischio di creare disservizi a quest'ultimo.

Il tavolo tecnico dell'Autorità sulle penali di provisioning

D.37 Su istanza degli operatori che hanno promosso un intervento dell'Autorità a chiarimento delle succitate incertezze interpretative, è stato avviato uno specifico tavolo tecnico/regolamentare. In particolare, come premesso, sono oggetto di analisi e confronto, di detto tavolo, i punti di seguito specificati:

- a) identificazione del *dies a quo* per il computo della penale per il ritardo di attivazione del servizio di accesso *wholesale* da imputare a Telecom Italia nell'ipotesi di DAC (Data Attesa Consegna) rimodulata;
- b) individuazione del momento da tener conto nel calcolo della penale (cioè la data utile ai fini del computo dei giorni di ritardo nell'attivazione del servizio di accesso *wholesale*), nel caso in cui l'operatore alternativo registri uno scostamento temporale tra l'effettiva lavorazione dell'ordine di Telecom Italia (effettivo espletamento della migrazione/attivazione del cliente) e la notifica che ciò sia oggettivamente avvenuto (corrispondente alla ricezione della notifica dell'espletamento).

La prima riunione, cui hanno partecipato sia gli operatori alternativi che Telecom Italia, si è svolta in data 12 giugno 2012. Nel corso della suddetta riunione è emerso quanto segue.

La posizione di Telecom Italia

D.38 Telecom Italia, in ordine al tema di cui alla lettera *a*) del punto precedente, evidenzia che esistono dei ritardi a sé imputabili (cioè non causati né dall'OLO né dal cliente, né da cause di forza maggiore) che conducono alla rimodulazione della DAC. Tali casi afferiscono principalmente a linee non attive e sono, nella maggior parte dei casi, legati ad oggettive difficoltà collegate alle operazioni tecniche necessarie alla fornitura del servizio. A tal riguardo Telecom Italia condivide che la rimodulazione della DAC debba essere un evento eccezionale, purché ci si riferisca a cause alla stessa imputabili.

Telecom Italia è disponibile, nel caso di linee attive (in cui non si pone la problematica legata al reperimento del cliente), a calcolare la penale a partire dalla DAC.

Nel caso di linee non attive, per cause non imputabili all'OLO, al cliente o a cause di forza maggiore, Telecom Italia propone di definire una soglia percentuale di rimodulazioni da non superare (cosiddetta "franchigia"). Laddove superasse tale soglia (per cui l'evento cesserebbe di essere di natura eccezionale) Telecom Italia è disposta a calcolare la penale a partire dalla DAC originaria. Per i casi che rientrano nella suddetta franchigia la penale viene calcolata dalla DAC rimodulata.

Telecom Italia propone inoltre di circoscrivere, con elencazione dettagliata da concordarsi con gli altri operatori e nel caso di linea non attiva, le "causali" riconducibili a Telecom Italia che possono generare una rimodulazione della DAC.

Telecom Italia fa altresì presente che con il *Nuovo Processo di Delivery* saranno fornite agli OLO le evidenze puntuali di tutte le rimodulazioni per causa cliente/OLO o per causa Telecom Italia. In questo modo gli OLO avranno piena evidenza di tutte le fasi di lavorazione dell'ordinativo di lavoro e avranno visibilità dei tempi di ritardo in capo a Telecom Italia.

Quanto alla problematica di cui alla lettera *b*) del punto precedente, Telecom Italia concorda che, in linea di principio, il computo della penale vada effettuato tenendo conto della data di notifica di espletamento. Telecom Italia sottolinea tuttavia che, per come sono implementati i sistemi⁶ le notifiche di espletamento sono svolte, mediamente, per il 95% dei casi, entro il giorno successivo, per l'80% dei casi lo stesso giorno. Per tale ragione propone che sia previsto un giorno di franchigia, nel

⁶ Sono previsti rilasci di diversi *batch* nell'arco della giornata anziché un unico rilascio entro le 24 dello stesso giorno. Tale approccio, evidenzia Telecom Italia, pur determinando una notifica al giorno DES+1 per una quota parte degli espletamenti, permette agli Operatori di lavorare nell'arco dello stesso giorno della DES un sottoinsieme significativo di ordini che, qualora venissero notificati nello stesso giorno della DES ma fuori orario base, sarebbero di fatto tecnicamente lavorabili dagli OLO solo il giorno DES+1.

computo della penale, essendo i propri sistemi predisposti in modo da avere nel 20% dei casi mediamente un giorno di ritardo.

La posizione degli OLO

D.39 Relativamente al tema *a)* di cui al punto D.37, gli OLO lamentano una percentuale molto significativa di rimodulazioni che, soprattutto in determinati periodi, vengono effettuate massivamente da Telecom Italia.

Gli OLO si mostrano, in via generale, favorevoli ad una codificazione dei casi eccezionali come suggerito dalla stessa Telecom Italia. Tuttavia chiedono interventi che consentano un effettivo ed efficace controllo sulla “eccezionalità” del caso che ha concretamente impedito a Telecom Italia di procedere, nei tempi previsti, all’attivazione del cliente, ad esempio veicolando le pertinenti comunicazioni via tracciato *record*. Un operatore, in particolare, in riferimento alla modalità di calcolo delle penali, concorda con la proposta di Telecom Italia di definire una franchigia sulle rimodulazioni della DAC imputabili a Telecom Italia nel caso di attivazioni su linea non attiva.

In ordine all’identificazione del momento conclusivo utile a calcolare la penale per il ritardo di attivazione, gli OLO ribadiscono che il completamento del *provisioning* si debba avere con la *notifica* della lavorazione dell’ordine.

Le conclusioni dell’Autorità

D.40 Con riferimento alla rimodulazione della DAC, l’Autorità richiama che le disposizioni che regolano le procedure di accesso alla rete di Telecom Italia prevedono che la data di consegna possa essere modificata (“rimodulata”). Nel contemplarne tale possibilità l’Autorità, nelle varie delibere succedutesi, ha stabilito che l’evento, che ha generato la rimodulazione, debba essere “eccezionale” ed ha concesso all’operatore notificato il potere di accertamento e certificazione delle condizioni che eventualmente possano aver determinato una nuova data di consegna rispetto a quella originariamente concordata. A fronte del potere concesso a Telecom Italia di accertamento tecnico, grava su Telecom Italia l’obbligo di dimostrare l’oggettività della causa che ha impedito la consegna. A tal riguardo, nell’ottica della massima trasparenza ed efficienza dei processi, l’Autorità è favorevole ad un confronto con le parti finalizzato all’individuazione dei casi che concordemente possano considerarsi “eccezionali” e dunque esimenti la responsabilità di Telecom Italia. Al riguardo ritiene, altresì, proporzionato ipotizzare la fissazione di una *franchigia* (in termini % di tetto massimo di ordini rimodulati) superata la quale la penale viene calcolata a partire dalla DAC originaria, purché la causale di rimodulazione ricada tra quelle concordate e che identificano una responsabilità di Telecom Italia. Si ritiene pertanto che il *tavolo tecnico* succitato debba procedere con le proprie attività finalizzate alla definizione, da parte dell’Autorità, dei casi in cui è ammessa una rimodulazione,

esimenti una responsabilità di Telecom Italia, ovvero dei casi in cui viceversa la responsabilità è di Telecom Italia e per i quali non è ammessa, fatta eccezione per i casi rientranti nella franchigia suddetta, una rimodulazione della DAC.

D.41 Per quanto riguarda il tema relativo all'identificazione della notifica di espletamento, come momento finale utile per il calcolo delle penali, piuttosto che quello dell'effettiva lavorazione dell'ordine da parte di Telecom Italia, l'Autorità, con ragionamento analogo al precedente punto, evidenzia che l'impianto regolamentare, benché non specifichi nulla in proposito e dimanda ad accordo tra le parti la disciplina di dettaglio, enfatizza, in numerosi passaggi, la "comunicazione" all'operatore alternativo come momento del completamento del processo di *provisioning*. In buona sostanza l'insieme delle norme che scandiscono i tempi relativi alle procedure di passaggio/attivazione dei servizi appaiono attribuire al momento conoscitivo l'importanza fondamentale per il conseguimento di tutta una serie di effetti.

Ciò premesso e passando ai processi già in campo, si rileva che i ritardi di notifica di avvenuto espletamento appaiono essere limitati, nel 20% dei casi, ad un giorno successivo a quello di espletamento come conseguenza della modalità di implementazione, da parte di Telecom Italia, del citato processo di comunicazione. Resta fermo che i casi in cui tale ritardo è superiore ad un giorno corrispondono a condizioni patologiche che vanno circoscritte, e soggette a penale per deterrenza, a maggior tutela dell'utenza. Appare pertanto opportuno anche in tal caso definire uno specifico SLA come già indicato al precedente punto D.33.

| |
|---|
| <i>Definizione della Data Ricezione Ordinativo (DRO)</i> |
|---|

Le osservazioni degli Operatori alternativi

D.42 Alcuni operatori richiedono una riformulazione della definizione della DRO (Data Ricezione Ordinativo), attualmente pari al primo giorno lavorativo successivo alla DIR (Data Invio Richiesta), prevedendo un allineamento alla DIR.

Le osservazioni di Telecom Italia

D.43 Telecom Italia evidenzia che attualmente la comunicazione tra Telecom Italia e gli OLO è del tipo "a *file batch*". In pratica, Telecom Italia nel giorno della DIR "attende" fino alle ore 19:00 l'invio di tutti i file dagli OLO e solo successivamente procede con l'elaborazione di ciascun *file*. Pertanto - evidenzia Telecom Italia - il giorno DIR non può essere considerato utile al *Provisioning* del servizio. Si evidenzia, inoltre, che una modifica di tale sistema di comunicazione dovrebbe essere concordata in uno specifico tavolo tecnico interoperatore che analizzi gli eventuali impatti derivanti dalle modifiche proposte (ad es. le modifiche da apportare alle procedure di migrazione *ex delibera n. 274/07/CONS*).

Le considerazioni dell’Autorità

D.44 L’Autorità, atteso il potenziale impatto procedurale e sui sistemi della modifica richiesta, ritiene ragionevole l’avvio di uno specifico tavolo tecnico in esito al quale saranno definiti tempi e modalità di intervento regolamentare.

| |
|---|
| <i>Disservizi/degradi ripetuti</i> |
|---|

Le osservazioni degli Operatori alternativi

D.45 Con riferimento agli SLA e penali per disservizi/degradi ripetuti, alcuni operatori evidenziano quanto indicato da Telecom Italia nell’Offerta di Riferimento (sez. 4.3 e 4.4 del documento relativo agli SLA): “*Un disservizio/degrado, su una risorsa fisica rilasciata in esercizio, chiuso con una determinata causale Telecom Italia si considera ripetuto, ai fini del calcolo del presente SLA, quando si verificano le seguenti due condizioni: viene riaperto sulla medesima risorsa entro 3 giorni solari successivi alla precedente chiusura; viene chiuso con la stessa causale con cui era stato chiuso in precedenza*”. In particolare, Telecom Italia introduce una franchigia corrispondente ad una percentuale di disservizi/degradi ripetuti pari al 5%. Per quanto invece riguarda le penali è previsto che: “*Per ciascun disservizio/degrado ripetuto che ecceda la soglia indicata in Tabella 13 (5%), Telecom Italia, a far data dal 13 febbraio 2012, riconoscerà all’Operatore che ne faccia richiesta 10 volte il canone giornaliero previsto per il servizio erogato sulla risorsa fisica sulla quale è stato effettuato l’intervento*”. Al riguardo, alcuni Operatori osservano quanto segue:

- non si concorda che vada considerato come ripetuto solo un guasto/degrado che venga chiuso *con la medesima classificazione tecnica e causa con cui era già stato chiuso*. Ciò in quanto è Telecom Italia stessa che attribuisce la classificazione e la causa. Deve quindi essere considerato disservizio/degrado ripetuto qualsiasi disservizio/degrado che sia stato chiuso con competenza Telecom Italia in un lasso di tempo di 90 gg su una linea oggetto di un precedente *Trouble Ticket* indipendentemente dalla classificazione tecnica e causale (esclusa forza maggiore).
- la penale deve scattare ogni qual volta venga riscontrato un guasto/degrado ripetuto senza la previsione di una franchigia del 5%;
- la penale *pari a 10 volte il canone giornaliero dell’accesso* è di entità non idonea a svolgere la funzione di deterrenza nei confronti di Telecom Italia.

Si richiede, quindi, un intervento dell’Autorità affinché venga definito uno SLA “di garanzia” degli interventi effettuati da Telecom Italia in *assurance* che preveda una penale “secca” di 100 € qualora si ripeta un guasto/degrado su una linea sulla quale, nei 90 giorni precedenti, si sia verificato un guasto o degrado di competenza

della stessa Telecom Italia indipendentemente dalla classificazione tecnica e causale (esclusa forza maggiore).

Le osservazioni di Telecom Italia

D.46 Telecom Italia rappresenta che, per classificare come “ripetuto” un disservizio/degrado, è necessario ricondursi alla sua causale di chiusura. In caso contrario, infatti, Telecom Italia sarebbe responsabilizzata per una “ripetizione” che nei fatti non sarebbe tale. Riguardo all’attendibilità delle causali di chiusura Telecom Italia si dichiara disponibile ad eseguire gli interventi in maniera congiunta.

Le considerazioni dell’Autorità

D.47 L’Autorità si riserva, in tale sede, essendo stato tale SLA introdotto solo di recente (13 febbraio 2012) ai sensi della delibera n. 148/11/CIR, di effettuare le valutazioni di merito a seguito di un congruo periodo di osservazione dalla sua messa in esercizio. A valle di tale periodo potranno essere valutati gli eventuali miglioramenti da apportare anche alla luce delle criticità riscontrate sul campo dagli stessi operatori.

| |
|--|
| <i>Gestione dei degrading e relativi SLA e penali</i> |
|--|

Le osservazioni degli Operatori alternativi

D.48 Alcuni Operatori lamentano che, nell’ambito della *gestione dei degrading*, il processo di risoluzione è gestito da Telecom Italia, nel caso in cui non sia stata preventivamente effettuata la qualificazione della velocità massima supportata dalla linea, solo se la velocità di aggancio risulta inferiore al minimo garantito, ovvero a 640 kbps.

D.49 Alcuni operatori richiedono una riformulazione degli SLA per la risoluzione dei degrading di una linea ULL, attualmente pari a 10 giorni solari nel 92% dei casi, prevedendo una risoluzione entro 7 giorni solari (in linea a quanto previsto per il *bitstream* per la componente d’accesso) nel 95% dei casi ed entro 14 giorni solari nel 100% dei casi. Si richiede, altresì, un adeguamento delle relative penali in modo da ottenere una proporzione di almeno di 1 a 2 (attualmente tale proporzione è di 1 a 10) rispetto a quelle definite per i guasti.

Le osservazioni di Telecom Italia

D.50 Il tema dei degrading è stato affrontato approfonditamente in ambito OTA Italia. In tale contesto gli Operatori e Telecom Italia hanno raggiunto un accordo che OTA

ha approvato formalmente pubblicando, per i servizi ULL, il documento Linea Condivisa di Intervento OTA E1.2. In particolare, è stato condiviso che i TT di Degrado per i servizi ULL sono suddivisi in 2 categorie:

- *Trouble Ticket* su Linee Certificate in fase di attivazione;
- *Trouble Ticket* su Linee non Certificate in fase di attivazione.

Per la prima categoria, l'attività di ripristino del degrado di competenza Telecom Italia deve concludersi quando la qualità della linea certificata è pari alla velocità dichiarata in fase di attivazione. In questo caso valgono gli SLA previsti in Offerta di Riferimento.

Per la seconda casistica, l'Operatore è tenuto ad allegare, in fase di apertura del Ticket, una adeguata documentazione che attesti che in normale funzionamento la linea garantiva le prestazioni indicate. Telecom Italia, in questi casi, è tenuta a ripristinare il "buon funzionamento" del collegamento e ove in chiusura del TT (fermo restando in ogni caso il minimo garantito dall'attuale OR) non sia oggettivamente possibile ripristinare la situazione di "buon funzionamento" per sopraggiunte nuove condizioni di rete che non possono essere ragionevolmente modificate, la linea non coperta da certificazione potrà essere definita "non migliorabile". La risoluzione del Degrado per questi casi non prevede SLA (e penali) in carico a Telecom Italia.

Le considerazioni dell'Autorità

D.51 L'Autorità, preso atto di quanto concordato tra Telecom Italia e gli operatori in ambito OTA Italia in merito alla gestione dei degradi su linea ULL, ritiene tuttavia opportuno che Telecom Italia, alla luce della maggiore efficienza acquisita nella gestione degli stessi, debba, nell'ambito dell'Offerta di Riferimento per l'anno 2013, apportare un miglioramento allo SLA attualmente previsto, con la previsione di risoluzione, nel 95% dei casi, entro 8 giorni solari dalla data di accettazione della segnalazione. Si ritiene, altresì, che Telecom Italia debba riformulare le relative penali (di cui alla tabella 16 del documento relativo agli SLA) prevedendo, per lo *shared access*, una penale pari a 1 euro per ciascun giorno solare di ritardo (contro i 0,5 euro attualmente previsti) e, per il servizio *ULL* e *VULL*, pari al 10% del canone mensile della linea telefonica residenziale corrisposto dal cliente a Telecom Italia per ciascun giorno solare di ritardo (contro il 5% attualmente previsto).

D.52 Alla luce delle considerazioni sopra esposte è introdotto all'art. 3, relativamente agli SLA e penali per i degradi, il comma 4.

Subloop unbundling (SLU) e collocazione all'armadio di distribuzione

D.53 Alcuni operatori intervenuti nel corso della presente consultazione pubblica hanno sollevato alcune osservazioni di carattere tecnico e procedurale relative al servizio di *sub-loop unbundling* e di collocazione all'armadio di distribuzione.

Al riguardo l'Autorità, tenuto conto del carattere innovativo del servizio in oggetto e preso atto che è attualmente in corso una sperimentazione tra Telecom Italia ed un Operatore (la cui conclusione è prevista per novembre 2012) volta proprio a verificare alcuni aspetti tecnici e procedurali riportati nel Manuale delle Procedure e ad identificare eventuali criticità e possibili criteri di soluzione, ritiene opportuno attendere gli esiti di tale sperimentazione prima di fornire specifiche disposizioni sul tema (plausibilmente in sede di approvazione dell'Offerta di Riferimento per l'anno 2013).

Migrazione da bitstream a ULL

Le osservazioni degli Operatori alternativi

D.54 Alcuni operatori evidenziano che nella definizione delle procedure di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS, recepite nell'accordo Quadro tra gli operatori, è stato condiviso che le attività di "cambio tecnologia"⁷ siano effettuate mediante le mimiche ed i sistemi previsti per le migrazioni tra operatori (anche se in tal caso operatore *donating* e *recipient* coincidono). Si evidenzia inoltre che attualmente per tali fattispecie le condizioni economiche sono valorizzate espressamente solo nel caso di passaggio da un servizio *ULL Dati* ad un servizio *Full ULL*⁸ e non anche ad esempio nel caso di trasformazione da accessi *bitstream* a ULL. A tal riguardo, in considerazione del fatto che si ritiene che le attività svolte, in tale ultimo caso, da Telecom Italia sono analoghe a quelle svolte per la trasformazione di un servizio *ULL dati* in *FULL ULL* (sostanzialmente deve essere realizzata una permuta in centrale), si richiede che anche per una trasformazione da *bitstream* a ULL venga applicato il contributo per cambio coppia (attualmente pari a 16,87 euro), ferma restando la non applicazione del contributo di cessazione *bitstream*.

⁷ Tale casistica ricorre laddove un operatore, che utilizza un servizio di accesso *wholesale* per un determinato cliente, richieda a Telecom Italia di cambiare il servizio di accesso utilizzato (ad es. passaggio da *Shared access* a *Full ULL*; da *ULL dati* a *FULL*; da *Bitstream* a *ULL*).

⁸ L'Offerta di Riferimento, infatti, prevede che "Le condizioni economiche della prestazione che permette di effettuare la trasformazione di una linea attiva da *ULL DATI* a *FULL ULL* garantendo la continuità del servizio al cliente finale sono pari a quelle previste per la prestazione di Intervento di cambio coppia al permutatore riportate nella Tabella 2 della presente Offerta di Riferimento". Tale specifica prestazione è stata introdotta a seguito della delibera n. 69/08/CIR che aveva disposto, all'art. 2, comma 3: "Telecom Italia implementa la procedura di passaggio del cliente da *unbundling dati* a *full unbundling*, con lo stesso Operatore, mediante le procedure di cambio tecnologia concordate nell'ambito del tavolo tecnico sulle migrazioni, ai sensi della delibera n. 274/07/CONS."

Si richiede, inoltre, laddove tale trasformazione sia richiesta non occasionalmente per un singolo accesso bensì nell'ambito di un più ampio processo di "migrazione" massiva della clientela (ad esempio a seguito dell'acquisizione di nuove risorse di co-locazione), l'applicazione di un contributo ridotto rispetto al contributo per cambio coppia che tenga conto dell'efficientamento delle attività svolte contemporaneamente su più accessi.

Le osservazioni di Telecom Italia

D.55 Telecom Italia evidenzia che le attività nel caso di richiesta di passaggio da un servizio *bitstream* ad un servizio *full ULL* sono diverse da quelle che si hanno per il passaggio da un servizio *ULL Dati* ad un servizio *full ULL*. Infatti, nel primo caso, oltre all'attività di permuta, Telecom Italia deve anche disattivare il servizio *bitstream* (ad es. porta/modem DSLAM di Telecom Italia, *deprovisioning* "rete alta") ed aggiornare le banche dati. Telecom Italia si dichiara disponibile a gestire i casi di migrazione massiva su base progetto.

Le considerazioni dell'Autorità

D.56 L'Autorità ritiene opportuno che Telecom Italia definisca, per l'anno 2013, uno specifico contributo (singolo e massivo) per le migrazioni da *bitstream* ad ULL che potrà essere valutato, sulla base dell'orientamento al costo e nelle more di ulteriori approfondimenti, nel corso del procedimento di approvazione della relativa Offerta di Riferimento.

| |
|--|
| <i>Nuova Policy di contatto</i> |
|--|

Le osservazioni degli Operatori alternativi

D.57 Con riferimento alla Nuova Policy di Contatto e al ruolo svolto dal cosiddetto "Quarto Referente" si evidenzia come, secondo quanto riportato nel Manuale delle procedure per i servizi ULL, esso "*agisce nel giro di pochi minuti e dà riscontro dell'esito della propria azione al Tecnico con il quale è in comunicazione diretta*". Si rileva a tal riguardo come, a seguito di quanto previsto dalla delibera n. 158/11/CIR, Telecom Italia abbia riformulato la sezione relativa all'azione del Quarto Referente del Manuale delle procedure per i servizi *bitstream*, prevedendo un tempo di azione pari a 10 minuti. Si chiede, pertanto, che le previsioni di cui alla delibera n. 158/11/CIR siano estese anche all'OR ULL.

Le considerazioni dell'Autorità

D.58 L'Autorità ritiene ragionevole che Telecom Italia riformuli la sez. 3.13.2.10 del manuale delle procedure ULL, circa la gestione del processo del "quarto

referente”, in analogia a quanto relativamente previsto per i servizi *bitstream* ai sensi della delibera n. 158/11/CIR.

D.59 Alla luce delle considerazioni sopra esposte è introdotto, rispetto allo schema di provvedimento posto a consultazione, all’art. 2, il comma 6.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell’art. 31 del Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità di cui alla delibera n. 223/12/CONS;

DELIBERA

Articolo 1

(Approvazione dell’Offerta di Riferimento 2012 di Telecom Italia per i servizi di accesso disaggregato e di colocazione, soggetti ad orientamento al costo)

1. Sono approvate, ai sensi dell’art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS, le condizioni economiche dei servizi di accesso disaggregato e di colocazione soggetti ad orientamento al costo, di cui all’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2012, pubblicata in data 13 febbraio 2012, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 2.

Articolo 2

(Modifiche dell’Offerta di Riferimento 2012 di Telecom Italia per i servizi di accesso disaggregato e di colocazione, soggetti ad orientamento al costo)

1. Telecom Italia riformula la sez. 14.1 dell’Offerta di Riferimento di accesso disaggregato 2012 prevedendo un contributo di *ripristino borchia* pari a 67,15 €
2. Telecom Italia riformula le tabelle 2, 15 e 26 dell’Offerta di Riferimento di accesso disaggregato 2012 prevedendo per il contributo di *qualificazione per velocità massima supportata dalla coppia* un costo pari a 7,90 €
3. Telecom Italia riformula le condizioni economiche, di cui alla tabella 2 dell’Offerta di Colocazione 2012, riportando un costo unitario dell’energia elettrica pari a 0,1422 €/kWh.
4. Telecom Italia riformula le condizioni economiche per il servizio di “Alimentazione in corrente continua FORFETARIA”, “Alimentazione in corrente continua a CONSUMO”, “Climatizzazione FORFETARIA” e “Climatizzazione a CONSUMO”, di cui alle tabelle 3, 4, 5 e 6, dell’Offerta di Colocazione 2012, applicando i canoni annui per modulo *standard N3* indicati nella seguente tabella:

| | €anno |
|---|-----------------|
| Servizio Energia Elettrica (EE) fornito con impianti TI | 2.417,31 |
| Servizio EE fornito con stazioni di energia e batterie OLO | 1.344,84 |
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,250 KW | |
| | 604,33 |
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,500 KW | 1.208,66 |
| Servizio EE fornito con impianti TI con 0,750 KW | 1.812,98 |
| Servizio EE fornito con impianti TI: quota fissa | |
| | 1.170,79 |
| Servizio EE con staz. energia e batterie OLO: quota fissa | 98,32 |
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 1 kW) | |
| | 1.103,68 |
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 0,75 kW) | 827,76 |
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 0,50 kW) | 551,84 |
| Servizio di Climatizzazione (Pm = 0,25 kW) | 275,92 |
| Servizio di Climatizzazione: quota fissa | |
| | 106,46 |

5. Telecom Italia riformula le condizioni economiche relative ai servizi dell'Offerta di Colocazione 2012, di seguito elencati, applicando i prezzi corrispondentemente indicati:

- *Tabella 1* (gestione badge aziendali): 8,56 €/anno;
- *Tabella 1* (gestione allarmi e abilitazione accessi): 82,63 €/anno;
- *Tabella 4* (contributo di collaudo del misuratore d'energia elettrica): 94,80 €
- *Tabella 4* (contributo per la lettura del misuratore d'energia elettrica): 7,90 €
- *Tabella 7* (Intervento di ripristino): 246,48 €
- *Tabella 7* (Intervento a vuoto): 118,50 €
- *Tabella 8* (Costo orario della manodopera Telecom Italia per interventi specifici): 47,40 €/h;
- *Tabella 9* (canone annuo per spazio per ospitare il magazzino scorte dell'operatore): 119,79 €/m²;

- *Tabella 9* (attività di coordinamento in tema di *safety* e tutela dell'ambiente): 758,40 €
- *Tabella 9* (servizio di manutenzione programmata o correttiva di primo livello comprensivi dei primi 3 interventi in SLA standard):
 - Per modulo standard N3: 568,80 €/anno;
 - Per ogni ulteriore intervento in SLA standard: 189,60 €
 - Per ogni intervento in SLA plus: 246,48 €
- *Tabella 9* (servizio standard di accompagnamento in centrale comprensivo della mancata prestazione):
 - Ricezione, dispacciamento richiesta in SLA standard, chiusura e rendicontazione: 71,10 €
 - Per ogni ora di intervento comprensiva dello spostamento in orario base: 47,40 €
 - Per ogni intervento che si protragga oltre l'orario base: 59,25 €
- *Tabella 9* (servizio in SLA PLUS di accompagnamento in centrale comprensivo della mancata prestazione):
 - Ricezione, dispacciamento richiesta in SLA plus, chiusura e rendicontazione: 106,65 €
 - Per ogni ora di intervento comprensiva dello spostamento in orario base: 47,40 €
 - Per ogni ora intervento oltre l'orario base: 71,10 €
- *Tabella 9* (costi per la qualificazione dei fornitori proposti dagli Operatori per attività di installazione/collaudò/manutenzione): 3.072,60 €
- *Tabella 9* (costi per la qualificazione dei fornitori proposti dagli Operatori per attività di progettazione e verifica della corretta applicazione delle norme di sicurezza sul lavoro e della corretta realizzazione dell'impianto): 1.516,80 €
- *Tabella 9* (costi per la verifica dei subappaltatori delle ditte di installazione e collaudò già in albo fornitori Telecom Italia): 1.318,80 €
- *Tabella 9* (analisi della documentazione tecnica fornita dall'Operatore per la valutazione del rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori): 948,00 €

- *Tabella 9* (attività di verifica di rispetto delle norme di installazione e gestione degli spazi condivisi): 758,40 €
- *Tabella 10* (Servizio di Manutenzione, programmata o correttiva di primo livello, comprensivo della mancata prestazione e dei primi 3 interventi in SLA Standard): 568,80 €/anno per modulo standard N3; 189,60 € per ogni ulteriore intervento in *SLA standard*;
- *Tabella 10* (Canone gestione delle scorte): 389,03 €/anno per modulo standard N3;
- *Tabella 11* (Approvvigionamento apparato, progettazione esecutiva, coordinamento impresa, collaudo e aggiornamento banca dati): 1.137,60 € per subtelaio;
- *Tabella 11* (Progettazione, collaudo e aggiornamento banca dati per ampliamento schede): 284,40 € per intervento;
- *Tabella 12* (Coordinamento delle attività in materia di *Safety* e Tutela dell' Ambiente): 758,40 €/anno;
- *Tabelle 13, 14, 15* (Costo orario della manodopera): 47,40 €/h;
- *Tabella 17* (Intervento correttivo): 189,60 €
- *Tabella 17* (Intervento a vuoto): 75,05 €
- *Tabella 18* (studio di fattibilità per nuovi siti):
 - Amministrativo: 895,86 €
 - Edile: 1.343,77 €
 - Rete: 2.239,65 €
- *Tabella 18* (studio di fattibilità per ampliamento siti):
 - Amministrativo: 895,86 €
 - Edile: 1.343,77 €
 - Rete:
 - Necessità di ampliamento impianti di climatizzazione e/o alimentazione: 515,10 €
 - Richiesta prolungamento accesso in fibra ottica e/o raccordo in fibra ottica verso sala AF (raccordi interni in fibra ottica tra operatori): 380,74 €

- Richiesta raccordi in cavo coassiale per accesso disaggregato alla rete locale e/o interconnessione (raccordi interni in cavo coassiale tra operatori): 380,74 €
 - Richiesta accesso a cameretta “zero” (pozzetto): 447,93 €
 - Richiesta coppie: 291,18 €
 - Richiesta moduli per accesso disaggregato alla rete locale e/o interconnessione: 223,97 €
- *Tabella 20* (servizio di assistenza in centrale per l’effettuazione del sopralluogo): 142,20 € per singolo sopralluogo; 47,40 € per ora-uomo di sopralluogo (comprensivo di spostamento).
6. Telecom Italia riformula la sez. 3.13.2.10 del manuale delle procedure ULL, circa la gestione del processo del “quarto referente”, in analogia a quanto relativamente previsto per i servizi *bitstream* ai sensi della delibera n. 158/11/CIR.

Articolo 3

(Disposizioni relative alla predisposizione dell’Offerta di Riferimento per i servizi di accesso disaggregato e di collocazione per l’anno 2013)

1. Telecom Italia predispone, nell’ambito dell’Offerta di Riferimento per i servizi di collocazione per l’anno 2013, un’offerta *forfettaria* per i servizi di alimentazione e condizionamento le cui condizioni economiche (espresse in termini di canone annuo per modulo *standard* N3) sono composte da:
 - a)* una componente “fissa”, che include i costi degli impianti e specifici OLO, determinata utilizzando, come *driver* per la determinazione dei costi unitari, il numero dei moduli N3, venduti agli OLO, consuntivati al 31 luglio dell’anno precedente alla vigenza dell’offerta (pertanto, ai fini dell’Offerta 2013, al 31 luglio 2012);
 - b)* una componente *forfettaria* di “energia elettrica” determinata a partire dal costo unitario dell’energia elettrica, dalla potenza massima assorbibile (per l’alimentazione ed il condizionamento) per modulo *standard* N3, e da un coefficiente di assorbimento medio del modulo.
2. Telecom Italia riformula, nell’ambito dell’Offerta di Riferimento per l’anno 2013, le condizioni economiche degli studi di fattibilità (per nuovi siti e per ampliamento siti) apportando una riduzione complessiva delle tempistiche di svolgimento delle attività sottostanti, non inferiore al 30% rispetto a quelle relativamente considerate nell’ambito dell’Offerta di Collocazione per l’anno 2012 (cfr. tabella 18).

3. Telecom Italia introduce, nell'ambito dell'Offerta di Riferimento per l'anno 2013, in relazione all'attivazione del servizio ULL su Linea Non Attiva, i seguenti SLA e penali:
 - **Ritardi nelle notifiche di rifiuto di un ordine:** Telecom Italia, nel caso di rifiuti comunicati prima della validazione dell'ordinativo, prevede uno SLA (al 100%), per la comunicazione del rifiuto, pari al giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'ordine, con la previsione di una penale pari ad 1,00 euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto. Per i rifiuti post-validazione, Telecom Italia prevede uno SLA (al 100%) per la comunicazione degli stessi pari al giorno della DAC (eventualmente rimodulata), con la previsione di una penale pari a 1,00 euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto;
 - **Ordini erroneamente rifiutati da Telecom Italia:** Telecom Italia prevede la corresponsione di una penale, nel caso di ordini erroneamente rifiutati dalla stessa, pari a 5,98 euro per ogni giorno solare intercorrente tra il giorno di invio del reclamo scritto (inviato dall'operatore a Telecom Italia e contenente il riferimento dell'ordinativo scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto di Telecom Italia) ed il giorno di espletamento dell'ordine.
 - **Ritardi nelle notifiche di espletamento di un ordine rispetto al momento dell'attivazione:** Telecom Italia prevede uno SLA (al 100%), relativamente alle notifiche di espletamento di un ordine, pari al giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento, con la previsione di una penale pari a 1,00 euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto.
4. Telecom Italia, ai fini della predisposizione dell'Offerta di Riferimento per l'anno 2013, riformula lo SLA per i degrading ULL (di cui alla tabella 12 del documento relativo agli SLA - *Livelli di servizio accessi ULL, Full o Dati, o Shared Access*) prevedendo una risoluzione, nel 95% dei casi, entro 8 giorni solari dalla data di accettazione della segnalazione. Telecom Italia riformula, altresì, la tabella 16 del documento relativo agli SLA (*Penali per segnalazioni di degrado*) prevedendo, per lo *shared access*, una penale pari a 1 euro per ciascun giorno solare di ritardo e, per il servizio *ULL* e *VULL*, pari al 10% del canone mensile della linea telefonica residenziale corrisposto dal cliente a Telecom Italia per ciascun giorno solare di ritardo.
5. Telecom Italia introduce, nell'ambito dell'Offerta di Riferimento per l'anno 2013, uno specifico contributo (singolo e massivo) per le migrazioni da *bitstream* ad ULL.

Articolo 4
(Disposizioni finali)

1. Telecom Italia recepisce le disposizioni di cui agli articoli 2 e 3 e ripubblica l'Offerta di Riferimento 2012 per i servizi di accesso disaggregato e di collocazione relativi al mercato 4 entro 20 (venti) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.
2. Le modifiche apportate alle condizioni economiche dei servizi di accesso disaggregato e di collocazione per l'anno 2012, di cui all'articolo 2, decorrono, ai sensi dell'art. 6, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS, dal 1° gennaio 2012.
3. Il mancato rispetto da parte di Telecom Italia S.p.A. delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

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

Roma, 4 settembre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE VICARIO
Antonio Perrucci