

DELIBERA N. 96/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA TELECOM ITALIA S.P.A. E TWT S.P.A. AI SENSI DELL'ART. 23 DEL D.LGS 259/03 E DEL REGOLAMENTO DI CUI ALLA DELIBERA N. 449/16/CONS, IN MATERIA DI INTERVENTI DI FORNITURA E MANUTENZIONE A VUOTO

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 3 luglio 2019;

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

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

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

VISTA la delibera n. 449/16/CONS, del 4 ottobre 2016, recante *«Modifiche e integrazioni del “Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori” di cui all'allegato A alla delibera n. 226/15/CONS»*, di seguito denominato *Regolamento*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 623/15/CONS, del 5 novembre 2015, recante *“Identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 3a e 3b della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e n. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE)”*;

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

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

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

VISTA la delibera n. 41/16/CIR, del 15 marzo 2016, recante “*Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia S.p.A. per l’anno 2014 relative ai servizi bitstream su rete in rame e ai servizi bitstream NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori (mercato 3b)*”;

VISTA la delibera n. 596/16/CONS, del 1° dicembre 2016, recante “*Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016 relative ai servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti terminating, flussi di interconnessione, kit di consegna e raccordi interni di centrale)*”;

VISTA la delibera n. 653/16/CONS, del 21 dicembre 2016, recante “*Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione per gli anni 2015 e 2016*”;

VISTA la delibera n. 78/17/CONS, dell’8 febbraio 2017, recante “*Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per i servizi bitstream su rete in rame e per i servizi bitstream NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori, per gli anni 2015 e 2016*”;

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

VISTA la delibera n. 100/19/CIR, del 16 luglio 2019, recante “*Approvazione, per l’anno 2018, delle condizioni tecniche e procedurali delle offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa, dei prezzi della banda Ethernet su rete in rame e NGA e dei contributi una tantum di attivazione (ULL/SLU/WLR/VULA e bitstream)*”;

VISTA la delibera n. 101/19/CIR, del 16 luglio 2019, recante “*Approvazione, per l’anno 2018, dell’offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta e terminazione delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa e delle condizioni tecniche e procedurali dell’offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi trasmissivi a capacità dedicata*”;

VISTO l’Accordo di adesione ad OTA-Italia stipulato il giorno 14 ottobre 2009, in particolare tra Telecom Italia S.p.A. e TWT S.p.A.;

VISTA la nota del 4 agosto 2017, con la quale la società Telecom Italia S.p.A., di seguito denominata TIM, Telecom Italia, Telecom o TI, ha presentato istanza per la risoluzione della controversia insorta avverso la società TWT S.p.A., di seguito denominata TWT, ai sensi dell’articolo 23 del Codice e del Regolamento di cui alla delibera n. 449/16/CONS, in materia di interventi di fornitura e manutenzione a vuoto, di seguito IAV;

VISTA la comunicazione con cui, in data 15 dicembre 2017, la Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche, di seguito denominata *Direzione*, ha convocato le Parti (Telecom Italia e TWT) in udienza per il giorno 17 gennaio 2018, al fine di acquisire, attraverso il rituale confronto, elementi utili sulla instaurata controversia, contestualmente invitando la società TWT al deposito delle proprie controdeduzioni entro 5 giorni prima dell’udienza di comparizione;

VISTA la nota del 20 dicembre 2017, con cui TWT ha richiesto il rinvio della udienza di avvio del procedimento;

VISTA la nota del 21 dicembre 2017, con la quale la Direzione ha accolto la richiesta di rinvio di TWT, posticipando l'udienza al 31 gennaio 2018, ulteriormente procrastinata per le vie brevi al 16 febbraio 2018;

VISTA la nota del 1° febbraio 2018, con cui la società TWT ha inviato le proprie controdeduzioni sulla richiesta avversaria di TIM;

VISTO il verbale dell'udienza del 16 febbraio 2018;

VISTA la nota del 22 febbraio 2018, con cui TWT ha inviato una memoria contenente un insieme di criteri da applicare per ricalcolo dei contributi IAV;

VISTA la nota del 20 marzo 2018, con cui la Direzione, facendo seguito alla disponibilità delle Parti, acquisita per le vie brevi, di procedere all'esperimento di un tentativo di conciliazione, ha sospeso le attività istruttorie per un periodo non superiore ad un mese, ai sensi dell'articolo 9, comma 7, del Regolamento;

VISTA la nota del 17 maggio 2018, con cui la Direzione, al fine di poter verificare gli esiti delle trattative in corso tra le Parti finalizzate alla ricerca di una soluzione conciliativa della controversia, ai sensi dell'art. 9, comma 3, del Regolamento o, comunque, in caso di esito negativo della conciliazione, di poter concludere le attività istruttorie, ha convocato le Parti per il giorno 6 giugno 2018, consentendo l'invio di eventuali memorie integrative entro 5 giorni dall'udienza;

VISTA la nota del 29 maggio 2018, con cui TIM ha inviato la propria memoria integrativa;

VISTA la nota del 1° giugno 2018, con cui TWT ha inviato la propria memoria integrativa;

VISTA la nota del 5 giugno 2018, con cui TWT ha ulteriormente integrato la precedente memoria;

VISTO il verbale dell'udienza del 6 giugno 2018;

CONSIDERATO quanto segue:

1	Il procedimento	4
2	Il fatto	5
3	Le argomentazioni delle Parti	6
3.1	La posizione di TIM.....	6
3.2	La posizione di TWT	9
4	Valutazione istruttoria	13
4.1	Quadro Regolamentare e contrattuale.....	13
4.1.1	Delibera n. 35/09/CIR.....	13
4.1.2	Delibera n. 54/10/CIR.....	13

4.1.3	Delibera n. 168/15/CIR.....	14
4.1.4	Delibera n. 41/16/CIR.....	14
4.1.5	Delibera n. 596/16/CONS.....	15
4.1.6	Delibera n. 653/16/CONS.....	15
4.1.7	Delibera n. 78/17/CONS.....	15
4.1.8	Delibera n. 106/17/CONS.....	15
4.1.9	Linea condivisa OTA-ITALIA (OTA-IT)	16
4.2	Valutazioni conclusive dell'Autorità.....	18
5	Conclusioni	27

1 Il procedimento

Con nota del 4 agosto 2017, Telecom Italia ha presentato istanza per la risoluzione della controversia insorta avverso TWT ai sensi dell'articolo 23 del Codice e del Regolamento di cui alla delibera n. 449/16/CONS, in materia di interventi di fornitura e manutenzione a vuoto, di seguito IAV.

Nel merito l'istante chiede all'Autorità di ordinare a TWT il pagamento degli importi oggetto delle fatture emesse dalla stessa TIM in tema di IAV, per il periodo [omissis], in esecuzione di quanto previsto dalle delibere di approvazione delle Offerte di Riferimento, di seguito OR, emanate dalla stessa Autorità.

In data 15 dicembre 2017 la Direzione ha convocato le parti in udienza per il giorno 17 gennaio 2018, al fine di acquisire, attraverso il rituale confronto, elementi utili sulla instaurata controversia, contestualmente invitando la società TWT al deposito delle proprie controdeduzioni entro 5 giorni prima dell'udienza di comparizione.

Con nota del 20 dicembre 2017, TWT ha richiesto il rinvio della udienza di avvio del procedimento.

In data 21 dicembre 2017 la Direzione ha accolto la richiesta di rinvio di TWT posticipando l'udienza al 31 gennaio 2018, ulteriormente procrastinata per le vie brevi al 16 febbraio 2018.

In data 1° febbraio 2018 TWT ha inviato le proprie controdeduzioni sulla richiesta avversaria di TIM.

Con nota del 13 febbraio 2018, TWT ha integrato le precedenti controdeduzioni.

In data 16 febbraio si è tenuta l'udienza di comparizione delle Parti.

In tale occasione le Parti hanno esposto le proprie ragioni, in parte integrando i contenuti delle rispettive memorie. A margine dell'udienza, dopo che il responsabile del procedimento ha fatto presente alle Parti che, ai sensi del Regolamento, nel corso di tutto il procedimento è prevista la facoltà per le stesse di pervenire a una soluzione condivisa della controversia, le stesse hanno rappresentato di voler svolgere un tentativo di

conciliazione. TWT si è altresì riservata di inviare una memoria integrativa contenente un insieme di criteri da applicare per ricalcolo dei contributi IAV.

Con nota del 22 febbraio 2018, TWT ha inviato una memoria contenente un insieme di criteri da applicare per ricalcolo dei contributi IAV.

In data 20 marzo 2018, la Direzione, facendo seguito alla disponibilità delle Parti, acquisita per le vie brevi, di procedere all'esperimento di un tentativo di conciliazione, ha sospeso le attività istruttorie per un periodo non superiore ad un mese, ai sensi dell'articolo 9, comma 7, del Regolamento.

In data 17 maggio 2018, la Direzione, al fine di poter verificare gli esiti delle trattative in corso tra le Parti finalizzate alla ricerca di una soluzione conciliativa della controversia, ai sensi dell'art. 9, comma 3, del Regolamento o, comunque, in caso di esito negativo della conciliazione, di poter concludere le attività istruttorie, ha convocato le Parti per il giorno 6 giugno 2018, consentendo l'invio di eventuali memorie integrative entro 5 giorni dall'udienza.

Con nota del 29 maggio 2018, TIM ha inviato la propria memoria integrativa.

Con nota del 1° giugno 2018, TWT ha inviato la propria memoria integrativa.

Con nota del 5 giugno 2018, TWT ha ulteriormente integrato la precedente memoria.

In data 6 giugno 2018 si è tenuta la seconda ed ultima udienza della controversia in oggetto, nel corso della quale la Direzione ha constatato il mancato raggiungimento di una soluzione conciliativa.

Ciò premesso, verificata l'impossibilità di raggiungere un accordo bonario della controversia ed acquisiti tutti i necessari elementi istruttori la Direzione ha trasmesso, ai sensi dell'art. 10, comma 7, del Regolamento, gli atti del presente procedimento alla Commissione per le infrastrutture e le reti per le determinazioni di competenza.

2 Il fatto

Per quanto di competenza nel caso in esame, giova richiamare che la fattispecie di Intervento a Vuoto di *provisioning* si verifica nel caso in cui non sia possibile effettuare la realizzazione tecnica di un servizio di accesso (ULL, WLR, *bitstream*) per cause non imputabili a TIM (es. cliente irreperibile, cliente che rifiuta l'intervento tecnico di TIM, canalina ostruita, mancanza di permessi pubblici o privati).

La fattispecie di intervento a di *assurance* si verifica, invece, nel caso in cui, a seguito di un *Trouble Ticket* (TT) dell'operatore per disservizio o degrado sulla rete di TIM venga accertato che la rete di TIM sia funzionante ovvero che il mal funzionamento sia indotto da causa non imputabili a TIM (ad es. presenza presso il cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, errata configurazione sulla rete dell'operatore).

La lite ha ad oggetto il mancato pagamento, da parte di TWT, di quanto fatturato per Interventi a Vuoto di *provisioning* ed *assurance* per il periodo [omissis] e corrispondente ad un totale [omissis].

TWT ha contestato tutte le fatture per asserita inaffidabilità dei sistemi di verifica o certificazione degli IAV.

Il Comitato Tecnico TIM-TWT

In data 14 luglio 2016 TWT ha richiesto a TIM l'avvio di un Comitato Tecnico che riguardasse anche il tema degli IAV.

In data 18 ottobre 2016, preso atto delle dichiarazioni rese da TWT e vista la non convergenza di posizionamento tra le Parti, TIM ha considerato chiuso il Comitato Tecnico TIM – TWT su IAV, riservandosi di agire nelle opportune sedi.

3 Le argomentazioni delle Parti

3.1 La posizione di TIM

Come premesso, con l'istanza del 4 agosto 2017, la società TIM ha chiesto all'Autorità di ordinare a TWT il pagamento degli importi oggetto delle fatture emesse dalla stessa TIM in tema di IAV, per il periodo [omissis], in esecuzione di quanto previsto dalle delibere di approvazione delle Offerte di Riferimento, di seguito OR, emanate dalla stessa Autorità.

TIM lamenta il presunto illegittimo rifiuto da parte di TWT del pagamento delle fatture emesse da TIM in tema di IAV, rifiuto giustificato da TWT adducendo come pretesto:

- i numerosi contenziosi mossi da diversi operatori sul tema;
- la mancata condivisione in ambito OTA di linee di intervento che fornissero certezza degli addebiti;
- la presenza, a partire dell'offerta di riferimento 2011, di nuovi elementi di dettaglio.

TIM lamenta, nell'istanza, un mancato pagamento relativo ai contributi IAV da parte di TWT per il periodo [omissis] di una somma pari [omissis], al netto di un *repricing* stimato di [omissis], per gli anni di competenza [omissis] e [omissis], a seguito dell'approvazione delle relative OR da parte dell'Autorità¹.

TIM ritiene che TWT avrebbe potuto e dovuto contestare la causale di competenza di addebito degli IAV nell'immediatezza dell'intervento effettuato, tramite gli strumenti messi a disposizione dalla società (ad esempio l'OLO *manager*), cosa che invece TWT non ha fatto, limitandosi a contestare il 100% degli IAV realizzati e fatturati da TIM nel periodo in esame, nell'illogico presupposto che le attività effettuate da TIM su richiesta di TWT non siano mai state effettivamente svolte.

¹ Delibere nn. 78/17/CONS, 596/16/CONS, 653/16/CONS, 106/17CONS.

Il nuovo processo di gestione degli IAV

TIM richiama che, in data 31/03/2016, si è tenuta presso l'Autorità la prima riunione del tavolo tecnico inerente al nuovo processo di *assurance* di cui alla delibera n. 168/15/CIR per gli Interventi a Vuoto su linee WLR e *bitstream* asimmetrico, con possibile estensione delle stesse risultanze del predetto tavolo agli Interventi a Vuoto in fase di *provisioning* e per l'*assurance* sui servizi *bitstream* NGA/VULA².

In data 5 luglio 2016 TIM ha pubblicato nel proprio portale *wholesale* la seguente news: “Telecom Italia informa gli Operatori che le Offerte di Riferimento per i servizi di accesso proposte per il 2016 contengono le seguenti novità riguardo ai cosiddetti Interventi a Vuoto (IAV):

- *definizione di un processo per la rilevazione, la valorizzazione fatturazione e pagamento degli IAV, di provisioning e assurance “unico” per tutti i servizi di accesso, ULL escluso;*
- *estensione dell'applicazione del processo anche ai Trouble Ticket (TT) di degrado, oltre che ai TT di disservizio;*
- *definizione di un processo per la rilevazione, valorizzazione, fatturazione e pagamento degli IAV di provisioning “unico” per tutti i servizi di accesso.*

A tale proposito, Telecom Italia ha avviato specifici sviluppi sui sistemi di diagnosi per permettere agli Operatori una maggiore facilità di analisi sia per i TT di disservizio sia per i TT di degrado. Le logiche semaforiche sono già in esercizio per i TT di disservizio sui servizi WLR e Bitstream Asimmetrico (rispettivamente i sistemi GMP e NGASP). Sono disponibili su NGASP e rese visibili al singolo OAO che ne richieda l'abilitazione da luglio 2016 le logiche semaforiche per i degradi del servizio Bitstream Asimmetrico in tecnologia Ethernet e per i disservizi e degradi dei servizi Bitstream NGA e VULA. Inoltre, nella fattura relativa agli IAV è stato inserito un codice di identificazione del tecnico di Telecom Italia o la denominazione dell'impresa che ha effettuato l'intervento. Gli Operatori interessati ad utilizzare sin da subito le suddette funzionalità, i cui maggiori dettagli sono riportati nelle Offerte di Riferimento per i servizi di accesso proposte per il 2016, possono contattare i propri Account Manager per prendere visione dei relativi accordi da sottoscrivere.”

TIM altresì rileva che nel corso del tempo le fatture prodotte dalla società in merito agli IAV sono state sempre maggiormente dettagliate con l'introduzione di nuovi elementi che potessero consentire una ancor più precisa tracciabilità degli IAV da parte dell'intero mercato.

In particolare, le fatture prodotte da TIM sugli “Interventi di Fornitura a Vuoto” contengono le seguenti informazioni:

- la descrizione della causale;
- la data di ricezione dell'ordine;
- l'identificativo del servizio;
- l'identificativo dell'ordine;

² All'incontro hanno partecipato, oltre a Telecom Italia, gli operatori Wind, Fastweb, Vodafone, BT Italia, Welcome Italia, Tiscali, Clouditalia (in rappresentanza anche di AIIP) e Digital.

- la data di notifica all'Operatore;
- l'importo applicato;
- indirizzo della sede del cliente finale (a partire dal 16 giugno 2015);
- adesione al processo NPD (a partire dal 16 giugno 2015);
- codice e descrizione della causale sospensione;
- manodopera sociale/impresa;
- descrizione dell'impresa.

Le fatture prodotte da TIM sugli “Interventi di Manutenzione a Vuoto” contengono, invece, le seguenti informazioni:

- le attività svolte (identificativo e classificazione del *Trouble Ticket*);
- l'identificazione dell'evento (data e ora di apertura e di chiusura del TT in corrispondenza dell'evento svolto);
- l'evidenza che il malfunzionamento non è di competenza TIM (“causa Operatore” indicato nella competenza di chiusura del TT);
- l'importo applicato;
- indirizzo sede/impianto (a partire da marzo 2015);
- codice/descrizione dell'impresa (MOI) oppure matricola del tecnico (MOS) (a partire da marzo 2015).

Nel corso del 2016 e inizio 2017 TIM ha iniziato a sottoscrivere con alcuni OAO il passaggio al nuovo processo di gestione degli IAV di *delivery* e *assurance*.

Non è, dunque, giustificabile, ribadisce TIM, il rifiuto sistematico, aprioristico e strumentale da parte di TWT del processo di fatturazione degli IAV approvato dall'Autorità.

L'istante evidenza che il mancato pagamento da parte di TWT della totalità di quanto fatturato da TIM a titolo di IAV determina inoltre:

- la mancata recuperabilità per TIM della quota IVA versata;
- gli oneri finanziari connessi ai ritardati incassi.

Integrazione del petitum

Nel corso dell'istruttoria TIM ha aggiornato il *petitum* al 31/03/2018 per un totale di [omissis], pari al totale delle fatture dal [omissis] in avanti [omissis]) cui vanno sottratti i riconoscimenti economici parziali da parte di TWT ([omissis]).

TIM precisa che le fatture pagate integralmente da TWT e le note di credito per il *repricing* non sono presenti all'interno del *report* e nei *file* allegati in quanto associate ai relativi pagamenti da parte di TWT.

TIM conferma che i valori applicati ai fini della fatturazione degli IAV corrispondono a quelli approvati dall'Autorità.

Conclusioni

Secondo TIM, a fronte di una richiesta di intervento di *provisioning* o *assurance* da parte di TWT, tracciata sui sistemi informatici condivisi, quest'ultima non ha prodotto contestazioni puntuali, non ha richiesto confronti su singoli interventi, ma ha rigettato in toto il fatturato sulla base di rilievi non pertinenti.

TIM ha dato esecuzione a quanto previsto nel contratto, sulla base della vigente regolamentazione e, in base a ciò, ha emesso fatture rimaste insolute.

Ciò è sufficiente, secondo TIM, ad azionare i propri diritti essendo il credito fondato su un titolo contrattuale di cui ha dato prova (v. Cass. SS.UU. n. 13533, del 30/11/2001). Secondo TIM, neanche statisticamente sarebbe ipotizzabile l'assenza di IAV, come deriverebbe dalla condotta di TWT che non intende pagarne nessuno.

Alla luce di quanto esposto, TIM chiede all'Autorità, posta la legittimità degli importi oggetto delle fatture emesse dalla stessa in tema di IAV in esecuzione di quanto previsto dalle delibere di OR specificamente approvate dalla stessa Autorità, di ordinare a TWT il pagamento delle somme ivi contenute senza ulteriori ritardi, comprensive degli interessi per ritardato pagamento.

3.2 La posizione di TWT

TWT preliminarmente precisa di aver corrisposto a TIM, nel periodo *[omissis]*, la somma di *[omissis]* per gli IAV *assurance* e *provisioning*, di cui *[omissis]* si riferiscono al periodo *[omissis]* oggetto della istanza di TIM, ciò a conferma della buona fede contrattuale di TWT nella vicenda in oggetto.

TWT rifiuta integralmente quanto affermato da TIM in merito al presunto aprioristico e strumentale rifiuto da parte di TWT del pagamento delle fatture IAV. TWT, infatti, contesta *la non oggettiva certificabilità degli IAV effettuati da TIM, non il loro effettivo svolgimento*.

Per quanto concerne la mancanza di certificabilità dei processi, TWT sottolinea che il processo ha evidenziato, tra gli anni *[omissis]*, grosse criticità e rileva in particolare due aspetti:

1. Il 90% dei TT aventi ad oggetto IAV non riportano note di chiusura ed i relativi dettagli (ad esempio: un TT viene chiuso con "causa impianto cliente XXX" ma senza alcuna specificazione di cosa è stato fatto nell'intervento addebitato);
2. Tutte le contestazioni effettuate da TWT a TIM in materia di IAV sono state gestite a mezzo *mail* tra il responsabile *assurance* di TWT e la direzione territoriale TIM di competenza, il che dimostra la mancanza di tracciabilità e certezza del sistema.

Ad ulteriore dimostrazione di quanto gli addebiti siano frutto **di un sistema di gestione e fatturazione non attendibili**, TWT rileva che gli IAV di *assurance* relativi agli anni *[omissis]* sono stati addebitati da TIM alla stessa TWT solo nel *[omissis]* mentre gli IAV di *provisioning* relativi agli anni *[omissis]* solo nel *[omissis]*.

TWT altresì evidenzia che TIM stessa ha sempre valorizzato **gli importi on field come se fossero on call**, con aumento assai rilevante degli importi richiesti.

In definitiva, sostiene TWT, la questione risiede ***nella certificazione dei processi*** dedicati all'erogazione dei servizi IAV. A supporto di tale posizione vi sono, continua TWT, le "Novità del processo", menzionate dalla stessa TIM nell'istanza, che testimoniamo quanto ***la certificazione dei processi IAV fosse una palese mancanza da normare.***

TWT richiama che l'Autorità, **in merito agli IAV di provisioning, ha demandato**, anche ai sensi delle delibere n. 623/15/CONS e n. 168/15/CIR, ad un apposito tavolo tecnico la definizione dei processi alla base degli Interventi a Vuoto. Tale attività, ritiene TWT, non ha mai prodotto un effettivo risultato condiviso da tutti gli operatori nel periodo indicato ([omissis]).

TWT afferma di non aver mai sottoscritto per accettazione la nuova procedura e sostiene che gli **addebiti possano avvenire legittimamente solo a decorrere dal 2017.**

In virtù di quanto sopra, TWT ritiene di non essere debitrice di importi relativi a IAV di provisioning.

Per ciò che concerne gli IAV di *assurance*, TWT contesta gli importi richiesti da TIM dal [omissis], ritenendo che i valori siano dovuti a decorrere dal [omissis], in base a quanto stabilito dall'Autorità con le delibere n. 653/16/CONS e n. 78/17/CONS.

Relativamente alla voce *on call*, TWT contesta gli importi addebitati da TIM prima del 2016, poiché ai sensi dell'articolo 2, comma 8, della delibera n. 106/17/CONS, l'Autorità ha stabilito che il contributo per intervento di fornitura a vuoto *on call* fosse applicabile solo dalla data di pubblicazione della delibera stessa (avvenuta il 20 marzo 2017).

TWT ritiene che lo storno effettuato da TIM degli interventi addebitati precedentemente nel periodo [omissis], confermi la correttezza della propria posizione.

Criteri proposti da TWT per il calcolo degli IAV

Si riportano di seguito i criteri di calcolo degli IAV che TWT ritiene applicabili a livello regolamentare, differenziati per servizio.

- Per il *provisioning* degli accessi *bitstream*:
 - NON sono dovuti corrispettivi per IAV "da remoto" (c.d. "*on call*") per il *provisioning* degli accessi *bitstream* fino al 16/01/2017 (data di pubblicazione della delibera n. 653/16/CONS) poiché non previsto, come chiarito dalla delibera n. 78/17/CONS e dal § 98 della delibera n. 653/16/CONS ("trattandosi di un nuovo contributo"). L'importo DEVE essere "0" fino a tutto il 2016;
 - NON sono dovuti corrispettivi per IAV "*on field*" per il *provisioning* degli accessi *bitstream* fino al 31/12/2013 (come confermato dalla sua prima valorizzazione ad opera dell'Autorità dal 1/01/2014 ex delibera n. 41/16/CIR). Ne consegue una valorizzazione pari a "0" fino a tutto il 2013;
 - Gli IAV "*on field*" per il *provisioning* degli accessi *bitstream* hanno importo inferiore agli IAV di *assurance* e in specie: € 50,70 per il 2014, € 32,28 per il 2015 e € 31,89 per il 2016.

- Per l'*assurance* degli accessi *bitstream*:
 - NON sono dovuti IAV “da remoto” (c.d. “*on call*”) per l'*assurance* degli accessi *bitstream* fino al 16/01/2017 poiché non previsto, come chiarito dalla delibera n. 78/17/CONS e dal § 93 della delibera n. 653/16/CIR (“trattandosi di un nuovo contributo”). Ne consegue una valorizzazione pari a “0” fino a tutto il 2016;
 - Quanto invece agli IAV “*on field*” di *assurance* degli accessi *bitstream*, la corretta valorizzazione da delibere dell’Autorità è la seguente: € 73,18 per gli anni 2009 e 2010, € 74,23 per il 2011, € 75,05 per il 2012, € 74,23 per il 2013, € 73,06 per il 2014, € 72,12 per il 2015 e € 71,12 per il 2016.
- Per il *provisioning* di ULL, di *Shared Access* e di *Wholesale Line Rental*:
 - NON sono dovuti corrispettivi per IAV “da remoto” (c.d. “*on call*”) per il *provisioning* di ULL, di *Shared Access* e di *Wholesale Line Rental* fino al 16/01/2017 poiché non previsto, come chiarito dal § 98 della delibera n. 653/16/CIR, (“trattandosi di un nuovo contributo”). Ne consegue una valorizzazione pari a “0” fino a tutto il 2016;
 - NON sono dovuti corrispettivi per IAV “*on field*” per il *provisioning* del WLR fino al 10/09/2010 (sono stati introdotti per la prima volta, con efficacia solo dal 10/09/2010, e non retroattiva come espressamente dichiarato dall’Autorità, dalla ripubblicazione della OR WLR 2010, ex art. 2 comma 6, delibera n. 54/10/CIR);
 - Quanto invece agli IAV di *provisioning* “*on field*” la corretta valorizzazione da delibere dell’Autorità è la seguente:
 - ULL: € 51,28 (orientato al costo) per il 2009 e fino al 30.04.2010; € 51,86 dal 1.05.2010 al 31.12.2010, € 52,45 per il 2011 e € 53,04 per il 2012 (valori a *network cap*); nonché € 52,04 per il 2013, €50,07 per il 2014, €32,28 per il 2015 e € 31,89 per il 2016 (in regime di orientamento al costo);
 - SHA: € 51,28 (orientato al costo) per il 2009 e fino al 30.04.2010; € 45,32 dal 1.05.2010 al 31.12.2010, € 40,05 per il 2011 e € 35,4 per il 2012 (valori a *network cap*); nonché € 52,04 per il 2013, €550,07 per il 2014, €32,28 per il 2015 e € 31,89 per il 2016 (in regime di orientamento al costo);
 - WLR: non sono dovuti corrispettivi per il 2009; gli stessi erano infatti introdotti con effetto non retroattivo a far data dalla ripubblicazione del 10/09/2010 di OR WLR 2010 (art. 2, comma 6, della delibera n. 54/10/CIR); il valore applicabile fino al 2012 era stabilito dall’Autorità sulla base della equiparazione all’omonimo contributo del ULL (cfr. punto 27 della delibera n. 54/10/CIR) e anche per gli anni seguenti era

approvato un importo pari all'omonimo contributo ULL (v. sopra).

- Per l'*assurance* di ULL, di *Shared Access* e di *Wholesale Line Rental*:
 - NON sono dovuti corrispettivi per IAV "da remoto" (c.d. "*on call*") per l'*assurance* di ULL, di *Shared Access* e di *Wholesale Line Rental* fino al 16/01/2017 poiché non previsti, come chiarito dal § 93 della delibera n. 653/16/CIR ("trattandosi di un nuovo contributo"). Ne consegue una valorizzazione pari a "0" fino a tutto il 2016;
 - Quanto invece agli IAV di *assurance "on field"* la corretta valorizzazione da deliberare dell'Autorità è la seguente:
 - ULL: € 73,18 (orientato al costo) per il 2009 e fino al 30.04.2010; € 74,01 dal 1.05.2010 al 31.12.2010, € 74,84 per il 2011 e € 75,69 per il 2012 (valori a *network cap*); nonché € 74,23 per il 2013, € 73,06 per il 2014, € 72,12 per il 2015 e € 71,12 per il 2016 (in regime di orientamento al costo);
 - SHA: € 73,18 (orientato al costo) per il 2009 e fino al 30.04.2010; € 64,88 dal 1.05.2010 al 31.12.2010, € 57,16 per il 2011 e € 50,42 per il 2012 (valori a *network cap*); nonché € 74,23 per il 2013, € 73,06 per il 2014, € 72,12 per il 2015 e € 71,12 per il 2016 (in regime di orientamento al costo);
 - WLR: gli stessi importi indicati per l'omonimo contributo ULL (poiché anche quando il contributo WLR era orientato al costo e l'omonimo contributo ULL invece incluso in panieri a *network cap*, l'Autorità ne equiparava il valore).

Ricalcolo del petitum di TIM da parte di TWT

Con riferimento al *petitum* di TIM aggiornato al 31/03/2018 e pari a [omissis], TWT evidenzia che, dal riepilogo fornito da TIM, devono essere eliminate le seguenti fatture di competenza 2017 in quanto pagate da TWT nell'ambito delle compensazioni di aprile 2018 concordate con TIM: [omissis] (in scadenza a marzo 2018; pagata); [omissis] (in scadenza a luglio 2017, pagata); [omissis] (in scadenza a marzo 2018, pagata).

Apportate tali correzioni, TWT conferma che, come da riepilogo TIM per il periodo [omissis], residuano fatture aperte per IAV per l'importo complessivo di [omissis] (IVA inclusa).

TWT ritiene importante sottolineare che, una volta considerati i pagamenti di cui sopra, non risulta dal riepilogo di TIM alcun mancato pagamento di competenza del 2017, a riprova di una netta discontinuità con le criticità degli anni precedenti ed a conferma della fondatezza delle contestazioni di TWT per gli anni precedenti.

TWT ribadisce che i valori applicati nei dettagli prodotti da TIM non sono allineati con quelli approvati dall'Autorità e produce un ricalcolo dei valori che risultano fatturati

da TIM e non pagati da TWT sulla base di quanto stabilito dalle delibere dell'Autorità, in linea con quanto esposto in relazione ai criteri proposti per il calcolo degli IAV.

Sulla base di tali criteri, secondo TWT, il *petitum* di TIM andrebbe rivalorizzato ad un totale di [omissis], IVA inclusa.

TWT specifica che il criterio utilizzato per eliminare la quota parte di interventi “on call” rispetto al totale è il seguente:

- **Assurance:** TWT ha calcolato la percentuale di IAV “on call” (circa 40%) per il biennio [omissis] ed ha eliminato tale quota dagli IAV del triennio [omissis]. A conferma della ragionevolezza di tale approccio, TWT sottolinea che la stessa percentuale (40%) si è mantenuta pressoché costante per il biennio [omissis];
- **Provisioning:** TWT ha calcolato la percentuale di IAV “on call” (circa 30%) per l'anno 2017 (unico anno disponibile per tale valutazione) ed ha applicato la stessa percentuale agli anni precedenti.

TWT altresì ritiene corretta, ai fini del ricalcolo, anche l'eliminazione degli IAV chiusi con causale “Guasto non riscontrato nella rete TI” e “RETE TELECOM ITALIA OK”.

Conclusioni

TWT ritiene che il ricalcolo menzionato rappresenta solo un punto di partenza per la definizione del contenzioso. Esso non costituisce riconoscimento o acquiescenza alcuna da parte di TWT in merito all'effettiva debenza di tale importo. Anche per l'ammontare residuo, TWT si richiama infatti integralmente alle difese ed eccezioni dalla stessa già svolte ed acquisite in atti ed al generale principio per cui spetta all'attore provare i fatti a fondamento del proprio diritto.

4 Valutazione istruttoria

4.1 Quadro Regolamentare e contrattuale

Si riporta di seguito il quadro regolamentare di interesse per i servizi oggetto dell'istanza di TIM nei confronti di TWT, nel periodo di riferimento della controversia.

4.1.1 *Delibera n. 35/09/CIR*

Ai sensi dell'articolo 2, comma 10, della delibera n. 35/09/CIR, del 9 luglio 2009, recante “Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2009 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)”, “Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli interventi a vuoto sono adeguatamente dettagliate in relazione alle attività svolte, alla identificazione dell'evento (data e ora della segnalazione e dell'intervento svolto) ed alla evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia.”

4.1.2 *Delibera n. 54/10/CIR*

L'articolo 2, comma 6, della delibera n. 54/10/CIR, del 22 luglio, recante “Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2010 per il servizio

Wholesale Line Rental (WLR)”, stabilisce che “*Ai sensi dell’art. 7 della delibera n. 731/09/CONS³ il contributo per “Intervento di fornitura a vuoto” è applicato a condizioni di parità di trattamento interno esterno con Telecom Italia retail e rendicontato in contabilità regolatoria. Il valore di tale contributo è posto pari all’omonimo contributo definito dalla delibera di approvazione nell’Offerta di Riferimento di accesso disaggregato 2010, con decorrenza dalla data di ripubblicazione dell’Offerta di Riferimento WLR 2010 e senza valenza retroattiva. Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli interventi di fornitura a vuoto sono adeguatamente dettagliate in relazione alle attività svolte.*”

4.1.3 Delibera n. 168/15/CIR

Con la delibera n. 168/15/CIR, del 17 dicembre 2015, recante “*Approvazione delle condizioni tecniche ed economiche dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2014 relativa al servizio Wholesale Line Rental (WLR)*”, al punto D104, l’Autorità ha ritenuto opportuno “*rimandare l’approvazione della procedura proposta⁴ da Telecom Italia ai successivi procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento. A tal riguardo l’Autorità si riserva di effettuare delle specifiche riunioni di confronto tra operatori al fine di facilitare il raggiungimento di soluzioni condivise sugli aspetti ancora in discussione e, nel caso, avviare la citata fase di sperimentazione i cui esiti possano essere direttamente recepiti nel procedimento di approvazione dell’offerta di riferimento*”. A tal riguardo si rappresenta che, con nota del 25 febbraio 2016, l’Autorità ha avviato le attività del tavolo tecnico, di cui alla delibera n. 168/15/CIR, inerente al nuovo processo di assurance per gli Interventi a Vuoto su linee WLR e bitstream asimmetrico.

4.1.4 Delibera n. 41/16/CIR

Con la delibera n. 41/16/CIR, del 15 marzo 2016, recante “*Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia S.p.A. per l’anno 2014 relative ai servizi bitstream su rete in rame e ai servizi bitstream NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori (mercato 3b)*”, al punto D39, “*per quanto specificatamente riguarda il contributo di intervento a vuoto di provisioning (on field) l’Autorità ritiene che lo stesso debba essere allineato a quanto relativamente previsto nell’ambito dell’offerta di riferimento ULL (fornitura a vuoto: 50,70 €). Mentre, per quanto riguarda il contributo di intervento a vuoto di provisioning on call l’Autorità, come già indicato con delibera n. 169/15/CIR, ritiene opportuno effettuare un approfondimento nell’ambito del procedimento di approvazione delle offerte di riferimento per il 2015-2016. In tale ambito l’Autorità procederà alla valorizzazione di tale contributo nel rispetto del principio di orientamento al costo*”. L’articolo 1, comma 9, della delibera n. 41/16/CIR, dispone che “*Telecom Italia applica, per l’anno 2014, ai servizi di seguito elencati i prezzi corrispondentemente*

³ L’articolo 7 della delibera n. 731/09/CONS del 16 dicembre 2009, 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)*” stabilisce che Telecom Italia è sottoposta all’obbligo di non discriminazione

⁴ La procedura proposta riguarda il Nuovo Processo di Assurance per gli Interventi a Vuoto su linee WLR e bitstream asimmetrico.

riportati”. In particolare, per gli *Interventi a vuoto – provisioning*, il prezzo è pari a € 50,70.

4.1.5 Delibera n. 596/16/CONS

Con la delibera n. 596/16/CONS, del 1° dicembre 2016, recante “*Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016 relative ai servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti terminating, flussi di interconnessione, kit di consegna e raccordi interni di centrale)*”, l’Autorità ha riformulato i prezzi degli Interventi a Vuoto per “*attività di provisioning*” per i servizi trasmissivi a capacità dedicata per gli anni 2015 e 2016.

4.1.6 Delibera n. 653/16/CONS

Con la delibera n. 653/16/CONS, del 21 dicembre 2016, recante “*Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione per gli anni 2015 e 2016*”, l’Autorità, al punto 98, in relazione agli **interventi a vuoti di provisioning**, afferma che “*in particolare, nel caso on-call, l’Autorità, analogamente a quanto svolto in relazione ai contributi di attivazione, ritiene congruo prevedere un contributo che tenga conto che in una certa percentuale dei casi (39%) l’attività di presa/conferma appuntamento è svolta da manodopera d’impresa (in tal caso si ritiene che i suddetti costi siano assorbiti dai costi di attivazione corrisposti da Telecom Italia agli stessi System/imprese di rete, anche nel caso in cui l’ordinativo non vada a buon fine) e nella restante parte da manodopera sociale (in tal caso l’Autorità ritiene congruo prevedere un costo corrispondente ad un’attività pari a 3 minuti, analogamente a quanto considerato nell’ambito del contributo di attivazione inerentemente alla policy di contatto, attività che in assenza di uno specifico contributo per intervento a vuoto non verrebbe remunerata a Telecom Italia, anche se svolta). A ciò è aggiunto il costo di gestione ordine. Pertanto si ha: $IAV_{on-call_provisioning} = Gord + 61\% \cdot 3 (min) \cdot \text{costo manodopera}$ Ne segue, alla luce di quanto premesso in relazione al costo di gestione ordine, un contributo **per IAV di provisioning on-call pari a 5,86 € applicabile, trattandosi di un nuovo contributo, dalla data di pubblicazione della presente delibera***”.

4.1.7 Delibera n. 78/17/CONS

Con la delibera n. 78/17/CONS, dell’8 febbraio 2017, recante “*Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per i servizi bitstream su rete in rame e per i servizi bitstream NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori, per gli anni 2015 e 2016*”, l’Autorità ha disposto che Telecom riformulasse le condizioni economiche per gli anni 2015 e 2016 anche dei contributi relativi gli Interventi a Vuoto per servizi oggetto della citata delibera, stabilendo che gli Interventi a Vuoto di *assurance* e *provisioning on-call*, **applicabili dalla data di pubblicazione della delibera n. 653/16/CONS, fossero non nulli solo nel 2016**.

4.1.8 Delibera n. 106/17/CONS

L’articolo 2, comma 8, della delibera n. 106/17/CONS, del 27 febbraio 2017, recante “*Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016 relative al servizio Wholesale Line Rental (WLR)*” stabilisce che “*Telecom Italia modifica le offerte di riferimento WLR per gli anni 2015 e 2016 applicando le seguenti condizioni economiche per gli interventi di fornitura e manutenzione a vuoto on-call ed*

on-field”. In particolare, gli interventi di fornitura e manutenzione a vuoto *on-call*, applicabili **solo dalla data di pubblicazione della delibera n. 106/17/CONS, sono dovuti solo nel 2016.**

Ai fini del presente procedimento è opportuno inoltre richiamare il procedimento antitrust I761 nell’ambito del quale Telecom presentava un documento di Impegni nel quale, tra l’altro, si legge: *“Una delle preoccupazioni emerse nel corso del procedimento, riguarda l’asserita scarsa trasparenza nei confronti degli OLO dei processi che regolano lo svolgimento dell’attività di assurance da parte di Telecom Italia. Al fine di perseguire l’obiettivo di rendere più trasparenti agli OLO le motivazioni che ostacolano il normale svolgimento delle attività di riparazione dei guasti e di fornitura dei servizi, fornendo gli elementi utili a constatarne la fondatezza e la oggettiva verificabilità Telecom Italia si impegna ad adottare delle procedure che consentano la certificazione degli Interventi di Manutenzione e Fornitura a Vuoto (come meglio di seguito specificati) effettuati durante l’attività sia di assurance sia di provisioning”*, e al paragrafo 4.1 la stessa TIM propone di: ***“(i) stornare su base specifici accordi con gli operatori il 50% delle fatture per tutti gli IAV non ancora corrisposti al 31.12.2014; (ii) definire processi di gestione per IAV provisioning e IAV assurance per consentire agli OLO verifiche su coerenza e fondatezza fatturazione IAV (cd. certificazione IAV) e per interlocuzione tra le parti per definire rapidamente i casi dubbi.”***

4.1.9 Linea condivisa OTA-ITALIA (OTA-IT)

Si richiama che TWT ha aderito all’accordo OTA-IT (Accordo), organismo istituito con delibera n. 121/09/CONS a cui, ai sensi della delibera n. 718/08/CONS, Telecom Italia si era impegnata ad aderire. Ai sensi della citata delibera OTA-IT era incaricata di svolgere un’attività di facilitazione per prevenire l’instaurarsi di controversie tra le Parti (gli aderenti all’Accordo), di carattere tecnico-operativo, in riferimento a determinati servizi *wholesale* di accesso alla rete di Telecom Italia. A tal fine OTA-IT era incaricata anche di svolgere un’attività di mediazione, agendo per la composizione delle divergenze tra le Parti.

Le Parti, che hanno sottoscritto l’Accordo su base volontaria, si sono impegnate a rispettare e seguire le regole di funzionamento di OTA-IT, *incluso operare al meglio per mettere in atto le Linee Condivise di Intervento e gli Accordi conciliativi espletati da OTA-IT secondo le modalità fissate nel regolamento di OTA-IT.*

L’Accordo prevede che qualsiasi controversia tra le Parti in ordine all’interpretazione e/o all’esecuzione e/o alla validità dello stesso è devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Roma.

L’articolo 2 del Regolamento di OTA-IT definisce l’ambito di competenza di OTA-IT e che include i servizi di accesso regolamentati di cui alla presente controversia.

Il comma 2.4 prevede che in nessun caso l’attività di OTA-IT può sostituirsi all’esercizio da parte dell’Autorità delle sue competenze in materia di risoluzione delle controversie, ai sensi dell’art. 23 del Codice.

L’articolo 4 fissa le regole di facilitazione. Nello specifico OTA-IT in primo luogo individua i cosiddetti **Temi Aperti** ossia temi specifici a carattere tecnico/operativo da affrontare, al fine di determinare una possibile intesa generale. Al termine di un’analisi

che vede la partecipazione delle Parti il presidente di OTA-IT formula una specifica linea di azione, condivisa quantomeno dalla maggioranza degli OLO e da Telecom (**Linea Condivisa di Intervento**) che descrive la soluzione individuata per risolvere il Tema Aperto.

Una delle Linee Condivise prodotte da OTA-IT riguarda proprio la materia degli Interventi a Vuoto (Linea condivisa di intervento E4/E4.1) e, nello specifico, gli Interventi a Vuoto nei disservizi per WLR e *bitstream* asimmetrico (BSA).

La scheda E4.1 prende in esame gli interventi di manutenzione a vuoto da parte di TI nel caso di disservizi con l'obiettivo, *Anche se la tematica degli interventi di manutenzione a vuoto e la loro fatturazione è contemplata e regolata nelle Offerte di Riferimento (OR) pubblicate ed approvate da AGCOM*, di individuare un metodo sicuro e condiviso per riportare le evidenze di attribuzione della segnalazione e la relativa chiusura in fase di Assurance".

Obiettivo del Tema E4 è quello di individuare una procedura condivisa che, entrando in maggior dettaglio, cerchi, da un lato, di ridurre al minimo gli interventi di manutenzione a vuoto e, dall'altro, di gestire il processo in modo corretto ed efficiente al fine di prevenire tutti i contenziosi in materia.

La Scheda E4.1 prende in considerazione il caso del WLR e del *bitstream* asimmetrico e rimanda da una seconda release l'estensione agli altri servizi anche se gli Annessi, in alcuni casi, prendono già in considerazione alcune problematiche degli altri servizi.

Nel capitolo 1 della Linea condivisa si indica che ***La seguente Linea condivisa di intervento E4.1 non ha valore retroattivo e rimane neutrale ai fini delle partite attualmente in contestazione relative agli interventi a vuoto.***

Al fine di ridurre il contenzioso sul tema degli interventi di manutenzione a vuoto e di ottimizzare il processo di servizio di assistenza tecnica nella Linea condivisa sono esaminate le seguenti aree di miglioramento:

- I. **Strumenti di misura e di diagnosi** dello stato della linea/servizio;
- II. **Processo di assistenza tecnica** e più precisamente:
 - definizione dei criteri per un **Trouble Shooting ottimale** in apertura della segnalazione;
 - **informazioni aggiuntive** da inserire in fase di apertura del TT;
 - condivisione di soglie relative alle misure effettuate sul funzionamento della linea.
- III. Rivisitazione delle "coppie **CAUSA-CLASSIFICAZIONE**" relative alla chiusura delle segnalazioni;
- IV. Metodo condiviso per la **certificazione** dell'Intervento a Vuoto;
- V. Chiusura dell'Intervento a Vuoto e istanza OLO.

La Linea condivisa prevede, al capitolo 5, che la procedura sarebbe stata sperimentata per un periodo di sei mesi con decorrenza dalla data in cui TI e gli OLO avrebbero messo a punto le procedure e i sistemi di propria pertinenza.

Il capitolo 6 prevede che, ***Durante la fase di avvio della presente procedura, il problema della fatturazione e gestione degli interventi a vuoto verrà affrontato secondo le attuali modalità. Una volta verificata la bontà delle procedure definite nel presente documento, tenuto in conto il giudizio OTA di validità delle procedure, TI fatturerà gli interventi a vuoto secondo le procedure indicate nella presente scheda e gli OLO riconosceranno quanto per essi dovuto a TI.***

Si ritiene utile riportare il contenuto dell'Annesso 4 da cui si evince il sistema di mappatura della "causa" e la "classificazione" tecnica a suo tempo condiviso.

ANNESSO 4

MAPPATURA CAUSA - CLASSIFICAZIONE DI CHIUSURA ADDEBITO

Di seguito si riporta la mappatura dettagliata delle casistiche descritte al §4.3:

	DESCRIZIONE	CAUSA	CLASSIFICAZIONE	STATO del servizio	ADDEBITO	CERTIFICAZIONE	CONTESTAZIONE FATTURA
CASO 1	Causa del disservizio individuata, disservizio di competenza Telecom Italia e risolto da Telecom Italia	TELECOM ITALIA	ATTUALE	RISOLTO	NO	Non necessaria	Non applicabile
CASO 2- A	Disservizio risolto da TI nei modi e nei termini previsti da eventuale specifico accordo commerciale, con visibilità all'OLO della documentazione tecnica di intervento, come "certificazione" dell'esistenza del guasto in sede Cliente. Le modalità di "certificazione" dell'intervento risolto da Telecom Italia saranno descritte nell'accordo specifico	CLIENTE	Classificazione Tecnica relativa all'intervento svolto	RISOLTO	SI (intervento di ripristino casa cliente)	SI	SE certificazione non presente/incompleta o non contestuale alla chiusura del TT
CASO 2- B	Disservizio non risolto da TI (per l'assenza di specifico accordo commerciale o per impossibilità di risoluzione) con visibilità all'OLO della documentazione tecnica di intervento, come "certificazione" dell'esistenza del guasto in sede Cliente. Le modalità di "certificazione" dell'intervento effettuato da Telecom Italia sono descritte in Annesso 3	CLIENTE	Disservizio su impianto cliente NON RISOLTO	NON RISOLTO	SI (intervento a vuoto)	SI	SE Certificazione non presente/incompleta o non contestuale alla chiusura del TT
CASO 3	Causa del disservizio non individuata da Telecom Italia, cliente funzionante regolarmente (probabilmente un auto ripristinato)	CLIENTE	Cliente funzionante – Diagnosi OLO OK	RISOLTO	• NO (ip. A) • NO (*) (ip. B)	Non necessario	
CASO 4	Causa del disservizio non individuata da TI, cliente non funzionante, disservizio non di competenza TI con visibilità all'OLO della documentazione tecnica di intervento, come "certificazione" dell'esistenza del guasto su rete OLO. Le modalità di "certificazione" dell'intervento effettuato da TI Italia sono descritte in Annesso 3.	OLO	Problema su rete OLO	NON RISOLTO	SI (intervento a vuoto)	• SI (ipotesi A) • No (ipotesi B)	Solo l'ipotesi A: SE Certificazione non presente/incompleta o non contestuale alla chiusura del TT

Con nota dell'ottobre 2013 Telecom Italia ha comunicato all'Autorità le attività dalla stessa svolte per l'attuazione della Linea condivisa.

TIM ha chiarito che il 30/03/2012 OTA-IT ha pubblicato il "Piano di implementazione della Linea E.4.1". Il 22/10/2012 Telecom Italia, avendo completato gli sviluppi di propria competenza, ha convocato le Parti per avviare la sperimentazione. Gli OLO non hanno accettato di partire con la sperimentazione. Nel frattempo, OTA-IT ha terminato il mandato venendo meno il soggetto che avrebbe dovuto validare, a valle della sperimentazione, la nuova procedura.

Alla luce di quanto sopra Telecom Italia aveva chiesto all'Autorità di validare il nuovo processo, sostanzialmente condiviso in OTA-IT, al fine di poterlo integrare nelle relative Offerte di Riferimento.

4.2 Valutazioni conclusive dell'Autorità

Nel periodo di riferimento della controversia l'Autorità è intervenuta disciplinando gli Interventi a Vuoto nei procedimenti di approvazione delle corrispondenti Offerte di Riferimento.

Nel 2009 l'Autorità è intervenuta con la delibera n. 14/09/CIR per gli accessi ULL, n. 35/09/CIR per gli accessi WLR, n. 71/09/CIR per gli accessi *bitstream*, prevedendo

che *“nell’ottica della massima trasparenza, le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli interventi a vuoto sono adeguatamente dettagliate in relazione **alle attività svolte**, alla identificazione dell’evento (**data e ora della segnalazione e dell’intervento svolto**) ed alla **evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia**”*.

Con l’approvazione delle OR 2010 l’Autorità è ulteriormente intervenuta nella disciplina degli Interventi a Vuoto (delibera n. 53/10/CIR per gli accessi ULL, n. 54/10/CIR per gli accessi WLR, n. 105/10/CIR per gli accessi *bitstream*).

In particolare, con riferimento al contributo per gli Interventi a Vuoto in sede di *provisioning* per i servizi di accesso WLR, l’Autorità, al punto 27 della delibera n. 54/10/CIR, ha rilevato che: *“lo stesso non è previsto nella OR WLR 2009. ... Il contributo potrà essere applicato a partire dalla data di ripubblicazione dell’OR WLR 2010 e non ha valenza retroattiva rispetto a tale data”*. La ripubblicazione dell’OR in questione è avvenuta in data 10 settembre 2010. Al punto D18 della stessa delibera è altresì chiarito che il contributo di Intervento a Vuoto in sede di *provisioning* (c.d. intervento di fornitura a vuoto) può essere applicato *“in caso di effettiva uscita del tecnico presso la sede del cliente e nel caso in cui non sia possibile effettuare la realizzazione tecnica del WLR su Linea non attiva, essendo quest’ultimo irreperibile o rifiutando l’intervento da parte del tecnico. Sono pertanto **escluse le casistiche cosiddette on call laddove non siano seguite dall’uscita del tecnico**”*.

Con la delibera n. 653/16/CONS con la quale sono state approvate congiuntamente le OR 2015 e 2016 per i servizi di accesso in ULL, *“L’Autorità ribadisce che le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli interventi a vuoto devono essere adeguatamente dettagliate in relazione alle attività svolte, alla identificazione dell’evento (data e ora della segnalazione e dell’intervento svolto) ed alla evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia. Parimenti si ritiene necessario che vi sia evidenza del fatto che l’intervento è stato generato per inerzia o mancata diligenza dell’OAO il quale, ad esempio, non ha svolto a regola d’arte le proprie verifiche preliminari”*.

Inoltre, sempre con l’approvazione congiunta delle OR 2015 e 2016 dei servizi di accesso (delibere nn. 653/16/CONS per gli accessi ULL, 106/17/CONS per gli accessi WLR, 78/17/CONS per gli accessi *bitstream*), l’Autorità **ha introdotto gli IAV di provisioning e di assurance c.d. “on call” a decorrere dalla data di pubblicazione delle rispettive delibere**. Prima di tale data tale servizio non era pertanto disciplinato ed era previsto il solo IAV cosiddetto *“on field”*, sulla base delle voci di costo definite nella delibera n. 69/08/CIR.

Dal 2015 TIM ha messo a punto un nuovo processo (che di fatto applica la citata Linea condivisa OAT-IT), approvato dall’Autorità solo a conclusione dei procedimenti di approvazione delle OR dei servizi di accesso per il 2018 (con decorrenza dal 2 agosto 2019), i cui principi generali sono di seguito elencati:

- gli IAV sono dovuti nei casi in cui il processo di gestione del TT si concluda con la chiusura per competenza a carico OAO;
- l’importo dell’intervento di manutenzione a vuoto, sia *da remoto* che *on field*, è quello riportato nell’Offerta di Riferimento vigente del servizio oggetto dello IAV;

- l'attribuzione della competenza OAO senza riscontro, ovvero i cosiddetti TT con classificazione tecnica **Non Riscontrati (NR)**, **non porta a fatturazione di IAV**, a meno dei casi in cui sia disponibile uno strumento di diagnosi su base semaforica che in fase di apertura TT avvisi l'OAO che la linea/circuito già in apertura era probabilmente funzionante o non degradata;
- nei casi in cui il tecnico di TIM chiuda con CAUSA OAO a seguito di intervento presso la sede del cliente finale, l'OAO potrà in una fase successiva mettere a disposizione e comunicarlo con anticipo a TIM un numero verde **Interactive Voice Response (IVR)** che dovrà essere utilizzato dal tecnico TIM in fase di chiusura del TT *on field*. TIM svilupperà la prestazione della chiamata in un tempo che verrà comunicato successivamente e in coerenza con le decisioni prese nei tavoli in corso con l'Autorità. Nel caso in cui in Autorità dovesse essere definito una metodologia differente di certificazione della presenza del tecnico, l'utilizzo dell'IVR si riterrà superato. La descrizione del funzionamento dell'IVR è definita nel paragrafo 8. Nelle more dello sviluppo del processo di chiamata:
 - nel caso di intervento svolto da personale TIM, **TIM indicherà in fattura la natura dell'intervento (remoto/on field) e la matricola del tecnico intervenuto on field**;
 - nel caso di fornitore esterno, TIM dovrà produrre in fattura, oltre alla natura dell'intervento (**remoto/on field**), **anche la ragione sociale del fornitore esterno e il codice impresa**;
- **qualora disponibile lo strumento di diagnosi**, TIM dovrà allegare al TT, sia all'apertura che alla chiusura del TT, l'esito delle misure effettuate, rispettivamente da OAO in apertura della segnalazione (qualora fatte da OAO secondo i tracciati standard) e da TIM in chiusura della segnalazione;
- **qualora lo strumento di diagnosi sia disponibile, se l'operatore dell'OAO non effettua il test**, si assumerà la linea come Linea Probabilmente Funzionante (LPF) o Linea Probabilmente Non Degradata (LPND);
- **qualora pur avendo l'operatore dell'OAO effettuato il test, ma i sistemi TIM non allegano in apertura l'esito semaforico del test**, si assume la linea come Linea Probabilmente Non Funzionante (LPNF) o Linea Probabilmente Degradata (LPD);
- **qualora non venga riportato in chiusura l'esito del test** nei casi previsti dal processo, gli IAV non saranno comunque dovuti;
- i TT relativi a degradingi/disservizi chiusi causa TIM e classificati **come Auto-Eliminati non concorreranno in nessun caso agli IAV**.

Le principali novità, del nuovo processo, per quanto riguarda la trasparenza della fatturazione, riguardano l'indicazione della **matricola del tecnico intervenuto on field (in caso di MOS)** o **della ragione sociale del fornitore esterno e il codice impresa (nel caso di MOI)**.

Rimane invariata l'indicazione della natura dell'intervento (**remoto/on field**). Va tuttavia detto che la regolamentazione vigente non richiedeva a TIM di inserire elementi

identificativi sul tecnico che aveva effettuato l'intervento bensì solo sulla natura dell'intervento svolto.

Sul piano del processo rileva, in aggiunta, per l'*assurance* (ma non per gli IAV di *provisioning*) l'utilizzo degli strumenti di diagnosi preliminare messi a disposizione da TIM a partire dal 2016. In tal caso lo svolgimento delle misure da parte dell'OAO e di TIM assume rilievo probatorio sul fatto che il primo ha effettuato, diligentemente, le proprie verifiche prima di aprire il TT. Parimenti TIM deve allegare l'esito delle misure dalla stessa effettuate in chiusura del guasto. Se l'OAO non effettua le preliminari verifiche non potrà contestare l'eventuale attribuzione di uno IAV. Parimenti TIM non potrà reclamare uno IAV se non allega l'esito delle proprie misure.

Tale logica semaforica va, di fatto, ad attuare il principio indicato dall'Autorità, nel 2016, secondo cui è *necessario che vi sia evidenza del fatto che l'intervento è stato generato per inerzia o mancata diligenza dell'OAO il quale, ad esempio, non ha svolto a regola d'arte le proprie verifiche preliminari*. Trattasi, tuttavia, di una misura adottata alla fine del 2016 la cui valenza non può essere retroattiva e che, pertanto, non dovrebbe influenzare la presente decisione che riguarda IAV fatturati dal 2009 al 2016.

Si ricorda, infatti, che il nuovo processo sopra descritto, e ancora non approvato, è stato accettato su base negoziazione da pochi operatori⁵. Il processo riportato nelle OR è coerente con quanto mano a mano definito nei vari contratti IAV sottoscritti con gli OAO.

Tanto premesso, la materia su cui si ritiene che l'Autorità debba esprimersi in questa sede riguarda la corretta applicazione, da parte di TIM e TWT, degli importi e delle procedure stabilite dall'Autorità nel periodo oggetto della controversia ([omissis]).

Ed è su questo che nel seguito ci si soffermerà.

Quanto all'aspetto procedurale l'Autorità ha, nel corso degli anni, stabilito alcuni principi a garanzia della trasparenza della fatturazione.

Sin dal 2009 (delibera n. 35/09/CIR) TIM era tenuta, nell'ottica della trasparenza, ad emettere le fatture in merito agli Interventi a Vuoto di *assurance* adeguatamente dettagliate in relazione alle:

- attività svolte;
- alla identificazione dell'evento (data e ora della segnalazione e dell'intervento svolto);
- ed alla evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia.

⁵ Il processo per la gestione degli Interventi a Vuoto (IAV) di provisioning e assurance è descritto nelle OR dei servizi di accesso:

- al capitolo 6 del Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2018: Servizi Bitstream e relativi servizi accessori
- al capitolo 6 del Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2018 - Servizi Bitstream NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori
- al capitolo 5 del Manuale delle procedure servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2018.
- ai capitoli 11 e 13 del Manuale delle procedure servizio WLR di Telecom Italia 2018.

Per il *provisioning* analoghe previsioni decorrono a partire dal 2010 (delibera n. 54/10/CIR).

Soltanto nel 2016 si aggiungeva, per l'*assurance*, un ulteriore requisito ossia che TIM desse evidenza del fatto che *l'intervento a vuoto è stato generato per inerzia o mancata diligenza dell'OAO il quale, ad esempio, non ha svolto a regola d'arte le proprie verifiche preliminari*.

Come detto tale requisito può dirsi attuato con il nuovo processo (che di fatto ricalca la Linea condivisa OTA) che prevede una logica semaforica, basata su un sistema di analisi preliminare che dà "il segnale verde" all'apertura di TT in caso di probabile presenza di guasto su rete TIM, ma che non ha valenza retroattiva in relazione ai fatti oggetto di decisione in questa controversia.

D'altra parte, la stessa Linea condivisa stabilisce che la procedura in essa definita decorre dall'approvazione da parte dello stesso organismo OTA. Nelle more si applicano i criteri stabiliti nelle delibere dell'Autorità.

Ciò premesso, in relazione al caso di specie le verifiche dell'Autorità si sono focalizzate sul rispetto dei requisiti sulla fatturazione stabiliti nel periodo 2009-2016 (e validi nelle more dell'approvazione del nuovo processo, poi avvenuta con la conclusione dei procedimenti OR 2018 e, quindi, ininfluente in questo procedimento) e sulla corretta applicazione dei contributi (valori economici) approvati dall'Autorità nel corso degli anni.

Si passa, nel seguito, ad un'analisi delle contestazioni di TWT.

Contestazione di TWT

- 1) **TWT contesta la non oggettiva certificazione degli IAV effettuati da TIM, non il loro effettivo svolgimento.** Per quanto concerne la mancanza di certificazione dei processi TWT sottolinea che il processo, tra gli anni [omissis], ha evidenziato grosse criticità e rileva, in particolare, due aspetti:

1. il 90% dei TT aventi ad oggetto IAV non riportano note di chiusura ed i relativi dettagli (ad esempio: un TT viene chiuso con "causa impianto cliente XXX" ma senza alcuna specificazione di cosa è stato fatto nell'intervento addebitato).

Ad ulteriore dimostrazione di quanto gli addebiti siano frutto di un sistema di gestione e fatturazione asseritamente non attendibili, TWT rileva che gli IAV di *assurance* relativi agli anni [omissis] sono stati addebitati da TIM alla stessa TWT solo nel [omissis] mentre gli IAV di *provisioning* relativi agli anni [omissis] solo nel [omissis].

2. A supporto di una mancata certificazione dei processi dedicati all'erogazione dei servizi IAV, TWT fa riferimento alle "Novità del processo", menzionate dalla stessa TIM nell'istanza, che testimoniamo quanto la certificazione dei processi IAV fosse *una palese mancanza da normare*.

TWT richiama che l'Autorità, in merito agli IAV di *provisioning* ha demandato, anche ai sensi delle delibere n. 623/15/CONS e n. 168/15/CIR, ad un apposito tavolo tecnico la definizione dei processi alla base degli Interventi a Vuoto. Tale attività, ritiene TWT, non ha mai prodotto un

effettivo risultato condiviso da tutti gli operatori nel periodo indicato ([omissis]).

TWT afferma di non aver mai sottoscritto per accettazione la nuova procedura e sostiene che gli addebiti possano avvenire legittimamente solo a decorrere dal 2017. In virtù di quanto sopra TWT ritiene di non essere debitrice di importi relativi a IAV di *provisioning*.

Valutazione dell'Autorità

L'Autorità ritiene che tale argomentazione non sia condivisibile alla luce del fatto che la regolamentazione vigente non prevedeva, per quanto di interesse per questa controversia, alcuna forma di "certificazione", da parte di TIM, dell'intervento né un processo di svolgimento di un contraddittorio. Come richiamato, simili dettagli, non regolamentati dall'Autorità, erano stati demandati all'OTA e, quindi, alla libera contrattazione tra le Parti. Come richiamato, il nuovo processo sugli IAV non ha valenza retroattiva e, comunque, non è mai stato approvato né da OTA né da Agcom (quantomeno fino all'adozione della delibera n. 100/19/CIR, senza alcuna valenza retroattiva), anche a causa della condotta tenuta dagli OAO che, in violazione dello stesso regolamento OTA che prevede il massimo sforzo per attuare le Linee condivise, non hanno ritenuto di partecipare alla sperimentazione convocata da Telecom Italia ritardando, quindi, l'iter di validazione e approvazione del processo. Si aggiunga che, in base al regolamento OTA sottoscritto da TWT e dall'AIP, ogni controversia in relazione all'attuazione del regolamento OTA è devoluta alla competenza del Giudice ordinario.

Per quanto sopra, il fatto che un sistema di certificazione e di analisi preliminare, implementato da TIM a fine 2016 per una serie di OAO che hanno volontariamente aderito, fosse "ancora da normare" non è una giustificazione per non pagare le fatture emesse precedentemente. Ogni contestazione dovrebbe, infatti, essere fatta sulla base delle regole vigenti e non su quelle auspiccate e futuribili. La stessa Linea condivisa E4.1, correttamente e coerentemente con tale principio giuridico, stabilisce che, ***nelle more dell'approvazione del nuovo processo, vale quanto disciplinato nelle delibere Agcom.***

Laddove TWT avesse ritenuto che TIM stesse violando i propri diritti avrebbe potuto, sin da subito, adire l'Agcom, per quanto di competenza, o l'apposita sede giudiziaria civile.

Si ritiene, viceversa, di competenza Agcom verificare, in questa sede, il rispetto delle norme sulla trasparenza della fatturazione laddove la vigente regolamentazione dell'Autorità (per l'*assurance*, dall'anno 2009 e per il *provisioning*, dall'anno 2010) prevedeva che TIM allegasse alle fatture:

- ***le attività svolte;***
- ***l'identificazione dell'evento (data e ora della segnalazione e dell'intervento svolto);***
- ***evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia.***

A tale riguardo l'Autorità ha svolto un'analisi per verificare se TIM avesse indicato in fattura tali informazioni. Si riportano di seguito alcuni esempi di informazioni fornite con la fatturazione.

Nel primo esempio, relativo al 2012, TIM riporta la data e l'ora della segnalazione, la data e ora di risoluzione del disservizio, la competenza ("causa OLO" o "causa Telecom") e la classificazione tecnica.

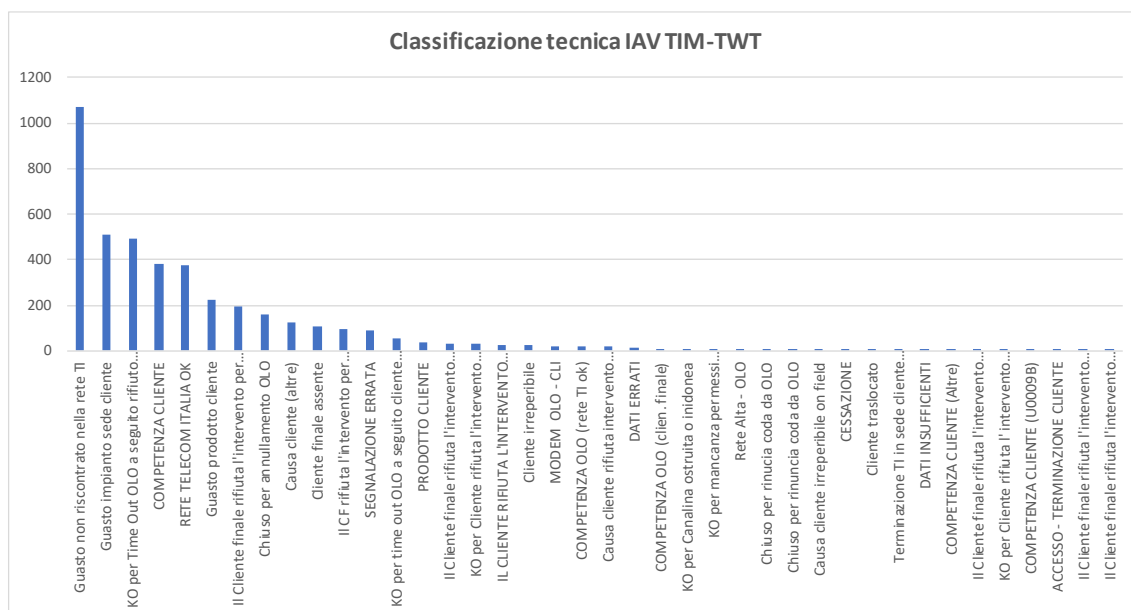
ID Identificativo TT	DataOrainizioSegn	DataOraFineDisservizio	ChiusuraTT TTMWEB	COMPETENZA	Classificazione Tecnica
SWADW2011865493	28/06/2012 11:28	28/06/2012 15:28	28/06/2012 15:44	CAUSA OLO	SEGNALAZIONE ERRATA
SWADW2011648140	21/05/2012 10:32	21/05/2012 11:47	21/05/2012 12:34	CAUSA OLO	SEGNALAZIONE ERRATA
SWADW2011634788	17/05/2012 17:28	18/05/2012 10:15	18/05/2012 12:45	CAUSA OLO	SEGNALAZIONE ERRATA
SWADW2011530450	27/04/2012 13:01	27/04/2012 18:38	30/04/2012 13:00	CAUSA OLO	SEGNALAZIONE ERRATA
SWADW2011489838	19/04/2012 14:05	20/04/2012 13:36	20/04/2012 14:33	CAUSA OLO	SEGNALAZIONE ERRATA
SWADW2011553822	03/05/2012 11:07	04/05/2012 17:06	07/05/2012 11:38	CAUSA OLO	Rete Alta - OLO
SWDBW2011553416	03/05/2012 10:20	04/05/2012 11:52	04/05/2012 16:53	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWDBW2011553323	03/05/2012 10:06	04/05/2012 11:41	04/05/2012 16:42	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011848226	25/06/2012 16:21	26/06/2012 17:47	27/06/2012 12:19	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011769537	11/06/2012 17:30	12/06/2012 15:09	13/06/2012 09:40	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011748712	07/06/2012 11:00	08/06/2012 17:20	11/06/2012 11:51	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011745144	06/06/2012 16:00	11/06/2012 16:40	12/06/2012 11:11	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011704220	30/05/2012 12:34	31/05/2012 12:18	31/05/2012 17:18	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011669740	24/05/2012 10:25	25/05/2012 12:15	25/05/2012 17:15	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011665376	23/05/2012 14:48	24/05/2012 14:43	25/05/2012 09:14	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011633716	17/05/2012 15:46	18/05/2012 15:31	21/05/2012 10:02	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011633225	17/05/2012 15:01	18/05/2012 12:55	18/05/2012 17:56	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011602454	11/05/2012 18:51	14/05/2012 13:08	14/05/2012 18:09	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011599658	11/05/2012 12:54	14/05/2012 13:17	14/05/2012 18:17	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011597695	11/05/2012 09:38	18/05/2012 11:15	18/05/2012 16:15	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011571996	07/05/2012 10:58	07/05/2012 15:24	08/05/2012 09:55	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011497174	20/04/2012 15:29	24/04/2012 08:56	24/04/2012 13:56	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011494759	20/04/2012 10:58	23/04/2012 09:51	23/04/2012 14:52	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente
SWADW2011470591	16/04/2012 16:01	17/04/2012 14:28	18/04/2012 08:59	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente

Negli esempi successivi, dal 2013, oltre alle informazioni precedenti TIM fornisce degli elementi sull'attività svolta coerentemente con le novità regolamentari laddove è stata introdotta la differenza tra IAV *on field* e IAV *da remoto* (*Auto-ripristinato vs Riscontrato, Remoto vs On field*). Si parla di intervento *autoripristinato* quando, dopo l'apertura del TT da parte dell'OLO, il cliente risulta, dall'analisi di Telecom Italia, regolarmente funzionante, mentre si parla di *riscontrato* quando il cliente risulta effettivamente non funzionante.

IdentificativoTT	DataOrainizioSegn	DataOraFineDisservizio	ChiusuraTT_TTMWEB	Classificazione_Tecnica	Competenza_chiusura	Riscontrati/Autorip	Remoto/On Field
SWADW3014526312	24/10/2013 13.08.00	25/10/2013 12.55.00	25/10/2013 17.56.00	Guasto prodotto cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014679528	15/11/2013 11.46.00	15/11/2013 15.02.00	18/11/2013 9.33.00	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014325093	26/09/2013 12.21.00	01/10/2013 12.08.00	01/10/2013 17.08.00	Guasto impianto sede cliente	MOI_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014717427	20/11/2013 17.45.00	21/11/2013 13.27.00	21/11/2013 18.27.00	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014407403	08/10/2013 15.22.00	08/10/2013 16.20.00	09/10/2013 10.51.00	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW3014750738	25/11/2013 14.18.00	25/11/2013 15.58.00	26/11/2013 10.30.00	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014506974	22/10/2013 12.52.00	25/10/2013 13.14.00	25/10/2013 18.15.00	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014403471	08/10/2013 11.14.00	11/10/2013 10.48.00	11/10/2013 15.49.00	Causa cliente (altre)	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014532420	25/10/2013 9.23.00	31/10/2013 11.55.00	31/10/2013 16.56.00	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014511667	22/10/2013 18.05.00	26/10/2013 16.18.00	28/10/2013 13.02.00	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOS_AOA	Autoripristinato	On Field
SWADW3014720870	21/11/2013 10.23.00	21/11/2013 15.24.00	22/11/2013 9.55.00	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW3014413689	09/10/2013 10.46.00	10/10/2013 16.04.00	11/10/2013 10.35.00	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014705796	19/11/2013 15.38.00	20/11/2013 12.22.00	20/11/2013 17.23.00	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014378990	04/10/2013 12.24.00	21/10/2013 10.53.00	21/10/2013 10.55.00	SEGNALAZIONE ERRATA	BO_ASA	Riscontrato	Remoto
SWADW3014418865	09/10/2013 17.19.00	11/10/2013 11.40.00	11/10/2013 16.41.00	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014474484	17/10/2013 12.20.00	22/10/2013 18.47.00	23/10/2013 13.00.00	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOI_AOA	Autoripristinato	On Field
SWADW3014525066	24/10/2013 11.23.00	24/10/2013 18.14.00	25/10/2013 12.46.00	Causa cliente (altre)	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014749218	25/11/2013 12.35.00	26/11/2013 18.43.00	27/11/2013 13.00.00	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014532362	25/10/2013 9.13.00	25/10/2013 9.32.00	25/10/2013 14.32.00	Causa cliente (altre)	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW3014601597	05/11/2013 12.28.00	05/11/2013 16.42.00	06/11/2013 11.13.00	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014625802	08/11/2013 8.34.00	08/11/2013 15.04.00	11/11/2013 9.35.00	Causa cliente (altre)	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW3014533349	25/10/2013 10.47.00	25/10/2013 17.02.00	28/10/2013 11.34.00	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014698727	18/11/2013 18.59.00	20/11/2013 12.25.00	20/11/2013 17.26.00	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW3014662520	13/11/2013 12.29.00	20/11/2013 17.18.00	21/11/2013 11.49.00	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOS_AOA	Autoripristinato	On Field
SWADW3014311237	24/09/2013 14.17.00	07/10/2013 15.03.00	08/10/2013 9.34.00	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW3014703388	19/11/2013 12.27.00	21/11/2013 12.15.00	21/11/2013 17.16.00	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW3014546923	28/10/2013 8.59.00	02/11/2013 10.28.00	04/11/2013 13.04.00	Guasto prodotto cliente	BO_ASA	Riscontrato	Remoto
SWADW3014721773	21/11/2013 11.41.00	25/11/2013 14.47.00	26/11/2013 9.18.00	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW3014602938	05/11/2013 14.10.00	08/11/2013 15.56.00	11/11/2013 10.28.00	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW3014602757	05/11/2013 13.58.00	12/11/2013 9.43.00	12/11/2013 14.45.00	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto

IdentificativoTT	DataOrainizioSegn	DataOraFineDisservizio	ChiusuraTT_TTMWEB	Classificazione_Tecnica	Competenza_chiusura	Riscontrati/Autorip	Remoto/On Field
SWADW4016398570	11/08/2014 15:07	13/08/2014 12:09	13/08/2014 17:10	Guasto impianto sede cliente	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW4016335903	31/07/2014 10:44	01/08/2014 10:28	01/08/2014 15:29	Guasto prodotto cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW4016398617	11/08/2014 15:15	12/08/2014 16:15	13/08/2014 10:46	Guasto prodotto cliente	BO_ASA	Riscontrato	Remoto
SWADW4016328400	30/07/2014 12:03	28/08/2014 16:39	29/08/2014 11:10	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Riscontrato	Remoto
SWADW4016315013	28/07/2014 15:08	29/07/2014 16:22	30/07/2014 10:54	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW4016375393	06/08/2014 15:29	09/08/2014 08:39	11/08/2014 13:02	Segnalazione Errata	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW4016398171	11/08/2014 14:13	20/08/2014 13:05	20/08/2014 18:06	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW4016344835	01/08/2014 12:34	04/08/2014 16:45	05/08/2014 11:17	Guasto impianto sede cliente	MOI_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW4016371504	06/08/2014 10:06	06/08/2014 15:08	07/08/2014 09:39	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW4016378964	07/08/2014 10:14	12/08/2014 11:04	12/08/2014 16:04	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW4016361525	04/08/2014 17:39	11/08/2014 12:08	11/08/2014 17:09	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOS_AOA	Autoripristinato	On Field
SWADW4016413652	14/08/2014 13:18	18/08/2014 12:25	18/08/2014 17:26	Guasto prodotto cliente	BO_ASA	Riscontrato	Remoto
SWADW4016317101	28/07/2014 18:21	29/07/2014 17:35	30/07/2014 12:06	Guasto prodotto cliente	MOI_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW4016322398	29/07/2014 13:58	30/07/2014 15:57	31/07/2014 10:29	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW4016382545	07/08/2014 16:53	08/08/2014 19:49	11/08/2014 13:02	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Riscontrato	Remoto
SWADW4016364308	05/08/2014 10:23	05/08/2014 16:43	06/08/2014 11:14	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW4016293054	24/07/2014 15:29	24/07/2014 19:23	25/07/2014 13:00	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW4016357087	04/08/2014 11:06	05/08/2014 11:01	05/08/2014 16:04	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW4016456041	25/08/2014 12:02	28/08/2014 18:07	29/08/2014 12:38	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW4016465264	26/08/2014 15:17	28/08/2014 17:42	29/08/2014 12:13	Guasto non riscontrato nella rete TI	OLO_SPECIALIST_CENTER	Autoripristinato	Remoto
SWADW4016475920	28/08/2014 10:36	28/08/2014 14:40	29/08/2014 09:11	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW4016327615	30/07/2014 10:59	08/08/2014 14:26	11/08/2014 08:57	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW4016292243	24/07/2014 14:05	24/07/2014 16:02	25/07/2014 10:33	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW4016345688	01/08/2014 14:10	01/08/2014 15:32	04/08/2014 10:03	Guasto prodotto cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW4016285827	23/07/2014 15:25	31/07/2014 16:43	01/08/2014 11:14	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW4016477107	28/08/2014 12:44	28/08/2014 13:09	28/08/2014 18:10	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Autoripristinato	Remoto
SWADW4016327209	30/07/2014 10:26	30/07/2014 19:39	31/07/2014 13:00	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOS_AOA	Riscontrato	On Field
SWADW4016476773	28/08/2014 12:17	30/08/2014 10:31	01/09/2014 13:01	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOI_AOA	Autoripristinato	On Field

Di seguito la distribuzione delle evidenze fornite da TIM in relazione alla classificazione tecnica fornita in fattura per gli IAV del periodo 2009-2017:



In sintesi, si rileva che le informazioni essenziali ai fini della ragionevole trasparenza sono state generalmente inserite, seppur con dettaglio maggiore dopo il 2012. Coerentemente con le modifiche regolamentari via via introdotte, nel caso di *assurance*, l'indicazione dell'attività svolta è presente a partire dal 2013 e, per il *provisioning*, a partire dal 2016.

L'indicazione di guasto autoripristinato/riscontrato consente di capire esclusivamente se la linea del cliente era effettivamente funzionante o meno al momento dell'analisi da parte di Telecom Italia.

In relazione alla evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia, questa ha riportato una serie di indicazioni sintetiche tese a evidenziare se il guasto fosse in centrale, se fosse il modem, se fosse presso la sede del cliente, etc.

Come chiarito nella ricostruzione regolamentare la distinzione tra IAV *on field* e *on call* ("da remoto") è avvenuta solo successivamente al 2009 (delibere OR relative al 2016 e 2017⁶) per cui, conseguentemente, TIM ha specificato tale distinzione solo a seguito delle indicazioni dell'Autorità.

Nel caso di *assurance*, la specificazione è presente a partire dal 2013 e, per il *provisioning*, a partire dal 2016.

Riguardo alla specifica indicazione se l'intervento fosse svolto "da remoto" o "*on field*" che TIM ha indicato a partire da una certa data a seguito dei chiarimenti regolamentari, a maggior favore di TWT, al fine di non applicare il contributo ai casi di intervento NON *on field* quando tale specifica non era presente, l'Autorità ritiene

⁶ Con l'approvazione delle OR 2015 e 2016 dei servizi di accesso (delibere nn. 653/16/CONS per gli accessi ULL, 106/17/CONS per gli accessi WLR, 78/17/CONS per gli accessi Bitstream), l'Autorità ha introdotto gli IAV di provisioning e di assurance cd "On Call" a decorrere dalla data di pubblicazione delle rispettive delibere. Prima di tale data tale servizio non era pertanto disciplinato ed era previsto il solo IAV cd "On Field" sulla base delle voci di costo definite nella delibera n. 69/08/CIR.

ragionevole quanto proposto da TWT, ossia di stimare per via indiretta la percentuale di interventi da remoto:

- *Assurance*: si calcola la percentuale di IAV “on call” (circa 40% secondo TWT) per il biennio [omissis] e si elimina tale quota dagli IAV del triennio [omissis]. TWT ritiene che la stessa percentuale (40%) si è mantenuta pressoché costante per il biennio [omissis].
- *Provisioning*: si calcola la percentuale di IAV “on call” (a quanto dichiarato da TWT circa il 30%) per l’anno 2017 (unico anno disponibile per tale valutazione) e si applica la stessa percentuale agli anni precedenti in cui tale distinzione non era indicata.

Contestazione di TWT

- 2) TWT, altresì, lamenta presunti errori di applicazione dei contributi regolamentati oltre al fatto che TIM ha sempre valorizzato **gli importi on field come se fossero on call**, con aumento assai rilevante degli importi richiesti. Propone, a tale proposito, uno schema di ricalcolo.

Valutazione dell’Autorità

Si ritengono, passando al merito della valorizzazione dei contributi, da accogliere le doglianze di TWT su incongruenze, nella fatturazione posta in essere da TIM, nella corretta applicazione dei contributi, come approvati dall’Autorità, sia in relazione al *quantum* che alla decorrenza.

5 Conclusioni

Le contestazioni di TWT riguardano:

- a) gli asseriti errori di calcolo del *quantum* dovuto per ogni IAV;
- b) la asserita non sufficiente trasparenza delle fatture;
- c) l’asserita assenza di un sistema di diagnosi preliminare, e di un processo relativo al contraddittorio o di una certificazione.

Sul punto a), l’Autorità ritiene di accogliere le doglianze di TWT sugli errori di calcolo, di TIM, del *quantum* tenuto conto di quelle che erano, caso per caso, le previsioni regolamentari. Quanto dovuto va ricalcolato sulla base di quanto previsto dalle delibere di approvazione delle OR e, in particolare:

- Per il *provisioning* degli accessi *bitstream*:
 - gli IAV “on field” per il *provisioning* degli accessi *bitstream* hanno importo inferiore agli IAV di *assurance* e in specie: € 50,70 per il 2014, € 32,28 per il 2015 e € 31,89 per il 2016;
- Per l’*assurance* degli accessi *bitstream*:
 - la corretta valorizzazione da delibere dell’Autorità è la seguente: € 73,18 per gli anni 2009 e 2010, € 74,23 per il 2011, € 75,05 per il

2012, € 74,23 per il 2013, € 73,06 per il 2014, € 72,12 per il 2015 e € 71,12 per il 2016;

- Per il *provisioning* di ULL, di *Shared Access* e di *Wholesale Line Rental*:
 - la corretta valorizzazione da delibere dell'Autorità è la seguente:
 - ULL: € 51,28 per il 2009 e fino al 30.04.2010; € 51,86 dal 1.05.2010 al 31.12.2010, € 52,45 per il 2011 e € 53,04 per il 2012; nonché € 52,04 per il 2013, € 50,70 per il 2014, € 32,28 per il 2015 e € 31,89 per il 2016;
 - SHA: € 51,28 per il 2009 e fino al 30.04.2010; € 45,32 dal 1.05.2010 al 31.12.2010, € 40,05 per il 2011 e € 35,40 per il 2012; nonché € 52,04 per il 2013, € 50,70 per il 2014, € 32,28 per il 2015 e € 31,89 per il 2016;
 - WLR: non sono dovuti corrispettivi per il 2009; gli stessi erano infatti introdotti con effetto non retroattivo a far data dalla ripubblicazione del 10/09/2010 di OR WLR 2010 (art. 2 comma 6 della delibera n. 54/10/CIR); il valore applicabile fino al 2012 era stabilito dall'Autorità sulla base della equiparazione all'omonimo contributo del ULL (cfr. punto 27 del cit.) e anche per gli anni seguenti era approvato un importo pari all'omonimo contributo ULL (v. sopra).
- Per l'*assurance* di ULL, di *Shared Access* e di *Wholesale Line Rental*:
 - la corretta valorizzazione da delibere dell'Autorità è la seguente:
 - ULL: € 73,18 per il 2009 e fino al 30.04.2010; € 74,01 dal 1.05.2010 al 31.12.2010, € 74,84 per il 2011 e € 75,69 per il 2012; nonché € 74,23 per il 2013, € 73,06 per il 2014, € 72,12 per il 2015 e € 71,12 per il 2016;
 - SHA: € 73,18 per il 2009 e fino al 30.04.2010; € 64,88 dal 1.05.2010 al 31.12.2010, € 57,16 per il 2011 e € 50,52 per il 2012; nonché € 74,23 per il 2013, € 73,06 per il 2014, € 72,12 per il 2015 e € 71,12 per il 2016;
 - WLR: gli stessi importi indicati per l'omonimo contributo ULL.

Sul punto b), in relazione al dettaglio delle fatture, che TWT ritiene insufficiente, l'Autorità ritiene di poter evidenziare che TIM ha generalmente inserito le informazioni richieste dall'Autorità per una ragionevole trasparenza. Per le fatture di *assurance* relative al periodo 2009-2012 manca l'indicazione se l'attività fosse stata svolta “da remoto” o *on field* come conseguenza del fatto che Agcom ha solo successivamente normato tale differenza. Per il *provisioning* l'Autorità ha regolamentato i contributi IAV solo a partire dal 2010. Da tale anno sono state indicate in fattura le informazioni richieste fatto salvo la specificazione “*on field*” vs “*da remoto*”, che viene indicata da TIM a partire dal 2014 per la stessa ragione suddetta.

A maggior favore di TWT, al fine di espungere le fatture corrispondenti ad interventi IAV *da remoto* l'Autorità ritiene di accogliere la proposta di TWT e utilizzare le statistiche estrapolabili dagli anni in cui tale informazione veniva indicata. L'esatta percentuale dovrà essere condivisa dalle Parti in un tavolo di confronto. Ad ogni buon conto andranno stornate tutte le fatture per le quali non c'è stato un intervento sul campo, incluso i casi di guasti autoripristinati da remoto. Queste fatture andranno valutate a zero o come *on call* solo dalla data di approvazione di tale tipologia di IAV ai sensi delle delibere Agcom.

Sul punto c), l'Autorità non ritiene di accogliere le contestazioni di TWT in relazione all'assenza di *un sistema di diagnosi preliminare*, di un processo relativo al contraddittorio o di una certificazione in quanto misure non previste dalla regolamentazione allora vigente (nel periodo 2009-2016), ma dalla Linea condivisa OTA che, tuttavia, non è mai stata approvata dal presidente OTA non avendo gli OAO partecipato alla sperimentazione. Ad ogni buon conto, essendo tale tematica definita in un Accordo tra le Parti e avendo le stesse pattuito di devolvere le controversie sull'attuazione dell'Accordo al tribunale civile, si ritiene che TWT, se del caso, su questa questione dovrà rivolgersi a quella sede.

In conclusione, l'Autorità ritiene di esprimersi sull'ambito di propria competenza ovvero sulla trasparenza delle fatture e sulla corretta applicazione dei contributi come negli anni disciplinati nelle proprie deliberazioni. A tale ultimo riguardo, si ritiene che la modalità di ricalcolo effettuata da TWT sia ragionevole. A maggior favore di TWT si ritiene anche ragionevole la modalità indiretta di stima, retroattivamente, dei contributi nel caso di intervento *da remoto*.

L'Autorità ritiene, pertanto, di adottare una decisione in cui:

1. Si rinvia le Parti ad effettuare il corretto ricalcolo degli importi secondo le linee guida su indicate e che riprendono la proposta di TWT sia sul ricalcolo degli importi in fattura sia sulla rimozione, tramite stima, degli interventi *da remoto* quando non specificati in fattura. In generale non dovranno essere fatturati gli interventi da remoto, incluso gli autoripristinati da remoto, fino alla loro puntuale disciplina da parte dell'Autorità.
2. L'importo come determinato in esito al tavolo tecnico di cui al punto I è **soggetto a [omissis] rispetto a quanto fatturato da TIM. [omissis]**.
3. Per le questioni, non regolamentate dall'Autorità, ma che attengono all'Accordo OTA e alla Linea condivisa E4.1 (quali il sistema di diagnosi preliminare, di certificazione, i guasti autoripristinati, ecc.), le Parti dovranno rivolgersi al tribunale civile come stabilito nella clausola sulla competenza del Foro di Roma per la risoluzione delle liti.

VISTI gli atti del procedimento;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Le Parti effettuano il ricalcolo degli importi per Interventi a Vuoto (IAV) fatturati da TIM S.p.A. ed oggetto del presente procedimento, relativi al periodo 2009-2016, secondo le *Linee Guida* di cui al comma 3.
2. L'importo come determinato in esito al tavolo tecnico di cui al comma 1 è soggetto a [omissis] rispetto a quanto complessivamente fatturato da TIM S.p.A.
3. Il ricalcolo degli importi per IAV è svolto secondo le seguenti *Linee Guida*:
 - I) Gli IAV “on field” per il *provisioning* degli accessi *bitstream* hanno importo: € 50,70 per il 2014¹, € 32,28 per il 2015² e € 31,89 per il 2016³.
 - II) Gli IAV “on field” per l'*assurance* degli accessi *bitstream* hanno importo: € 73,18 per gli anni 2009 e 2010⁴, € 74,73 per il 2011⁵, € 75,05 per il 2012⁶, € 74,23 per il 2013⁷, € 73,06 per il 2014⁸, € 72,12 per il 2015⁹ e € 71,12 per il 2016¹⁰;
 - III) Gli IAV “on field” per il *provisioning* di ULL, di *Shared Access* e di *Wholesale Line Rental* hanno importo:
 - i. ULL: € 51,28 per il 2009 e fino al 30.04.2010¹¹; € 51,86 dal 1.05.2010 al 31.12.2010¹², € 52,45 per il 2011¹³ e € 53,04 per il 2012¹⁴; nonché € 52,04 per il 2013¹⁵, €50,70 per il 2014¹⁶, €32,28 per il 2015¹⁷ e € 31,89 per il 2016¹⁸;

¹ Da 01/01/2014 a 31/12/2014, cfr. delibera n. 41/16/CIR

² Da 01/01/2015 a 31/12/2015, cfr. delibera n. 787/17/CONS

³ Da 01/01/2016 a 31/12/2016, cfr. delibera n. 787/17/CONS

⁴ Da 01/01/2009 a 31/12/2010, cfr. delibera n. 71/09/CIR e delibera n. 29/11/CIR

⁵ Da 01/01/2011 a 31/12/2011, cfr. delibera n. 158/11/CIR

⁶ Da 01/01/2012 a 31/12/2012, cfr. delibera n. 94/12/CIR

⁷ Da 01/01/2013 a 31/12/2013, cfr. delibera n. 746/13/CONS

⁸ Da 01/01/2014 a 31/12/2014, cfr. delibera n. 41/16/CIR

⁹ Da 01/01/2015 a 31/12/2015, cfr. delibera n. 787/17/CONS

¹⁰ Da 01/01/2016 a 31/12/2016, cfr. delibera n. 787/17/CONS

¹¹ Da 01/01/2009 a 30/04/2010, cfr. delibera n. 14/09/CIR

¹² Da 01/05/2010 a 31/12/2010, cfr. delibera n. 86/15/CONS

¹³ Da 01/01/2011 a 31/12/2011, cfr. delibera n. 86/15/CONS

¹⁴ Da 01/01/2012 a 31/12/2012, cfr. delibera n. 86/15/CONS

¹⁵ Da 01/01/2013 a 31/12/2013, cfr. delibera n. 747/13/CONS

¹⁶ Da 01/01/2014 a 31/12/2014, cfr. delibera n. 169/15/CIR

¹⁷ Da 01/01/2015 a 31/12/2015, cfr. delibera n. 653/16/CONS

¹⁸ Da 01/01/2016 a 31/12/2016, cfr. delibera n. 653/16/CONS



- ii. SHA: € 51,28 per il 2009 e fino al 30.04.2010¹⁹; € 45,32 dal 1.05.2010 al 31.12.2010²⁰, € 40,05 per il 2011²¹ e € 35,40 per il 2012²²; nonché € 52,04 per il 2013²³, €50,70 per il 2014²⁴, €32,28 per il 2015²⁵ e € 31,89 per il 2016²⁶;
- iii. WLR: non sono dovuti corrispettivi per il 2009; ai sensi del comma 6, dell'articolo 2, della delibera n. 54/10/CIR, il valore dell' "Intervento di fornitura a vuoto" "è posto pari all'omonimo contributo definito dalla delibera di approvazione nell'Offerta di Riferimento di accesso disaggregato 2010, con decorrenza dalla data di ripubblicazione dell'Offerta di Riferimento WLR 2010 e senza valenza retroattiva".

IV) Gli IAV "on field" per l'assurance di ULL, di Shared Access e di Wholesale Line Rental hanno importo:

- i. ULL: € 73,18 per il 2009 e fino al 30.04.2010²⁷; € 74,01 dal 1.05.2010 al 31.12.2010²⁸, € 74,84 per il 2011²⁹ e € 75,69 per il 2012³⁰; nonché € 74,23 per il 2013³¹, € 73,06 per il 2014³², € 72,12 per il 2015³³ e € 71,12 per il 2016³⁴;
- ii. SHA: € 73,18 per il 2009 e fino al 30.04.2010³⁵; € 64,68 dal 1.05.2010 al 31.12.2010³⁶, € 57,16 per il 2011³⁷ e € 50,52

¹⁹ Da 01/01/2009 a 30/04/2010, cfr. delibera n. 14/09/CIR

²⁰ Da 01/05/2010 a 31/12/2010, cfr. delibera n. 28/11/CIR

²¹ Da 01/01/2011 a 31/12/2011, cfr. delibera n. 89/11/CIR

²² Da 01/01/2012 a 31/12/2012, cfr. delibera n. 36/12/CIR

²³ Da 01/01/2013 a 31/12/2013, cfr. delibera n. 747/13/CONS

²⁴ Da 01/01/2014 a 31/12/2014, cfr. delibera n. 169/15/CIR

²⁵ Da 01/01/2015 a 31/12/2015, cfr. delibera n. 653/16/CONS

²⁶ Da 01/01/2016 a 31/12/2016, cfr. delibera n. 653/16/CONS

²⁷ Da 01/01/2009 a 30/04/2010, cfr. delibera n. 14/09/CIR

²⁸ Da 01/05/2010 a 31/12/2010, cfr. delibera n. 86/15/CONS

²⁹ Da 01/01/2011 a 31/12/2011, cfr. delibera n. 86/15/CONS

³⁰ Da 01/01/2012 a 31/12/2012, cfr. delibera n. 86/15/CONS

³¹ Da 01/01/2013 a 31/12/2013, cfr. delibera n. 747/13/CONS

³² Da 01/01/2014 a 31/12/2014, cfr. delibera n. 169/15/CIR

³³ Da 01/01/2015 a 31/12/2015, cfr. delibera n. 653/16/CONS

³⁴ Da 01/01/2016 a 31/12/2016, cfr. delibera n. 653/16/CONS

³⁵ Da 01/01/2009 a 30/04/2010, cfr. delibera n. 14/09/CIR

³⁶ Da 01/05/2010 a 31/12/2010, cfr. delibera n. 28/11/CIR

³⁷ Da 01/01/2011 a 31/12/2011, cfr. delibera n. 89/11/CIR

per il 2012³⁸; nonché € 74,23 per il 2013³⁹, € 73,06 per il 2014⁴⁰, €72,12 per il 2015⁴¹ e € 71,12 per il 2016⁴²;

- iii. WLR: € 73,18 per il 2009 e fino al 30.04.2010⁴³; ai sensi dell'art. 2, comma 5, della delibera n. 54/10/CIR, “*a decorrere dal 1° maggio 2010*” il valore del contributo per “*Interventi a vuoto*” è posto pari “*al prezzo dell’omonimo contributo definito dalla delibera di approvazione delle condizioni di fornitura dei servizi di accesso disaggregato 2010*”.

- V) Per le fatture dove manca l’esplicita indicazione se l’attività fosse stata svolta *on field*, le Parti stimano la percentuale di interventi *on field* sulla base delle statistiche estrapolabili dagli anni in cui tale informazione è stata regolarmente indicata da TIM S.p.A. Gli interventi da remoto, così come stimati, sono valorizzati al valore regolamentato per interventi *on call*, a decorrere dall’entrata in vigore della delibera dell’Autorità che li ha definiti.

Il presente provvedimento è notificato a Telecom Italia S.p.A. ed a TWT S.p.A. e pubblicato sul sito *web* dell’Autorità.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 3 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone

³⁸ Da 01/01/2012 a 31/12/2012, cfr. delibera n. 36/12/CIR

³⁹ Da 01/01/2013 a 31/12/2013, cfr. delibera n. 747/13/CONS

⁴⁰ Da 01/01/2014 a 31/12/2014, cfr. delibera n. 169/15/CIR

⁴¹ Da 01/01/2015 a 31/12/2015, cfr. delibera n. 653/16/CONS

⁴² Da 01/01/2016 a 31/12/2016, cfr. delibera n. 653/16/CONS

⁴³ Da 01/01/2009 a 30/04/2010, cfr. delibera n. 35/09/CIR