

DELIBERA N. 98/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA TELECOM ITALIA S.P.A. E ENTER S.R.L. 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 AIIP;

VISTA la nota del 1° agosto 2017, con la quale la società Telecom Italia S.p.A., di seguito denominata TIM o Telecom Italia o Telecom o TI, ha presentato istanza per la risoluzione della controversia insorta avverso la società Enter S.r.l., di seguito denominata Enter, 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 dell’Autorità, di seguito denominata *Direzione*, ha convocato le Parti (Telecom Italia ed Enter) in udienza per il giorno 18 gennaio 2018, al fine di acquisire, attraverso il rituale confronto, elementi utili sulla instaurata controversia, contestualmente invitando la società Enter al deposito delle proprie controdeduzioni entro 5 giorni prima dell’udienza di comparizione;

VISTA la nota del 15 gennaio 2018, con cui Enter ha richiesto il rinvio della udienza di avvio del procedimento;

VISTA la nota del 16 gennaio 2018, con la quale la Direzione ha accolto la richiesta di rinvio di Enter posticipando l'udienza al 6 febbraio 2018;

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

VISTO il verbale dell'udienza del 6 febbraio 2018;

VISTA la nota del 23 marzo 2018, con cui la Direzione, facendo seguito alla disponibilità delle Parti 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 7 giugno 2018, consentendo l'invio di eventuali memorie integrative entro 5 giorni dall'udienza;

VISTA la nota del 30 maggio 2018, con cui TIM inviava ulteriori memorie;

VISTA la nota del 1° giugno 2018, con cui Enter ha inviato la propria memoria di replica;

VISTA la nota del 6 giugno 2018, con cui Enter integrava la precedente memoria di replica;

VISTO il verbale dell'udienza del 7 giugno 2018;

CONSIDERATO quanto segue:

1	Il procedimento	4
2	I fatti all'origine della controversia e le argomentazioni delle Parti	5
2.1	L'istanza di TIM	5
2.2	Le controdeduzioni di Enter	6
3	Il tentativo di conciliazione e gli approfondimenti istruttori	9
4	Valutazioni istruttorie	10
4.1	Il fatto	10
4.2	Il quadro contrattuale e regolamentare	11
4.2.1	Linea condivisa OTA-ITALIA (OTA-IT)	12
4.3	Valutazioni conclusive dell'Autorità	15
5	Conclusioni	24

1 Il procedimento

In data 1° agosto 2017 TIM ha inviato all'Autorità un'istanza per la risoluzione di controversia, ai sensi dell'art. 23 del Codice delle comunicazioni elettroniche e della delibera n. 449/16/CONS, nei confronti di Enter, avente ad oggetto il mancato pagamento di fatture in materia di interventi di fornitura e manutenzione a vuoto.

La suddetta istanza, dopo una serie di interlocuzioni con TIM al fine di acquisire tutta la documentazione necessaria, è stata ritenuta ammissibile dalla Direzione ai sensi dell'art. 3 del Regolamento.

La Direzione, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento, dava avvio alla procedura prevista convocando, con nota del 15 dicembre 2017, le Parti in udienza per il 18 gennaio 2018.

Enter, con nota del 15 gennaio 2018, chiedeva di poter posticipare l'udienza di comparizione al fine di consentire la predisposizione di una adeguata memoria di replica.

L'Autorità, in accoglimento della richiesta di Enter, provvedeva a riprogrammare l'udienza di comparizione per il successivo 6 febbraio.

Nelle more dell'udienza di comparizione, in data 1° febbraio 2018, Enter inviava la memoria di replica all'istanza di TIM.

In data 6 febbraio 2018 si teneva l'udienza di comparizione delle Parti.

Sulla base dell'acquisita disponibilità delle Parti ad esplorare un tentativo di conciliazione, la Direzione procedeva a sospendere i termini del procedimento, ai sensi dell'art. 9, comma 7 del Regolamento, con comunicazione del 23 marzo 2018.

Trascorso il termine della sospensione di cui al punto precedente, con nota del 17 maggio 2018, le Parti venivano riconvocate in seconda udienza al fine di concludere il tentativo di conciliazione.

Nelle more della seconda udienza, in data 30 maggio 2018, TIM inviava ulteriori memorie.

In data 1° giugno 2018 Enter inviava, a sua volta, ulteriori memorie di replica, poi ulteriormente integrate con nota del 6 giugno 2018.

In data 7 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 I fatti all'origine della controversia e le argomentazioni delle Parti

2.1 L'istanza di TIM

La controversia ha ad oggetto il mancato pagamento, da parte di Enter, delle fatture emesse da TIM relative ai contributi per gli Interventi a Vuoto (IAV) per la fornitura (*provisioning*) e la manutenzione (*assurance*) dei servizi di accesso all'ingrosso.

In particolare, TIM lamenta il mancato pagamento delle fatture dei servizi in questione per gli anni [omissis], per un importo complessivo di [omissis].

Secondo TIM, che allega all'istanza l'elenco degli interventi oggetto di fatturazione, Enter rigetta il pagamento degli interventi affermando che la qualificazione degli stessi sia sprovvista di qualsiasi fondamento regolamentare e contrattuale.

In proposito TIM osserva come Enter non abbia contestato nel merito ogni specifico intervento ma si sia limitata ad un generale disconoscimento di tutti gli interventi oggetto di fatturazione al solo fine di sottrarsi, indebitamente, al pagamento dei contributi legittimamente fatturati da TIM.

TIM richiama che gli IAV in sede di *provisioning* si verificano quando non sia possibile effettuare la realizzazione tecnica di un servizio di ULL, WLR, *bitstream* per cause non imputabili a TIM (es. cliente irreperibile, cliente che rifiuta l'intervento, canalina ostruita, mancanza di permessi).

Gli IAV in sede di *assurance* si verificano quando, a seguito di un reclamo dell'operatore per disservizio o degrado, venga accertato che lo stesso non sia causato da disservizi sulla rete di TIM e derivi da cause non imputabili alla stessa (es. terminali inidonei presso la sede del cliente, errata configurazione della rete dell'operatore, calamità naturali).

TIM osserva come la fatturazione dei servizi in questione sia avvenuta in conformità con quanto prescritto nelle rispettive Offerte di Riferimento (di seguito OR) approvate dall'Autorità, sia con riferimento ai prezzi sia con riferimento alle modalità di rendicontazione dell'intervento.

In proposito TIM evidenzia come a giugno 2015 sono state implementate ulteriori informazioni per la descrizione dei *Trouble Ticket* (TT) tali da migliorare la trasparenza del processo e consentire all'operatore di riscontrare ai singoli interventi. Inoltre, TIM evidenzia come, a fronte dell'implementazione di nuove funzionalità nella gestione dei processi di *provisioning* e di *assurance* rese disponibili a tutti gli operatori a luglio 2016, Enter ha ritenuto di non aderire a tale offerta che, per gli altri operatori che l'hanno adottata, ha consentito di ridurre notevolmente le contestazioni sugli interventi in questione attraverso l'implementazione di un contraddittorio sulla titolarità degli stessi.

In conclusione, TIM evidenzia come la contestazione aprioristica di tutti gli interventi effettuati, con il conseguente mancato pagamento della totalità delle fatture in questione, oltre ai mancati introiti delle somme fatturate, comporta la mancata recuperabilità della quota IVA versata dalla stessa TIM dopo due anni dalla fattura, nonché la maturazione degli oneri finanziari connessi ai ritardati incassi.

Per questi motivi TIM chiede all'Autorità, posta la legittimità degli importi oggetto delle fatture emesse in tema di Interventi a Vuoto in esecuzione di quanto previsto dalle delibere di approvazione delle Offerte di Riferimento, di ordinare a Enter il pagamento delle somme ivi contenute, inclusi gli interessi per ritardato pagamento.

2.2 Le controdeduzioni di Enter

Con la memoria del 1° febbraio 2018, Enter inviava le rispettive controdeduzioni all'istanza di TIM.

In via preliminare Enter contesta la ricostruzione dei fatti formulata da TIM affermando che:

1. in applicazione degli ordinari e consolidati principi del diritto civile è a carico di TIM l'onere di provare i fatti a fondamento del proprio diritto. TIM, al contrario, sistematicamente, per l'intero arco temporale oggetto delle fatture in discussione, ha proceduto a qualificare gli "Interventi A Vuoto", unilateralmente ed arbitrariamente, senza alcun accordo con l'operatore richiedente l'intervento;
2. Enter ha sollevato contestazioni tempestive e dettagliatamente motivate, che non hanno mai trovato adeguata risposta da TIM, sin dalla prima contestazione del [omissis], relativa a IAV del [omissis], che Enter accompagnava con l'invio, a mezzo di posta elettronica, di *files* in formato *excel* di estremo dettaglio sulle proprie ragioni;
3. TIM ha omesso di riferire che, con l'intento di trovare una soluzione amichevole al tema degli IAV, Enter ha partecipato ad un primo "tavolo tecnico" con TIM convocato dall'Associazione Italiana Internet Provider a fine 2012 senza risultati tangibili;
4. diversamente da quanto sostenuto da TIM, Enter ha pagato alcuni degli IAV fatturati, per un totale di [omissis], oltre alla compensazione effettuata con note di credito emesse da Telecom Italia per l'importo di [omissis];
5. TIM ha omesso ogni considerazione in merito alla deprecabilità e dannosità, per il flusso di cassa dei concorrenti, della emissione contestuale di fatture relative a 4 anni di attività.

Nel merito dell'elenco degli Interventi a Vuoto allegato da TIM all'istanza di avvio della controversia e delle corrispondenti fatture emesse, Enter evidenzia quanto segue:

1. i valori unitari dei corrispettivi per IAV applicati da TIM nelle fatture presentate sono spesso errati e non tengono in considerazione i relativi *repricing* effettuati nel tempo dalle delibere dell'Agcom. In particolare, precisa quanto segue.

Per il *provisioning* degli accessi *bitstream*:

- non sono dovuti corrispettivi per IAV "*on call*" fino al 16.01.2017;
- non sono dovuti corrispettivi per IAV "*on field*" fino al 31.12.2013;
- sono errati gli importi unitari degli IAV "*on field*" rispetto alle delibere Agcom;



Per l'*assurance* degli accessi *bitstream*:

- non sono dovuti corrispettivi per IAV "*on call*" fino al 16.01.2017;
- sono errati gli importi unitari degli IAV "*on field*" rispetto alle delibere Agcom;

Per il *provisioning* di ULL, di *Shared Access* e di WLR:

- non sono dovuti corrispettivi per IAV "*on call*" fino al 16.01.2017;
- non sono dovuti corrispettivi per IAV "*on field*" per il WLR fino al 10.09.2010;
- sono errati gli importi unitari degli IAV "*on field*" rispetto alle delibere Agcom;

Per l'*assurance* di ULL, di *Shared Access* e di WLR:

- non sono dovuti corrispettivi per IAV "*on call*" fino al 16.01.2017;
- non sono dovuti corrispettivi per IAV "*on field*" per il WLR fino al 10.09.2010;
- sono errati gli importi unitari degli IAV "*on field*" rispetto alle delibere Agcom;

2. Laddove nei file di dettaglio degli interventi non sono indicate le differenziazioni tra IAV "*on call*" e IAV "*on field*" Enter ritiene che la stessa possa essere stimata:

- analizzando le diverse causali di chiusura descritte nella colonna "causale OLO" considerando come IAV "*on call*" quelli che sono sottesi - ad esempio - alle causali "dati errati", "segnalazione errata", "dati insufficienti" o, ancora "impianto non esistente nelle banche dati Telecom Italia";
- analizzando il tempo intercorso tra data ed orario "invio/ricezione" dell'ordine o della segnalazione e "chiusura"; così, ad esempio, con un approccio estremamente prudenziale Enter ha ritenuto che se il tempo di ripristino del guasto, in caso di *assurance*, è inferiore a due ore solari dall'apertura, lo stesso debba considerarsi relativo ad attività svolta da remoto.
- in alternativa o come riscontro rispetto ai due punti precedenti, ripartendo gli interventi tra "*on field*" e "*on call*", negli anni in cui tale distinzione non sia stata effettuata, applicando le medesime percentuali di ripartizione di *assurance* nei periodi in cui queste sono rese disponibili nei dettagli.

3. Enter ritiene che debba essere prevista l'applicazione dei medesimi criteri (utilizzo dei corretti prezzi unitari approvati da Agcom ed esclusione di quelli svolti da remoto) anche agli altri servizi regolati (Interconnessione e Circuiti).

Applicando i principi sopra descritti Enter ha effettuato il ricalcolo degli importi. Rispetto agli [omissis]fatturati da TIM, quelli ricalcolati da Enter ammontano a

[omissis]che, escludendo anche gli IAV per “*guasti autoripristinati*”, si riducono a [omissis].

Enter, nella sua memoria, afferma e rimarca come l’esercizio di verifica e ricalcolo degli importi delle fatture, alla luce della corretta applicazione della regolamentazione esistente, è stato realizzato al solo fine di valorizzare correttamente l’importo degli IAV pretesi da TIM e che tale fatto non costituisce riconoscimento o acquiescenza alcuna da parte di Enter in merito all’effettiva debenza di tale importo, che dovrà essere azzerato o comunque ridotto per tenere conto delle seguenti considerazioni:

- A. si contestano tutti gli IAV asseriti da Telecom Italia in ordine ai servizi regolati, atteso che la fatturazione dei medesimi non risulta supportata da adeguata documentazione a riprova e giustificazione degli stessi ed in ragione dell’assenza di specifici ed idonei strumenti atti a consentire ad Enter di valutare preventivamente l’esistenza o meno di guasti lato TIM, la loro eventuale effettiva risoluzione nonché, infine, l’assenza di procedure atte a valutare in contraddittorio (o comunque non in maniera unilaterale da parte di TIM e non verificabile da parte di Enter, come invece avvenuto) l’imputabilità dell’intervento ai fini del suo corretto addebito;
- B. fin dalle delibere di approvazione delle offerte di riferimento del 2010, Agcom ha chiarito che le fatture di TIM per IAV avrebbero dovuto essere adeguatamente dettagliate in relazione alle attività effettivamente svolte dalla stessa, all’identificazione dell’evento (data e ora della segnalazione e dell’intervento svolto) ed alla evidenza che il guasto non fosse di competenza di TIM. TIM ha invece violato tali obblighi. In particolare, dai *files* prodotti da TIM con la propria istanza risulta che in nessun caso è dettagliato “l’intervento svolto” (anzi, spesso non è neppure specificato se fosse “on field” o “on call”), né è fornita da TIM “evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia”. Inoltre, le fatture per IAV di *provisioning* nemmeno riportano “data e ora della segnalazione e dell’intervento svolto”;
- C. è mancato, da parte di TIM, non solo l’idoneo dettaglio in fattura sull’attività svolta e i presupposti dell’addebito, ma anche l’adeguata sua “certificazione”, con una procedura condivisa, idonea a comprovare la prestazione effettivamente eseguita e l’attribuzione della causale di chiusura all’operatore (o al cliente) con conseguente imputabilità dello IAV. Telecom non rendeva disponibile alcuna documentazione tecnica di intervento come “Certificazione dell’esistenza del guasto in sede Cliente o su rete OLO” e nemmeno un processo che consentisse l’interlocazione tra le Parti sul punto. Un’adeguata documentazione di ciascun IAV fatturato da Telecom era invece indispensabile per consentire ad Enter di valutare tempestivamente ed efficacemente l’effettiva sussistenza degli stessi e la debenza dei relativi corrispettivi, unilateralmente applicati da Telecom Italia. Enter contesta quindi integralmente tali fatture per completa mancanza di dettaglio, agli importi cui corrisponde la generica dicitura “Guasto non riscontrato nella rete TI” o “Causa Cliente (altre)” o altre similari diciture.
- D. Enter ritiene quindi che nulla è dovuto a TIM per Interventi a Vuoto sui servizi regolati, la cui domanda dovrebbe essere integralmente respinta, con conseguente



emissione di nota di credito a favore di Enter per l'intero importo preteso da Telecom.

- E. in ogni caso, Enter contesta integralmente gli importi fatturati da TIM per IAV con causa del disservizio non individuata o non precisata da TIM e in primis i c.d. guasti "autoripristinati".

Nel corso dell'udienza del 7 giugno 2018 *"Enter evidenzia come a partire dal 2016, con l'implementazione delle nuove disposizioni, gli importi contestati in fattura si siano effettivamente ridotti; le uniche contestazioni rimaste riguardano l'interpretazione normativa di talune specifiche fattispecie"*, oggetto di definitivo chiarimento con il presente procedimento.

A fronte delle deduzioni prodotte nel merito dell'istanza presentata da TIM, Enter, nella sua memoria, fa *domanda riconvenzionale* al fine di vedersi riconosciuti i costi di una serie di Interventi a Vuoto da essa effettuati a seguito di comunicazioni di "fittizie", a suo dire, chiusure di KO di guasti segnalati e non risolti da Telecom Italia, così da evitare la progressione dell'importo delle penali. Enter, in ragione del perdurare del disservizio, ha dovuto effettuare le verifiche del caso e predisporre nuovamente una segnalazione, compilando il TT, etc....

Enter ha pertanto dichiarato di riservarsi di richiedere in via riconvenzionale che l'Autorità ordini a TIM di corrisponderle l'importo per gli IAV per tutti i guasti subiti da Enter e ripetutamente chiusi da Telecom Italia senza il ripristino del servizio (che hanno richiesto verifiche da parte del personale Enter ad ogni chiusura/riapertura fino alla conclusione definitiva del disservizio con causale addebitabile a TIM), quantificandoli in misura simmetrica a quelli ad essa fatturati da TIM, emettendo fattura nei confronti di quest'ultima.

In conclusione, Enter ritiene che nulla sia dovuto a TIM per Interventi a Vuoto sui servizi regolati, la cui domanda dovrebbe essere integralmente respinta, con conseguente emissione di nota di credito a favore di Enter per l'intero importo preteso da Telecom.

3 Il tentativo di conciliazione e gli approfondimenti istruttori

Nel corso dell'udienza di comparizione del 6 febbraio 2018 le Parti hanno in primo luogo richiamato le rispettive posizioni contenute nelle memorie presentate.

Nel corso della predetta udienza l'Autorità, ai sensi dell'art. 9 del *Regolamento*, ha chiesto alle Parti di valutare la possibilità di una soluzione bonaria della controversia, anche con il supporto dell'Autorità, chiedendo la disponibilità delle società ad esperire un tentativo di conciliazione, disponibilità che le Parti si sono riservate di comunicare successivamente all'Audizione.

A fronte della dichiarata disponibilità delle Parti ad esperire un tentativo di conciliazione manifestata successivamente all'udienza di comparizione, la Direzione ha provveduto a sospendere i termini del procedimento al fine di supportare una soluzione bonaria della controversia.

Trascorso il termine prescritto, con nota del 17 maggio 2018, le Parti sono state convocate in seconda udienza al fine di verificare gli esiti del tentativo di conciliazione.



Nelle more dello svolgimento della seconda udienza, in data 30 maggio 2018 TIM inviava ulteriori memorie. In tali memorie TIM effettuava un ricalcolo degli importi dovuti a fronte di talune imprecisioni contenute nelle originarie richieste dovute all'applicazione delle delibere nn. 78/17/CONS, 596/16/CONS, 653/16/CONS e 106/17/CONS. In tale comunicazione TIM ha inoltre richiesto l'estensione del periodo della controversia al 31 marzo 2018, inserendo nel conteggio le relative ulteriori fatture, per un importo complessivo di [omissis] al netto delle note di credito dovute al *repricing* delle predette delibere e di quanto già pagato da Enter nel periodo iniziale della controversia.

In data 7 giugno 2018 si è tenuta la seconda udienza della controversia nel corso della quale Enter ha dichiarato di contestare l'estensione del periodo di riferimento proposto nelle note di TIM del 30 maggio precedente, ritenendo la stessa una nuova domanda e non avendo avuto modo di poter approfondire la copiosa documentazione prodotta. Ha chiesto pertanto all'Autorità di rigettare tale istanza.

L'Autorità si è riservata di valutare le posizioni delle Parti nell'ambito del procedimento.

Sempre nel corso dei predetti approfondimenti, a fronte di specifica richiesta, Enter ha dichiarato che a partire dal 2016, con l'implementazione delle nuove disposizioni, gli importi contestati in fattura si siano effettivamente ridotti; le uniche contestazioni rimaste riguardano l'interpretazione normativa di talune specifiche fattispecie.

Nel corso della predetta udienza la Direzione, preso atto del mancato raggiungimento di una soluzione conciliativa della controversia, ha pertanto comunicato di procedere ai sensi dell'art. 10 del Regolamento di cui alla delibera n. 449/16/CONS, ritenendo allo stato sufficienti gli elementi istruttori acquisiti.

4 Valutazioni istruttorie

Come premesso, a fronte degli sviluppi istruttori rappresentati nel precedente paragrafo, nel corso dell'udienza conclusiva del 7 giugno 2018 le Parti hanno dichiarato il mancato raggiungimento di un accordo transattivo.

La Direzione ha, pertanto, sottoposto alla Commissione per le infrastrutture e le reti le valutazioni istruttorie conclusive ai fini della definizione della presente controversie ai sensi del Regolamento.

4.1 Il fatto

Le fatture oggetto di contestazione, alla data dell'istanza in oggetto, sono quelle relative agli IAV effettuati da TIM per agli anni che vanno dal [omissis] al [omissis] per un importo complessivo di [omissis].

TIM lamenta che, per il periodo in questione, Enter non ha provveduto ad effettuare alcun pagamento, a fronte di generiche contestazioni non effettuate sui singoli interventi ma in generale sulla titolarità di TIM a chiedere i suddetti importi.



Enter ha proposto un ricalcolo degli importi dovuti a fronte della, a suo dire, corretta applicazione dei pronunciamenti regolamentari dell'Agcom avvenuti nel corso degli anni. Sulla base della ricostruzione regolamentare di Enter e di talune ipotesi applicative da quest'ultima assunte, per il periodo che va da [omissis]a [omissis]l'importo complessivo si ridurrebbe da [omissis]a [omissis]al netto delle fatture già pagate da Enter ed escludendo nel conteggio i cosiddetti IAV per guasti "autoripristinati".

A fronte di tale nuovo valore ricalcolato, Enter ritiene che gli importi non siano comunque dovuti in relazione al fatto che TIM, in nessun caso, avrebbe dettagliato l'intervento svolto, né sarebbe stata fornita da TIM evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia.

4.2 Il quadro contrattuale e regolamentare

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

Ci si limita in questa sede a richiamare i principali passaggi regolamentari.

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 c.d. "On Field" sulla base delle voci di costo definite nella delibera n. 69/08/CIR.

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 (c.d. certificazione IAV) e per interlocuzione tra le parti per definire rapidamente i casi dubbi."**

4.2.1 Linea condivisa OTA-ITALIA (OTA-IT)

Si richiama che Enter 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'Agcom 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 Italia (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 Telecom Italia 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 (BSA) 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.

4.3 Valutazioni conclusive dell'Autorità

In via preliminare si ritiene di non accogliere la richiesta di TIM di estensione del *petitum* attesa l'assenza di un adeguato contraddittorio sulle ulteriori fatture allegate.

Parimenti non appare accoglibile, in quanto non prevista dal Regolamento, la domanda riconvenzionale di Enter oltre che ogni riferimento a norme del Codice civile, in relazione all'onere della prova della prestazione svolta, per le quali la società deve adire il competente organo giudiziario.

Passando al merito, nel periodo di riferimento della controversia l'Autorità è intervenuta disciplinando gli Interventi a Vuoto con le delibere su citate.

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 definita 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 degni/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 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, come detto di fatto approvato solo a conclusione dei procedimenti di approvazione delle OR dei servizi di accesso per il 2018, è stato accettato su base negoziazione solo da alcuni operatori¹. Il

¹ 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

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 riguarda la corretta applicazione, da parte di TIM ed Enter, 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.*

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.

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 [omissis] (e validi nelle more dell'approvazione del nuovo processo, poi avvenuta con la conclusione dei procedimenti OR 2018 e, quindi, influente in questo procedimento) e sulla corretta applicazione dei contributi (valori economici) approvati dall'Autorità nel corso degli stessi anni.

Si passa, nel seguito, all'analisi delle contestazioni di Enter.

-
- 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.



Contestazione di Enter

1. Come detto in premessa, Enter contesta tutti gli IAV asseriti da Telecom Italia in ordine ai servizi regolati, atteso che la fatturazione dei medesimi non risulterebbe supportata da adeguata documentazione a riprova e giustificazione degli stessi ed in ragione dell'assenza di specifici ed idonei strumenti atti a consentire ad Enter di valutare **preventivamente l'esistenza o meno di guasti lato TIM**, la loro eventuale effettiva risoluzione, nonché, infine, **l'assenza di procedure atte a valutare in contraddittorio** (o comunque non in maniera unilaterale da parte di TIM e non verificabile da parte di Enter, come invece avvenuto) l'imputabilità dell'intervento ai fini del suo corretto addebito.
2. Enter aggiunge che fin dalle delibere di approvazione delle offerte di riferimento del 2010, Agcom ha chiarito che le **fatture di TIM per IAV avrebbero dovuto essere adeguatamente dettagliate** in relazione alle attività effettivamente svolte dalla stessa, all'identificazione dell'evento (data e ora della segnalazione e dell'intervento svolto) ed alla evidenza che il guasto non fosse di competenza di TIM. TIM avrebbe, invece, violato tali obblighi. In particolare, dai *files* prodotti da Telecom con la propria istanza risulterebbe che in nessun caso è dettagliato "l'intervento svolto" (anzi, spesso non è neppure specificato se fosse "*on field*" o "*on call*"), né è fornita da TIM "*evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia*". Inoltre, le fatture per IAV di *provisioning* nemmeno riportano "*data e ora della segnalazione e dell'intervento svolto*".

Valutazioni dell'Autorità

Si ritiene che l'argomentazione di cui al punto 1 non sia condivisibile alla luce del fatto che la regolamentazione vigente non prevedeva e non disciplinava specifici strumenti atti a consentire all'OAo di valutare preventivamente l'esistenza o meno di guasti lato TIM, la loro eventuale effettiva risoluzione, nonché, procedure atte a valutare in contraddittorio l'imputabilità dell'intervento ai fini del suo corretto addebito. 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, definito da OTA, non ha valenza retroattiva e, comunque, non è stato approvato né da OTA né da Agcom, almeno fino all'adozione della delibera n. 100/19/CIR di approvazione delle OR dei servizi di accesso per il 2018, 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 di fatto il processo. Si aggiunga che, in base al regolamento OTA sottoscritto dall'AIIP, 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 Enter 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 una 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.

TipoServizio	DataOrainizioSegn	DataOraFineDisservizio	ChiusuraTT_TTMWEB	COMPETENZA	Classificazione_Tecnica	RISTORO COSTI
BITSTREAM	14/05/2012 11:15	14/05/2012 11:19	14/05/2012 11:34	CAUSA OLO	SEGNALAZIONE ERRATA	79,37
BITSTREAM	18/06/2012 18:01	20/06/2012 15:04	21/06/2012 09:35	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	13/06/2012 09:48	14/06/2012 12:39	14/06/2012 17:39	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	13/06/2012 09:38	13/06/2012 16:42	14/06/2012 11:13	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	06/06/2012 19:39	07/06/2012 17:49	08/06/2012 12:41	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	06/06/2012 10:21	06/06/2012 15:32	07/06/2012 10:03	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	05/06/2012 16:01	06/06/2012 10:38	06/06/2012 15:39	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	05/06/2012 10:48	06/06/2012 10:27	06/06/2012 15:28	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	01/06/2012 09:51	01/06/2012 14:24	04/06/2012 08:56	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	22/05/2012 11:46	23/05/2012 09:18	23/05/2012 14:18	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	21/05/2012 17:54	23/05/2012 08:58	23/05/2012 13:59	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	23/04/2012 16:46	27/04/2012 18:13	30/04/2012 12:44	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	17/04/2012 09:53	17/04/2012 15:06	18/04/2012 09:37	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	06/04/2012 12:02	07/04/2012 16:55	10/04/2012 13:01	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	03/04/2012 15:14	06/04/2012 16:40	10/04/2012 11:11	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	03/04/2012 12:23	03/04/2012 18:29	04/04/2012 13:00	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	02/04/2012 08:46	03/04/2012 15:09	04/04/2012 09:40	CAUSA OLO	Guasto prodotto cliente	79,37
BITSTREAM	28/06/2012 09:42	28/06/2012 13:12	28/06/2012 18:12	CAUSA OLO	Guasto non riscontrato nella rete TI	79,37
BITSTREAM	21/06/2012 15:50	21/06/2012 17:52	22/06/2012 12:23	CAUSA OLO	Guasto non riscontrato nella rete TI	79,37
BITSTREAM	11/05/2012 15:32	11/05/2012 16:21	14/05/2012 10:52	CAUSA OLO	Guasto non riscontrato nella rete TI	79,37
BITSTREAM	23/04/2012 16:04	23/04/2012 18:35	23/04/2012 18:35	CAUSA OLO	Guasto non riscontrato nella rete TI	79,37
BITSTREAM	23/04/2012 11:02	23/04/2012 16:38	24/04/2012 11:09	CAUSA OLO	Guasto non riscontrato nella rete TI	79,37
BITSTREAM	19/04/2012 17:09	20/04/2012 11:50	20/04/2012 16:51	CAUSA OLO	Guasto non riscontrato nella rete TI	79,37
BITSTREAM	14/06/2012 08:46	15/06/2012 11:11	15/06/2012 16:12	CAUSA OLO	Guasto non riscontrato nella rete TI	79,37
BITSTREAM	05/06/2012 17:32	07/06/2012 11:20	07/06/2012 16:20	CAUSA OLO	Guasto non riscontrato nella rete TI	79,37

Nel secondo esempio, che segue, relativo al 2014, 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

TipoTicket/OLO	DataOrainizioSegn	DataOraFineDissevio	ChiusuraTT_TTMWEB	DescCausaChiusuraOlo	Classificazione_Tecnica	Competenza_chiusura	Riscontrati/Autorip	Remoto/On Field	Tariffa applicata
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	28/04/2014 17:02	29/04/2014 17:17	30/04/2014 11:48	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOS_AOA	Riscontrato	On field	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	28/04/2014 16:48	01/05/2014 11:47	02/05/2014 13:00	ENTER S.D.	Guasto prodotto cliente	MOI_AOA	Riscontrato	On field	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	24/04/2014 17:21	06/05/2014 11:03	06/05/2014 16:04	ENTER S.D.	Causa cliente (altre)	BO_ASA	Riscontrato	Remoto	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	24/04/2014 17:10	30/04/2014 10:31	02/05/2014 10:01	ENTER S.D.	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On field	74,23
Richiesta Sup. BIT ASIMMETRICO GBE	24/04/2014 15:41	29/04/2014 16:58	30/04/2014 11:29	ENTER S.D.	Causa cliente (altre)	MOS_AOA	Riscontrato	On field	74,23
Degradato Bitstream ASIMMETRICO	24/04/2014 12:53	06/05/2014 11:44	06/05/2014 16:45	ENTER S.D.	Causa cliente (altre)	BO_ASA	Riscontrato	Remoto	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	23/04/2014 18:14	28/04/2014 10:07	28/04/2014 15:08	ENTER S.D.	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On field	74,23
Degradato Bitstream ASIMMETRICO	22/04/2014 18:16	24/04/2014 16:12	28/04/2014 10:43	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOI_AOA	Riscontrato	On field	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	28/04/2014 18:08	28/04/2014 19:09	29/04/2014 13:00	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Riscontrato	Remoto	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	17/04/2014 16:40	25/04/2014 12:19	28/04/2014 13:00	ENTER S.D.	Causa cliente (altre)	MOS_AOA	Riscontrato	On field	74,23
Richiesta Sup. Bitstream ASIMMETRICO	02/05/2014 14:03	06/05/2014 15:29	07/05/2014 10:01	ENTER S.D.	Guasto impianto sede cliente	MOI_AOA	Riscontrato	On field	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	22/04/2014 17:21	23/04/2014 11:10	23/04/2014 16:10	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOS_AOA	Riscontrato	On field	74,23
Degradato Bitstream ASIMMETRICO	28/04/2014 18:12	05/05/2014 11:26	05/05/2014 16:27	ENTER S.D.	Segnalazione Errata	BO_ASA	Riscontrato	Remoto	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	28/04/2014 18:35	29/04/2014 16:20	30/04/2014 10:51	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOS_AOA	Riscontrato	On field	74,23
Disservizio BIT ASIMMETRICO GBE	29/04/2014 14:32	30/04/2014 16:47	02/05/2014 11:32	ENTER S.D.	Guasto prodotto cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On field	74,23
Richiesta Sup. Bitstream ASIMMETRICO	30/04/2014 11:37	30/04/2014 12:00	03/05/2014 10:22	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Riscontrato	Remoto	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	17/04/2014 14:38	23/04/2014 14:19	24/04/2014 08:50	ENTER S.D.	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On field	74,23
Disservizio BIT ASIMMETRICO GBE	30/04/2014 18:43	03/05/2014 16:34	05/05/2014 13:02	ENTER S.D.	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On field	74,23
Degradato Bitstream ASIMMETRICO	14/04/2014 15:48	14/04/2014 16:11	15/04/2014 10:42	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Riscontrato	Remoto	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	05/05/2014 11:46	09/05/2014 12:29	09/05/2014 17:29	ENTER S.D.	Causa cliente (altre)	MOI_AOA	Riscontrato	On field	74,23

TipoTicket/OLO	DataOrainizioSegn	DataOraFineDissevio	ChiusuraTT_TTMWEB	DescCausaChiusuraOlo	Classificazione_Tecnica	Competen	Riscontrati/Autorip	Remoto/On Field	Tariffa applicata
Disservizio BIT ASIMMETRICO GBE	30/07/2014 16:53	30/07/2014 19:54	31/07/2014 09:25	ENTER S.D.	Segnalazione Errata	BO_ASA	Riscontrato	Remoto	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	28/08/2014 15:02	09/09/2014 17:15	10/09/2014 11:47	ENTER S.D.	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field	74,23
Degradato Bitstream ASIMMETRICO	30/07/2014 15:55	30/07/2014 17:35	31/07/2014 12:06	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Riscontrato	Remoto	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	29/07/2014 19:35	31/07/2014 14:39	01/08/2014 09:10	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Riscontrato	Remoto	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	26/07/2014 12:58	31/07/2014 12:58	01/08/2014 11:09	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOS_AOA	Riscontrato	On Field	74,23
Disservizio BIT ASIMMETRICO GBE	25/08/2014 18:03	27/08/2014 10:51	27/08/2014 15:51	ENTER S.D.	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	28/07/2014 10:14	31/07/2014 15:04	01/08/2014 09:35	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOS_AOA	Riscontrato	On Field	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	08/08/2014 11:12	11/08/2014 15:02	12/08/2014 09:33	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOS_AOA	Riscontrato	On Field	74,23
Degradato Bitstream ASIMMETRICO	05/08/2014 15:59	05/08/2014 19:14	06/08/2014 13:00	ENTER S.D.	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field	74,23
Degradato Bitstream ASIMMETRICO	26/08/2014 17:41	29/08/2014 13:43	01/09/2014 10:48	ENTER S.D.	Guasto prodotto cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field	74,23
Richiesta Sup. BIT ASIMMETRICO GBE	19/08/2014 15:48	25/08/2014 16:17	26/08/2014 10:48	ENTER S.D.	Guasto prodotto cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field	74,23
Degradato Bitstream ASIMMETRICO	28/08/2014 10:45	01/09/2014 08:33	03/09/2014 13:34	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOS_AOA	Riscontrato	On Field	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	26/08/2014 17:57	27/08/2014 16:53	28/08/2014 11:24	ENTER S.D.	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field	74,23
Disservizio BIT ASIMMETRICO GBE	25/08/2014 14:53	26/08/2014 14:56	27/08/2014 09:27	ENTER S.D.	Guasto prodotto cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field	74,23
Degradato Bitstream ASIMMETRICO	04/08/2014 10:53	06/08/2014 16:47	07/08/2014 11:18	ENTER S.D.	Guasto impianto sede cliente	MOS_AOA	Riscontrato	On Field	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	06/08/2014 18:10	07/08/2014 09:52	07/08/2014 14:52	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	MOS_AOA	Riscontrato	On Field	74,23
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	29/07/2014 12:24	30/07/2014 10:37	30/07/2014 15:39	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	BO_ASA	Riscontrato	Remoto	74,23

L'esempio seguente si riferisce a IAV in fase di *provisioning*.

Descrizione_causale_OLO	Caratteristica	Via_OLO	Particella_OLO	Civico_OLO	Comune	Localita_OLO	Provincia	ID_risorsa	Data_ricadone_ordine	Descrizione_causale	Tariffa applicata	Data_chiusura	Flag_NFO	FL_MOS_MOI	Descrizione_impresa
Cliente impermeabile	Uff. Fonia su LNA	martiri della liberazione	V.	36	SAUZZO	SAUZZO	CN	US02084799	03/04/2015	CLIENTE IRREPERIBILE	52,04	08/04/2015 16:35	NO		
Cliente impermeabile	Uff. Fonia su LNA	profumo martiri	V.	49B5	CUNEO	CUNEO	CN	US02084801	03/04/2015	CLIENTE IRREPERIBILE	52,04	08/04/2015 16:33	NO		
Cliente rifuuto l'intervento tecnico	Uff. Fonia su LNA	giovanna rigoglio	V.	2/F	SAUZZO	SAUZZO	CN	US02091884	03/04/2015	RINUNCIA CLIENTE	52,04	11/04/2015 16:02	NO	MOS	
Cliente impermeabile	Uff. Fonia su LNA	bodoni	V.	144	SAUZZO	SAUZZO	CN	US02094888	07/04/2015	CLIENTE IRREPERIBILE	52,04	28/04/2015 16:40	NO		
Tubazione di accesso ostruita o inidonea	Uff. Dati su LNA	evangelio grafico	V.	1	MONZA	MONZA	MB	US02107290	09/04/2015	TUBAZIONE DI ACCESSO OSTRUITA o INIDONEA	52,04	22/04/2015 08:40	NO	MOI	SITE S.P.A.
Cliente impermeabile	Uff. Fonia su LNA	mario morera	V.	36	SAUZZO	SAUZZO	CN	US02106610	10/04/2015	CLIENTE IRREPERIBILE	52,04	14/04/2015 11:01	NO		
Cliente impermeabile	Uff. Dati su LNA	vittorio garibaldi II	C.	1	CUNEO	CUNEO	CN	US02114593	13/04/2015	CLIENTE IRREPERIBILE	52,04	23/04/2015 13:47	NO		
Cliente impermeabile	Uff. Dati su LNA	carlotti roberto	V.	7	MILANO	MILANO	MI	US02120423	13/04/2015	CLIENTE IRREPERIBILE	52,04	08/05/2015 10:36	NO	MOI	SITE S.P.A.
Cliente impermeabile	Uff. Fonia su LNA	riaza	C.	45	CUNEO	CUNEO	CN	US02125531	15/04/2015	CLIENTE IRREPERIBILE	52,04	22/04/2015 06:32	NO		
Cliente impermeabile	Uff. Fonia su LNA	riaza	C.	7	CUNEO	CUNEO	CN	US02125546	15/04/2015	CLIENTE IRREPERIBILE	52,04	22/04/2015 06:45	NO		
Cliente rifuuto l'intervento tecnico	Uff. Fonia su LNA	sebastiano grandis	V.	20	CUNEO	CUNEO	CN	US02125598	15/04/2015	RINUNCIA CLIENTE	52,04	28/04/2015 09:18	NO	MOS	
Tubazione di accesso ostruita o inidonea	Uff. Dati su LNA	bianco martini	PL.	2	MILANO	MILANO	MI	US02129469	15/04/2015	TUBAZIONE DI ACCESSO OSTRUITA o INIDONEA	52,04	22/04/2015 08:33	NO	MOI	SITE S.P.A.
Cliente rifuuto l'intervento tecnico	Uff. Fonia su LNA	SPASOLINI	V.	7	MILANO	MILANO	MI	US02130643	16/04/2015	RINUNCIA CLIENTE	52,04	24/04/2015 17:09	NO	MOI	SITE S.P.A.
Tubazione di accesso ostruita o inidonea	Uff. Dati su LNA	CARLO FARINI	V.	85-C	MILANO	MILANO	MI	US02130793	13/04/2015	TUBAZIONE DI ACCESSO OSTRUITA o INIDONEA	52,04	23/04/2015 12:58	NO	MOI	SITE S.P.A.
Cliente impermeabile	Uff. Fonia su LNA	riaza	C.	23	CUNEO	CUNEO	CN	US02133348	17/04/2015	CLIENTE IRREPERIBILE	52,04	22/04/2015 18:19	NO	MOI	TRISOCIETA PER AZIONI
Tubazione di accesso ostruita o inidonea	Uff. Fonia su LNA	solferrino	V.	23	MONZA	MONZA	MB	US02133519	17/04/2015	TUBAZIONE DI ACCESSO OSTRUITA o INIDONEA	52,04	27/04/2015 11:52	NO	MOI	SITE S.P.A.
Tubazione di accesso ostruita o inidonea	Uff. Dati su LNA	BANDELLO	V.	1	MILANO	MILANO	MI	US02133521	17/04/2015	TUBAZIONE DI ACCESSO OSTRUITA o INIDONEA	52,04	27/04/2015 08:33	NO	MOI	SITE S.P.A.
Cliente impermeabile	Uff. Dati su LNA	BELLUTTI	V.	15	MILANO	MILANO	MI	US02133527	17/04/2015	CLIENTE IRREPERIBILE	52,04	24/04/2015 10:38	NO	MOI	SITE S.P.A.

Si osserva, in generale, che TIM ha formalmente indicato le informazioni richieste dall'Autorità.

Di seguito la tipologia di informazioni messe a disposizione con la fatturazione successiva al 2016, laddove Enter ritiene che questa possa considerarsi soddisfacente, unitamente al sistema che consente la verifica preliminare:

TipoTicket/OLO	DataOrainizioSegn	DataOraFineDissevio	ChiusuraTT_TTMWEB	DescCausaChiusuraOlo	Classificazione_Tecnica	Competenza_chiusura	Riscontrati/Autorip	Remoto/On Field	Codice_impresa
Degradato BIT ASIMMETRICO GBE	07/06/2017 11:36	04/07/2017 17:53	05/07/2017 12:24	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	OA MOI	AUTORIPRISTINATO	On Field	
Degradato BIT ASIMMETRICO GBE	07/06/2017 09:09	06/07/2017 10:04	07/07/2017 11:35	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	OA ASA BO	RISCONTRATO	Remoto	
Degradato BIT ASIMMETRICO GBE	07/06/2017 12:56	10/07/2017 12:25	10/07/2017 17:26	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	OA ASA BO	AUTORIPRISTINATO	Remoto	
Degradato BIT ASIMMETRICO GBE	07/06/2017 12:58	04/07/2017 11:07	04/07/2017 16:18	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	OA MOS AOL	AUTORIPRISTINATO	On Field	
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	28/06/2017 17:56	06/07/2017 16:13	07/07/2017 19:44	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	OA MOI	AUTORIPRISTINATO	On Field	
Degradato BIT ASIMMETRICO GBE	29/06/2017 12:23	05/07/2017 18:25	06/07/2017 13:02	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	OA ASA BO	AUTORIPRISTINATO	Remoto	
Disservizio Bitstream FTTC	29/06/2017 12:43	05/07/2017 12:00	06/07/2017 10:36	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	OA ASA BO CTeam	AUTORIPRISTINATO	Remoto	
Richiesta Sup. BITSTREAM SIMMETRICO GBE	29/06/2017 15:06	14/07/2017 11:13	14/07/2017 16:14	ENTER S.D.	Guasto prodotto cliente	OA ASA BO	RISCONTRATO	On Field	
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	29/06/2017 15:25	06/07/2017 09:23	06/07/2017 15:41	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	OA MOS AOL	AUTORIPRISTINATO	On Field	
Degradato BIT ASIMMETRICO GBE	29/06/2017 15:55	05/07/2017 18:06	06/07/2017 13:01	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	OA ASA BO	AUTORIPRISTINATO	Remoto	
Disservizio Bitstream FTTC	30/06/2017 10:11	05/07/2017 13:32	06/07/2017 11:41	ENTER S.D.	Guasto impianto sede cliente	OA ASA BO	RISCONTRATO	Remoto	
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	30/06/2017 18:39	04/07/2017 14:25	05/07/2017 08:58	ENTER S.D.	Guasto impianto sede cliente	OA MOS AOL	RISCONTRATO	On Field	
Disservizio BIT ASIMMETRICO GBE	03/07/2017 14:31	04/07/2017 19:31	05/07/2017 13:01	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	OA ASA BO	AUTORIPRISTINATO	Remoto	
Disservizio BIT ASIMMETRICO GBE	03/07/2017 15:27	04/07/2017 11:29	04/07/2017 16:31	ENTER S.D.	Guasto impianto sede cliente	OA MOS AOL	RISCONTRATO	On Field	
Degradato Bitstream FTTC	03/07/2017 17:08	07/07/2017 14:22	07/07/2017 19:22	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	OA ASA BO CTeam	AUTORIPRISTINATO	Remoto	
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	03/07/2017 17:12	04/07/2017 07:55	04/07/2017 13:01	ENTER S.D.	Segnalazione Errata	OA ASA BO	RISCONTRATO	Remoto	
Disservizio BIT ASIMMETRICO GBE	04/07/2017 17:04	05/07/2017 09:55	06/07/2017 14:56	ENTER S.D.	Guasto prodotto cliente	OA MOS AOL	RISCONTRATO	On Field	
Disservizio Bitstream ASIMMETRICO	04/07/2017 17:58	05/07/2017 20:26	06/07/2017 13:02	ENTER S.D.	Guasto non riscontrato nella rete TI	OA ASA BO	RISCONTRATO	Remoto	

Si osserva che il dettaglio informativo del nuovo processo, che è ritenuto da Enter complessivamente soddisfacente, è lo stesso di quello degli anni precedenti.

La tabella seguente riporta un'analisi complessiva della descrizione utilizzata da TIM funzionale a dare evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia, ovvero l'indicazione della casuale di competenza del guasto e il tipo di guasto ("classificazione tecnica" e "competenza"). Tale descrizione consente, tra l'altro, in alcuni casi di capire il tipo di attività svolta ossia se TIM si sia recata *on field* o abbia svolto l'intervento da remoto.

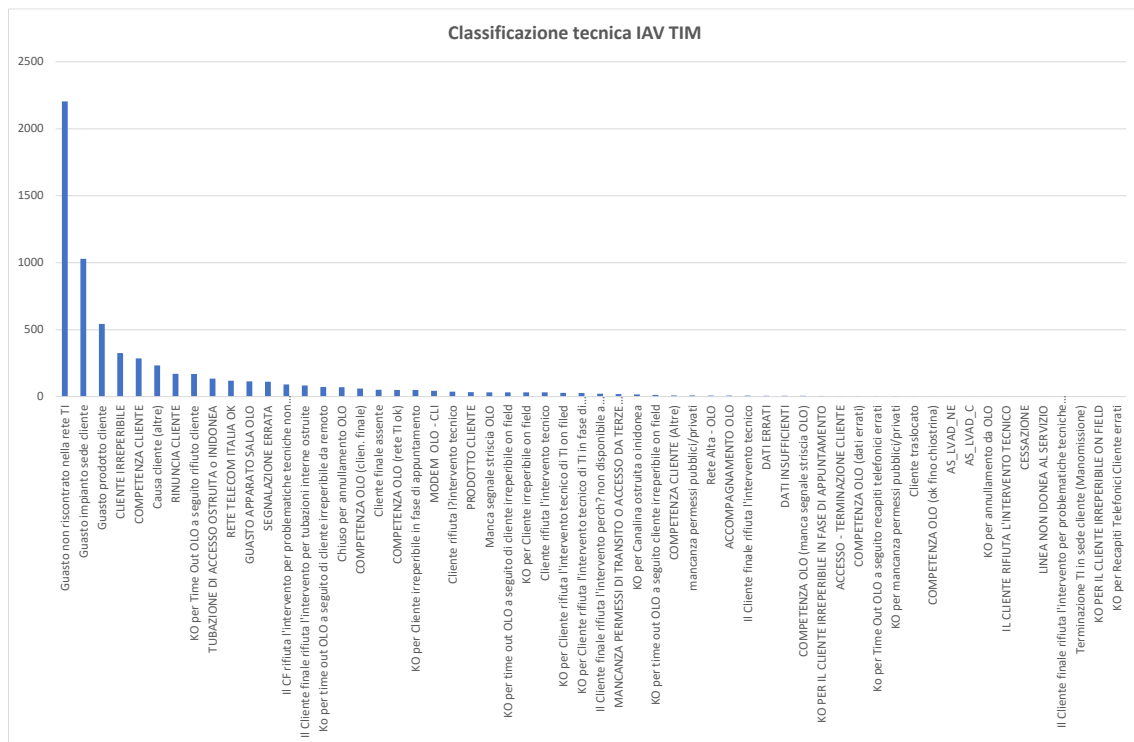
Ad esempio, nel caso di causale "segnalazione errata/dati insufficienti" l'intervento è stato certamente da remoto; parimenti è stato *on field* quando la causale è "sala OLO/Rete alta OLO", "Tubazione ostruita o mancanza permessi", e così via.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Nome file	ASSURANCE						PROVISIONING				data interventi
	Causa Cliente	Sede Cliente	modem olo	Sala OLO / Rete alta OLO	Non riscontrato su rete TIM	segnalazione errata /dati insufficienti	Cliente irreperibile	Rinuncia cliente	Tubazione ostruita o mancanza permessi	Rinuncia OLO	
C120-2012-1000642644-ENTER-IAV-LUG12	52	337	44		120	20					Interventi relativi
C120-2013-1000213872-ENTER-IAVBTS-FEB13	22	46	0		37	5					I trim 2012
C120-2013-1000213877-ENTER-IAVULL-FEB13											Conguaglio
C120-2013-1000213879-ENTER-IAVSHA-FEB13											Conguaglio
C120-2013-1000811749-ENTER-IAV-GUI13	23	28			34	1					I Trim 2013
C120-2013-1001231651-ENTER S.R.L.-IAV Bitstream III Trim 2013	14	8			4	1					III Trim 2013
C120-2013-1001466109-ENTER IAV											Conguaglio
C120-2013-1001466238-ENTER-IAV-SHAREDACCESS-DIC13											Conguaglio
C120-2014-1000342666-ENTER-UUL							29	47	17		2013
C120-2014-1000342679-ENTER-IAV							43	128	11	2	Interventi relativi
C120-2014-1000502134-ENTER-IAVBIT-GIUGNO14	29	34			33	1					III Trim 2013
C120-2014-1000706397-ENTER-IAVULL-AG14_20170710134719.837_X	2	25		4	21						I sem 2014
C120-2014-1000706409-ENTER-IAVSHA-AG14	1	2			2						I sem 2014
C120-2014-1000725571-ENTER-IAVBTS-ASS-SET14	32	47			124	8					I sem 2014
C120-2014-1000780287-ENTER-IAV-PROV.-BTS-Agosto2014							1	11		3	12/2013 a 5/2014
C120-2014-1000859195-ENTER IAV		1		1	4						III Trim 2014
C120-2014-1000859293-ENTER-IAVBITSSTREAM	32	54		1	117	3					III Trim 2014
C120-2014-1000859356-ENTER-IAVULL	3	20		8	15	1					III Trim 2014
C120-2015-1000072367-ENTER-IAVULL	6	9		7	19						IV Trim 2014
C120-2015-1000084397-ENTER-IAVCDN					1						IV Trim 2014
C120-2015-1000084428-ENTER-IAVSHARED	1	2			3						IV Trim 2014
C120-2015-1000084536-ENTER-IAVBITSSTREAM	12	26		1	64	4					IV Trim 2014
C120-2015-1000092523-ENTER-IAVULL							15	30	19		IV Trim 2014
C120-2015-1000161445-ENTER-IAVULL							8	15	4		IV Trim 2014
C120-2015-1000161745-ENTER-IAVBITSSTREAM							2	32	4	13	I sem 2014
C120-2015-1000446341-ENTER-IAVA	9	15			77	2					I Trim 2015
C120-2015-1000446389-ENTER-IAVA	15	6		2	19	5					I Trim 2015
C120-2015-1000449746-ENTER-IAV	1				3	1					I Trim 2015
C120-2015-1000452703-ENTER-IAVP							2	5	5	3	I Trim 2015
C120-2015-1000452870-ENTER-IAVP							4	5	8		I Trim 2015
C120-2015-1000745665-ENTER-IAVULL							25	10	17		II Trim 2015
C120-2015-1000745666-ENTER-IAVULL	17	3		4	9	2					II Trim 2015
C120-2015-1000745669-ENTER-CDNAV					1						II Trim 2015
C120-2015-1000745670-ENTER-BTSIAV					1		1	2	2	2	II Trim 2015
C120-2015-1000745674-ENTER-BTSIAV	13	32			75	8					II Trim 2015
C120-2015-1000911919-ENTER-IAVBTSASSU	29	32		1	87	3					III Trim 2015
C120-2015-1000911920-ENTER-IAVBTSASSU							3	9	3	7	III Trim 2015
C120-2015-1000911922-ENTER-IAVCDNASSU					2	1					III Trim 2015
C120-2015-1000911923-ENTER-IAVSHAASSU	1	1		3	3	1					III Trim 2015
C120-2015-1000911924-ENTER-IAVULL	16	4		5	19	1					III Trim 2015
C120-2015-1000911926-ENTER-IAVULLASSU	17	4		5	19	1					III Trim 2015
C120-2016-1000063631-ENTER-IAVPRO								3			II Trim 2015
C120-2016-1000063633-ENTER-IAVPRO							1	1			II Trim 2015
C120-2016-1000063634-ENTER-IAVASSU	3				2						I Trim 2015
C120-2016-1000063635-ENTER-IAVASSU	17	1			7						I Trim 2015
C120-2016-1000063638-ENTER-IAVASSU	1										I Trim 2015
C120-2016-1000231701-ENTER-IAVULL							16	6	3		IV Trim 2015
C120-2016-1000231711-ENTER-IAVBTS							18	4	3		IV Trim 2015
C120-2016-1000231712-ENTER-IAVULL	15	3		6	11						IV Trim 2015
C120-2016-1000231713-ENTER-IAVBTS	12	34			81	4					IV Trim 2015
C120-2016-1000231962-ENTER-IAVCDN	1				1						IV Trim 2015
C120-2016-1000231990-ENTER-IAVSHA	1	2			4						IV Trim 2015
TOTALE	397	776	44	48	1018	74	168	308	96	30	2959
TOTALE IN %	13,4%	26,2%	1,5%	1,6%	34,4%	2,5%	5,7%	10,4%	3,2%	1,0%	

Di seguito la distribuzione delle evidenze fornite in relazione alla classificazione tecnica fornita in fattura:



In sintesi, si rileva che le informazioni essenziali ai fini di una 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 si osserva, TIM ha fornito, a partire dal 2012 nel caso di *assurance* e, a partire dal 2014, nel caso di *provisioning*, la classificazione tecnica dell'intervento.

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 Enter, al fine di non applicare il contributo ai casi di intervento NON *on field* quando tale specifica non era presente, l'Autorità ritiene ragionevole quanto proposto da Enter, ossia di stimare per via indiretta la percentuale di interventi da remoto:

- analizzando le diverse causali di chiusura descritte nella colonna "*causale OLO*" considerando come IAV "*on call*" quelli che sono sottesi - ad esempio - alle causali "*dati errati*", "*segnalazione errata*", "*dati insufficienti*" o, ancora "*impianto non esistente nelle banche dati Telecom Italia*";
- analizzando il tempo intercorso tra data ed orario "*invio/ricezione*" dell'ordine o della segnalazione e "*chiusura*"; così, ad esempio, se il tempo di ripristino del guasto, in caso di *assurance*, è inferiore a due ore solari dall'apertura, lo stesso debba considerarsi relativo ad attività svolta da remoto;
- in alternativa o come riscontro rispetto ai due punti precedenti, ripartendo gli interventi tra "*on field*" e "*on call*", negli anni in cui tale distinzione non sia stata effettuata, applicando le medesime percentuali di ripartizione nei periodi in cui queste sono rese disponibili nei dettagli.

Contestazione di Enter

3. Ancora, secondo Enter, sarebbe mancato, da parte di TIM, non solo l'idoneo dettaglio in fattura sull'attività svolta e i presupposti dell'addebito, ma anche l'adeguata sua "*certificazione*", con una procedura condivisa, idonea a comprovare la prestazione effettivamente eseguita e l'attribuzione della causale di chiusura all'operatore (o al cliente) con conseguente imputabilità dello IAV. Telecom non rendeva disponibile alcuna documentazione tecnica di intervento come "*Certificazione dell'esistenza del guasto in sede Cliente o su rete OLO*" e nemmeno un processo che consentisse l'interlocazione tra le parti sul punto. Un'adeguata documentazione di ciascun IAV fatturato da Telecom era invece indispensabile per consentire ad Enter di valutare tempestivamente ed efficacemente l'effettiva sussistenza degli stessi e la

debenza dei relativi corrispettivi, unilateralmente applicati da Telecom. Enter contesta quindi integralmente tali fatture per completa mancanza di dettaglio, agli importi cui corrisponde la generica dicitura “Guasto non riscontrato nella rete TI” o “Causa Cliente (altre)” o altre simili diciture.

Valutazioni dell’Autorità

Si ritiene che tale argomentazione non sia condivisibile per le stesse ragioni indicate al punto precedente. 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. Inoltre, il nuovo processo sugli IAV, definito da OTA, 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 dall’AIIP, ogni controversia in relazione all’attuazione del regolamento OTA è devoluta alla competenza del Giudice ordinario.

In relazione ai dettagli presenti in fattura per ogni singolo intervento si ritiene che quelli indicati da TIM fossero, generalmente, sostanzialmente conformi alle Linee Guida Agcom. L’attuale dettaglio, che Enter ritiene sufficiente, non è difforme da quello degli anni precedenti.

Contestazione di Enter

4. Enter contesta integralmente gli importi fatturati da TIM per IAV relativi con causa del disservizio non individuata o non precisata da TIM e in primis i c.d. guasti “autoripristinati”.

Valutazioni dell’Autorità

La materia dei guasti autoripristinati non è stata disciplinata dall’Autorità, bensì dalle Linee Guida OTA. Si ritiene, pertanto, su tale materia di rinviare le Parti alla concordata sede civile. Tuttavia, tale tipologia di guasto, in base ai generali principi stabiliti dall’Autorità, non va certamente imputata come IAV *on field* se la gestione è stata da remoto, come evidente in molte fatture.

Contestazione di Enter

5. Enter ritiene che i valori unitari dei corrispettivi per IAV applicati da TIM nelle fatture presentate sono spesso errati e non tengono in considerazione i relativi *repricing* effettuati nel tempo dalle delibere Agcom.

Valutazioni dell’Autorità

Si ritengono, passando al merito della valorizzazione dei contributi, da accogliere le doglianze di Enter 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 Enter 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 Enter 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 Enter ritiene insufficiente, l'Autorità ritiene di poter evidenziare che TIM ha, generalmente, inserito le informazioni richieste dall'Autorità. Tale argomentazione è, pertanto, in linea generale da rigettare. Le Parti potranno, come si dispone di seguito, svolgere una puntuale verifica nell'ambito di un tavolo tecnico. In relazione alla mancata specifica se l'intervento fosse *da remoto* od *on field*, che consente di stornare le fatture per gli interventi da remoto, l'Autorità ritiene di adottare la proposta di Enter di individuazione indiretta retroattiva, se del caso sulla base delle statistiche osservabili dalle fatture più recenti. 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 senza che vi sia stata una verifica *on field*. 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 Enter 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 Enter, 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 dall'Autorità. A tale ultimo riguardo, si ritiene che la modalità di ricalcolo effettuata da Enter sia ragionevole. A maggior favore di Enter si ritiene anche ragionevole la modalità indiretta di eliminazione, retroattivamente, dei contributi nel caso di intervento *da remoto*, seppur disciplinati solo successivamente dall'Autorità.

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

- I. Si rinvia le Parti ad effettuare, nell'ambito di un tavolo tecnico, il corretto ricalcolo degli importi secondo le Linee Guida su indicate e che riprendono la proposta di Enter, 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.

- II. 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]
- III. Per le questioni, non regolamentate dall'Autorità, 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, €

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



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;
- 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:

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

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



- 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 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. e ad Enter S.r.l. e pubblicato sul sito web dell’Autorità.

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

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

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