

Roma, 6 giugno 2016

Spettabile

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Reti e Servizi di comunicazioni elettroniche**

Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco
80143 Napoli

All'attenzione del responsabile del procedimento

Ing. Ivan Capasso

Via PEC all'indirizzo: agcom@cert.agcom.it

Via e-mail all'indirizzo: urrs@agcom.it

OGGETTO: Contributo congiunto AIIP, Cloudditalia su “Linee guida per la valutazione dei contributi di attivazione e disattivazione dei servizi di accesso disaggregato ai fini dell’approvazione delle relative offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016” (Consultazione pubblica) – Del. 170/15/CIR

Le società scriventi premettono che, anche per mera esigenza di economia espositiva, nel documento di risposta sono, di norma, fornite osservazioni strettamente correlate al tema oggetto della presente consultazione, ovvero quello dei contributi una-tantum (o “UT”).

Si precisa, pertanto, che su alcune tematiche regolamentari citate in questo procedimento, ma non specificamente oggetto del procedimento - quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il nuovo processo di *provisioning* ed *assurance* e le correlate modalità di addebito degli IAV, i costi dell’energia, i costi degli impianti di energia e condizionamento, etc. etc. - si intendono richiamate le osservazioni già fornite nell’ambito dei procedimenti di approvazione delle relative OR o che verranno fornite nell’ambito di procedimenti “ad hoc”, ove previsti.

- **II. LINEE GUIDA PER LA VALUTAZIONE, IN MODALITA’ BOTTOM UP, DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM DI DISATTIVAZIONE DI CUI ALL’OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA 2015-2016;**

- **III. LINEE GUIDA PER LA VALUTAZIONE, IN MODALITA’ BOTTOM UP, DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM DI ATTIVAZIONE DI CUI ALL’OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA 2015-2016**

Si ritiene opportuno rispondere ai primi due quesiti in modo unitario, in primo luogo poiché le attività elementari sottostanti le prestazioni di attivazione e disattivazione del servizio di *unbundling local loop* (ULL) o comunque di servizi di accesso disaggregato e remunerate con contributi “UT”, sono in gran parte le stesse e comunque strettamente correlate.

Quanto sopra è la conseguenza di evidenze già emerse nel procedimento di approvazione dell’OR ULL 2014 riguardanti le reali prassi adottate da TI nel processo di disattivazione degli accessi, le quali non prevedono un processo di disattivazione “stand alone” e consentono una efficienza operativa nettamente superiore rispetto al modello “regolatorio” dei costi di disattivazione che l’Autorità ha ingiustificatamente mantenuto ancora in vigore nel 2014.

La necessità di rispondere in modo unitario ai due “quesiti” relativi alla disattivazione ed attivazione, deriva anche dal fatto che l’Autorità sembra sorprendentemente mettere in discussione, in questo procedimento, le modalità di allocazione dei costi sin qui sancite dalla regolamentazione - e dagli accordi interoperatore¹ - le quali non prevedono la attribuzione all’operatore *donating* di alcun contributo UT o comunque di alcun costo ad alcun titolo in caso di cessazione del servizio con rientro in TI o migrazione.

Per ciò che attiene al **primo aspetto**, come si evidenzierà in seguito, pur nel quadro di un apprezzabile tentativo di analizzare nel dettaglio le attività relative al contributo di disattivazione e attivazione, Agcom incorre in due errori piuttosto evidenti.

Da un lato, infatti, **raddoppia indebitamente i tempi** - e quindi i costi - collegati alle attività tecniche necessarie alla “*realizzazione di una permuta*” di una linea ULL, nel caso di disattivazione svolta contestualmente a una attivazione/migrazione.

Dall’altro lato, pur riducendoli, **sovrastima ancora i tempi** - e quindi i costi - collegati alle attività necessarie alla disattivazione di una linea ULL svolta “*in grouping*”, non considerando le economie di scala relative all’accorpamento delle attività tecniche.

Procediamo con ordine.

Agcom sembra finalmente, sia pur tardivamente, considerare nel proprio modello “*bottom-up*” che la casistica di disattivazione svolta immediatamente dopo la ricezione di un ordine - chiamiamolo per semplicità espositiva “Caso stand alone” o “**Caso 0**” - non ha più ragione di essere in quanto la disattivazione non è mai svolta da Telecom Italia in questa modalità.

Ne consegue che Agcom individua tre casi di disattivazione, anche se, in effetti, il secondo e il terzo caso vengono trattati in modo unitario (e così faremo anche noi nella nostra disamina).

Caso 1: disattivazione della linea in “grouping”;

Caso 2: disattivazione della linea svolta contestualmente a una attivazione che insiste su una delle posizioni occupata dalla linea da disattivare;

Caso 3: disattivazione svolta nell’ambito di un rientro in TI o migrazione.

Partendo da questa classificazione, Agcom analizza nel dettaglio le attività svolte relative ai **Casi 2 e 3**, individuando tre sotto-casi e, nell’ambito di tali sotto-casi, le relative attività elementari.

Questa dissertazione appare, a dire il vero, priva di effettiva utilità se non “metodologica”, poiché nel seguito del ragionamento, Agcom non valorizza i tempi relativi alle attività elementari (T1, T2, T3,...), bensì le riaccorpa in due “macro-attività”.

¹ Accordo Quadro Interoperatore ex delibera 274-07-Cons art. 13.1 ““*Gli eventuali costi di Telecom Italia Wholesale per le migrazioni, così come approvati dall’Autorità, sono remunerati dall’operatore recipient*”.

- La “macro-attività” di **disconnessione**/cessazione di una coppia ULL (**Tcess**);
- La “macro-attività” di **riconnesione**/attivazione di una coppia ULL (**Tatt**).

A questo punto è necessario interrompere per un attimo il ragionamento, ricordando a noi stessi quanto già sancito da Agcom in relazione alle attività di realizzazione tecnica per i “**Casi 2 e 3**” i quali, a differenza del “**Caso 1**” (che è “nuovo”), sono già stati analizzati e definiti, almeno in termini di “macro-attività”.

Il caso 2 equivale, infatti, dal punto di vista delle attività di realizzazione tecnica, alla attivazione ULL LA, che si applica nel caso di migrazione da una linea attiva TI.

La identificazione delle attività connesse a questa casistica fatta da Agcom nella delibera 69/08/CIR (pag14), da cui discende l’attuale modello dei costi, pare inequivoca.

*“Il contributo di **attivazione di coppia attiva** si applica quando la richiesta dell’Operatore riguarda una coppia in uso da parte di un abbonato **che ha manifestato la volontà di recedere dal contratto in essere con Telecom Italia e di stipulare un nuovo contratto con altro Operatore**. La fornitura del servizio di accesso disaggregato comporta, in tal caso:*

- *l’espletamento delle verifiche tecnico-gestionali necessarie prima di procedere alla risoluzione del contratto con il cliente;*
- *la **connessione della coppia (preventivamente disattivata)** al permutatore di confine con l’Operatore.”*

Appare quindi evidente che quando Agcom - a pag 11 della stessa delibera - afferma che “*In particolare, in linea con quanto stabilito nella delibera n. 14/00/CIR, si è ritenuto che il **tempo di realizzazione di una permuta rimanga, indicativamente, pari a 15 minuti**” si riferiva in modo inequivoco a una attività (“**la realizzazione di una permuta**”) che prevede “**la connessione di una coppia precedentemente disattivata**” nell’ambito della stessa prestazione in quanto la attivazione di una coppia segue, in tal caso, a un contestuale recesso.*

Questa interpretazione è pienamente confermata nella ricostruzione del quadro regolamentare svolta nel provvedimento di approvazione OR ULL 2014 “*Con specifico riferimento all’attività di realizzazione tecnica inclusa nell’ambito del contributo di **attivazione/cessazione** l’Autorità ha evidenziato che “L’attività consiste essenzialmente nella **disconnessione e riconnesione** delle coppie in rame, e **richiede circa 15 minuti di lavoro**” (pagg .37 e 71 delibera 169/15/CIR)*

Il quadro regolamentare definisce, quindi, la “**realizzazione di una permuta**” come “**una disconnessione e una riconnesione**” e prevede indicativamente **15 minuti** per svolgerla

Forse ancora più dirimente è il **Caso 3** in cui si ha addirittura una perfetta coincidenza delle attività di realizzazione col contributo di **migrazione ULL** il cui costo è pari a quello di un contributo di attivazione ULL su LA (del tutto equivalente, in termini di attività, al **Caso 2**).

Il contributo UT di migrazione prevede per definizione “una disconnessione e una riconnessione” e questa è, in effetti, la ragione per cui ha un prezzo identico al contributo di attivazione su LA².

Ed infatti, in entrambi i casi ha luogo una *migrazione tecnica* - in un caso da altro OLO, nell'altro da TI - la quale implica “*una disconnessione e una riconnessione*” di una coppia.

Il contributo UT sia per attivazione LA - con attività di realizzazione tecnica del tutto equiparabili al **caso 2** - sia per migrazione/rientro in TI - con attività di realizzazione tecnica identiche al **caso 3** - è oggi di circa 35 euro, i quali includono un costo per *una disconnessione e una riconnessione della durata complessiva di 15 min.*

Fatta questa lunga ma necessaria digressione, veniamo al palese duplice errore commesso da Agcom nella definizione del nuovo modello di attività e conseguenti costi.

Il primo errore avviene quando Agcom definisce (pag 16) come “*realizzazione di una permuta*” la sole attività collegate alla **riconnessione (Tatt)**, incoerentemente rispetto al quadro regolamentare vigente sopra ricostruito (vd prec. box 1).

Questo errore sarebbe astrattamente privo di conseguenze se Agcom non commettesse il secondo e più grave errore di allocare alla attività **Tcess** e all'attività **Tatt** lo stesso tempo (**T**) di **15 minuti** (pagina 20) con la ovvia conseguenza che il tempo per le attività di realizzazione tecnica nei **Casi 2 e 3 (Tcess+Tatt)** è di **30 min contro gli attuali 15** (vd. prec. box 2).

In pratica, le stesse attività tecniche di “*disconnessione e riconnessione*” di una coppia che prima richiedevano 15 minuti, nel nuovo modello di costo richiederebbero ben 30 minuti!!

L'incoerenza appare palese anche se pensiamo alle conseguenze derivanti dalla potenziale applicazione di questo modello al caso della migrazione fra OLO.

Nell'attuale modello di costi, una migrazione ULL costa, come abbiamo ricordato, circa 35 euro che vengono addebitati al *recipient*.

Nel nuovo modello di costi, una migrazione ULL costerebbe sempre 35 euro addebitati al *recipient*, più circa 12 euro (per l'esattezza 11,39) che verrebbero addebitati al *donating*, i quali rappresentano il costo del personale di TI per 15 minuti indebitamente aggiunti.

Pare evidente che nel nuovo modello è stata indebitamente introdotta una palese duplicazione di tempo (e di costi) per i **Casi 2 e 3** rispetto all'attuale modello.

Le società scriventi ritengono che questo errore possa derivare da una confusione fra il concetto di attivazione su linea attiva - la quale, al pari della migrazione, integra una attività

² Delibera 69/08/Cir art 2 comma 13 “*Ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, Telecom Italia riformula le condizioni economiche dell'Offerta di Riferimento dei servizi di accesso disaggregato relative alle migrazioni, rimuovendo il “contributo aggiuntivo per il passaggio tra operatori”, riportato nella tabella 33 della sezione 14.4*”

di *disconnessione e riconnessione* - e la “macro-attività” **Tatt** che rappresenta la somma delle “micro-attività” allocabili alla *sola riconnessione* della linea.

Certo è che se questo errore non dovesse essere corretto **dimezzando** i tempi associati alla *disconnessione* (**Tcess**) e *riconnessione* (**Tatt**) si otterrebbe un risultato invero curioso.

Dal momento che il 50% delle disattivazioni sono asseritamente relative alla casistica “migrazione/rientro in Telecom” (**Caso 3**) e costerebbero 11,39 euro in più, si consoliderebbe un maggiore introito complessivo per TI che compenserebbe i minori introiti per il 20% delle disattivazioni svolte in *Grouping* (**Caso 1** - circa 7 euro in meno) e per il 30% delle disattivazioni svolte contestualmente a una attivazione (**Caso 2** - circa 11 euro in meno) determinando un saldo netto addirittura leggermente positivo per Telecom Italia.

Una conseguenza, questa, ben paradossale, considerando che l’obiettivo dichiarato del nuovo modello dei costi è quello di “*recuperare le maggiori efficienze raggiunte*”³ del reale processo di disattivazione di un accesso svolto da TI.

Detto dei **casì 2 e 3**, veniamo al **caso 1**.

In questo caso non vi sono errori logici nel ragionamento e si ritiene, tutto sommato, ragionevole il fattore di efficienza applicato al “raggruppamento degli spostamenti”.

Non si condivide, invece, con la mancata valutazione di “*economie di scala*” nel “raggruppamento delle attività tecniche” non ritenendo verosimile che il tempo necessario a svolgere **N** attività di tipo **Tcess** sia equivalente a **N x Tcess**.

D'altronde l’Autorità stessa, sia nella delibera 623/15/Cons, sia in questa stessa bozza di provvedimento nel successivo paragrafo relativo alle “*migrazioni massive*”, dimostra di voler tenere conto delle “*economie di scala e di scopo ottenibili in caso di migrazioni massive*”, ragion per cui appare realmente contraddittorio e non si vede davvero per quale motivo non dovrebbe tener conto di economie di scala ottenibili in attività parimenti “*massive*” come quella di una disattivazione “*in grouping*”.

* * *

Veniamo, ora, alle **conclusioni** relative al **primo aspetto** analizzato, ovvero la valutazione “*bottom-up*” delle attività sottostanti la attivazione e disattivazione.

Le società scriventi ritengono innanzitutto che **T = Tcess = Tatt**, in coerenza con la regolamentazione e il modello dei costi vigente, **debbono essere non superiori a 7,5 min**

³ Considerata delibera 170-15-Cir “*RITENUTO altresì opportuno, alla luce di quanto emerso nel corso della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 135/14/CIR, svolgere una ulteriore valutazione, con il coinvolgimento del mercato, delle modalità di determinazione dei contributi una tantum di attivazione e disattivazione dei servizi di accesso disaggregato alla rete in rame, anche nell’ottica di aggiornarne e semplificarne la quantificazione oltre che di recuperare le maggiori efficienze raggiunte....*” (sottolineatura aggiunta)

Ciò implica che l'UT di attivazione LA e migrazione (**Caso 3**) possa essere valutato in perfetta continuità con l'attuale modello dei costi - ovvero senza alcun addebito al donating e senza alcun aumento a carico del recipient, bensì con una riduzione complessiva del contributo coerente con la riduzione del costo unitario del personale - continuando ad allocare le attività di disconnessione (**Tcess**) e riconnessione (**Tatt**) all'operatore recipient.

Per quanto riguarda il **Caso 2** (cessazione contestuale ad attivazione) si concorda con la proposta di riduzione di Agcom a condizione che **Tcess** non sia superiore a 7,5 min.

Per quanto riguarda il **Caso 1** (cessazione in grouping) si concorda con la proposta di riduzione di Agcom a condizione che **Tcess** sia valutato con un ulteriore fattore di riduzione (pari almeno al 50%) che rifletta le economie di scala derivanti dell'accorpamento delle attività di realizzazione tecnica delle disconnessioni svolte "in grouping".

Si ritiene, infine, che possa essere critico per Telecom Italia gestire la fatturazione del servizio di disattivazione "separando" il contributo UT di gestione dell'ordine - fatturato al momento dell'ordine - da quello di realizzazione dell'attività fatturato al momento di effettivo espletamento della medesima, che andrebbe ulteriormente differenziato nei due Casi 1 e 2.

Ove questa criticità fosse confermata, le società scriventi ritengono ragionevole, così come già suggerito in precedenti consultazioni, che il **contributo di disattivazione possa essere fatturato in continuità con le modalità attuali** aggiungendo ai costi di gestione dell'ordine (Gord) un **UT aggiuntivo che, sulla base delle indicazioni fornite in questa consultazione, si ritiene non debba essere superiore a 2-3 euro addizionali.**

Per quanto riguarda il **secondo aspetto**, ovvero la (implicita) modifica del quadro regolamentare sottesa dall'applicazione di un costo di disattivazione anche nel Caso 3 la quale determinerebbe un addebito all'operatore *donating*, la discussione è molto più breve e per certi versi, scontata.

Al di là del fatto che l'Agcom non pare fornire alcuna giustificazione della necessità di modificare il quadro regolamentare vigente - e un accordo inter-operatore - su un tema così delicato che parrebbe oltretutto inficiare uno dei principi cardine della regolamentazione che è quello della **causalità dei costi**, la ipotesi di novazione regolamentare/normativa appare manifestamente inopportuna in questo particolare momento storico, nel quale tanto AGCOM (Direzione tutela del Consumatore) quanto il legislatore stanno spingendo per evitare qualsiasi addebito al cliente in fase di cessazione/suo passaggio ad altro operatore.

E' facile, infatti, ipotizzare che la conseguenza di una simile novazione consistente nella introduzione di un addebito al *donating* prima escluso sarebbe quello di legittimare gli Operatori ad inserire nei propri contratti un contributo di disattivazione, giustificato dal costo di disattivazione dovuto a Telecom Italia, anche nel caso di recesso dal contratto per rientro in TI o migrazione verso altro OLO, con la conseguenza ultima di trasferire tale costo al consumatore⁴.

⁴ Giova ricordare che nelle Linee Guida AGCOM del 2007 sulla applicazione della del d.l. 31 gennaio 2007 n. 7 (cd. decreto Bersani), convertito con modificazioni nella legge 2 aprile 2007 n. 40, in tema di costi di recesso si legge:

Con riferimento, infine, al modello dei costi relativo ai **contributi attivazione nel caso di linea non attiva (LNA)**, si ribadisce che le società scriventi sono nettamente contrarie alla applicazione di una componente di costo per lavori in armadio ripartilinea nel caso di attivazione su LNA, ritenendo che tale casistica si applichi in casi del tutto residuali e comunque a una percentuale nettamente inferiore al 25%.

IV. LINEE GUIDA PER LA VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM DI MIGRAZIONE TECNOLOGICA VERSO IL SERVIZIO SLU DI CUI ALL'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA 2015-2016

Si ritiene, in coerenza con quanto affermato nel paragrafo precedente, che le economie di scala e di scopo ottenibili nel caso di operazioni massive siano quantificabili con una riduzione pari ad almeno il 50% dei tempi necessari a svolgere le attività previste nei modelli di costo "bottom-up".

Preme sottolineare che tali riduzioni sono meramente tese a rispecchiare i costi sottesi, che per le attività massive sono inferiori in ragione delle importanti efficienze conseguibili (v. sopra e § 567 del. 623/15/CONS).

In questa sede, AGCom è tuttavia altresì chiamata (i) ad approvare "uno sconto sui costi di migrazione applicabile nel caso in cui un operatore si impegni a migrare tutte le linee in rame attestate in una centrale locale verso SLU, VULA e bitstream fibra prima del tempo previsto per la chiusura della centrale, una volta annunciata tale intenzione da Telecom Italia"; e (ii) ad escludere l'applicazione dei prezzi di disattivazione delle linee LLU nel caso in cui la chiusura della centrale locale avvenga per libera scelta da Telecom Italia (v. § 566 del. 623/15/CONS).

V. LINEE GUIDA PER LA VALUTAZIONE, IN MODALITA' TOP DOWN, DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM DI CUI ALL'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA 2015-2016

Le società scriventi ritengono che il tema di riflessione posto da Agcom nel presente paragrafo abbia degli elementi positivi, ma anche alcune implicazioni potenzialmente negative, per cui si concorda solo in parte con l'opportunità di effettuare valutazioni di tipo "top down" nel senso che verrà nel seguito precisato.

Le società scriventi concordano pienamente con Agcom quando afferma che un modello "bottom-up" rischia di sopravvalutare alcuni elementi di costo poiché non tiene conto di alcuni fattori di efficienza elencati puntualmente nel paragrafo.

"Nel settore della telecomunicazioni merita una precisazione a parte il caso del passaggio degli utenti da un operatore ad un altro. In tale casistica di recesso ... le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente. Esse sono dunque già remunerate da quest'ultimo. In tali casi, pertanto, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati".

Ed infatti, nel paragrafo precedente, hanno suggerito alcuni correttivi al modello “*bottom-up*” laddove i tempi relativi alle attività elementari non riflettano in modo adeguato i costi sostenuti da un operatore efficiente.

Le società scriventi concordano altresì con Agcom quando afferma che una eccessiva proliferazione dei contributi di attivazione e disattivazione è negativa per il mercato e che le modalità di fatturazione andrebbero, laddove ragionevole, semplificate ed accorpate.

Ed infatti, sempre nel paragrafo precedente, si sono dichiarate favorevoli ad una modalità “semplificata” di fatturazione dei contributi di disattivazione, ovvero con un importo unico e fatturato al momento della richiesta della prestazione e non dell’effettivo espletamento, ove accompagnato da una drastica riduzione degli importi della UT di disattivazione che rifletta le maggiori economie di scala e scopo di TI.

Le società scriventi non concordano, invece, sulla circostanza che i modelli di costo per la valutazione delle prestazioni debbano essere *top-down* piuttosto che *bottom-up*.

I modelli di costo di tipo *top-down* non paiono, infatti, particolarmente idonei o comunque più idonei di quelli *bottom-up* a rappresentare i costi di un operatore efficiente.

Si ravvisa, anzi, il rischio, che le asserite esigenze di riconciliazione con la contabilità regolatoria di Telecom Italia conducano a un modello di costo regolatorio “*top-down*” nell’ambito del quale gli obiettivi di efficienza non vengano affatto presi in considerazione, ovvero nell’ambito del quale gli elementi di costo vengono semplicemente desunti dalla contabilità regolatoria e “spalmati” sui contributi *una-tantum* dei servizi.

Questo rischio si è già verificato, ad avviso di chi scrive, nel modello dei costi di altri servizi (v. ad esempio “costo regolatorio della banda ethernet di I e II livello”) nei quali il ricorso allo strumento della contabilità regolatoria ha comportato, ad avviso delle scriventi, una ingentissima sopravvalutazione dei costi reali o comunque dei costi di un operatore efficiente.

In **conclusione** sul punto, le Scriventi ritengono che adottare un modello di costo regolatorio “*top-down*” sia contrario agli scopi dichiaratamente perseguiti dall’Autorità.

Pertanto, attesa l’evidenziata esigenza di adeguare il modello *bottom-up* a rappresentare i costi di un operatore efficiente, AGCom dovrebbe piuttosto introdurre dei correttivi all’esito di tale ricostruzione, procedendo con riduzioni dei tempi/costi di lavorazione.

VI. LINEE GUIDA PER LA VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM NEL CASO DI SERVIZI ACCESSORI FORNITI DA IMPRESE TERZE

AiIP rinvia al posizionamento che sarà dalla stessa presentato nel procedimento volto a raccogliere i commenti degli operatori sulle proposte presentate da Telecom Italia in attuazione di quanto stabilito dalla delibera 623/15/CONS circa la disaggregazione ed esternalizzazione dei servizi accessori. (cfr. del. 122/16/CONS)

Si ritiene importante che Agcom eserciti in ogni caso un controllo dei prezzi delle attività che vengono svolte da Telecom e dalle terze parti. Infatti, il recente caso antitrust I761

(provvedimento AGCM n. 25784 del 16.12.2015) dimostra che Telecom Italia e i System hanno interessi convergenti volti al mantenimento di un livello artificiosamente alto dei prezzi dei servizi accessori. A tali fini si ritengono sicuramente più significativi gli strumenti di benchmark, rispetto ad approcci meramente contabili nella misura in cui questi ultimi rischiano di trasferire inefficienze di costo sul mercato dei servizi resi agli OLO.

VII. VALUTAZIONI DEI CONTRIBUTI *UNA TANTUM* DI CUI ALLE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA 2015 E 2016

Le società scriventi non possono esimersi, in via preliminare, dal ribadire la propria contrarietà ai costi della manodopera approvati da AGCom per il triennio 2015-2017 (art. 13 comma 2 lett. f del. 623/15/CONS) con conseguente invito a rivedere i medesimi, rinviando integralmente a quanto riportato nel contributo congiunto relativo al procedimento relativo alla OR Bitstream 2014, auspicando che attraverso le verifiche contabili di questo procedimento si pervenga ad una più corretta valorizzazione di tali costi.

Analogamente, per quanto riguarda il costo della gestione dell'ordine (Gord) – che AGCom intende “*aggiornare, secondo le valutazioni più recenti*” in questo procedimento (§48 All. B del. 170/15/CIR) – le Scriventi si richiamano alle considerazioni già espresse nel procedimento di cui alla delibera 55/15/Cir e ribadiscono pertanto la generale inidoneità del riferimento alla prestazione di CPS.

- (i) Il fatto che si utilizzi la stessa piattaforma informatica non rende i costi della prestazione di CPS una buona approssimazione dei costi di gestione dell'ordine (v. § D.62 del. 169/15/CIR), poiché: i costi CPS non sono “*basati su una specifica valutazione dei costi sottostanti*”. Infatti, essi erano valorizzati nel 2009 in 4,52 € non su base di orientamento al costo ma secondo il criterio del *network cap*, con una riduzione inferiore a quella del paniere di appartenenza, compensata dalla maggior riduzione di altri elementi del paniere medesimo (del. 42/09/CIR, par. 9)⁵; e poi aggiornati negli anni seguenti solo per tenere conto del diverso costo della manodopera (vd. per il 2010 del. 119/10/CIR, parr. 75, 76, 77; per il 2011 del. 117/11/CIR; per il 2012 del. 92/12/CIR; per il 2013 del. 52/15/CIR, §104 e da ultimo la proposta di € 4,49 per il 2014, in del. 119/15/CIR);
- (ii), l'attivazione CPS su singolo accesso o per cambio profilo richiede secondo la stessa AGCOM “*lo svolgimento di attività manuali*” (cfr. del. 52/15/CIR, §104).

I contributi CPS, in quanto non orientati ai costi e afferenti allo svolgimento di interventi manuali sono pertanto palesemente NON idonei a valorizzare i costi di gestione automatica dell'ordine (Gord) in discorso (tanto più oggi che AGCOM, ha escluso anche una quota marginale di casi di gestione manuale dell'ordine; cfr. § D.62 del. 169/15/CIR,)

⁵ “Analogia considerazione è effettuata per quanto concerne il contributo relativo all'attivazione CPS il cui prezzo (4,52 €) si è ridotto del 5,24% rispetto al prezzo 2008 (4,77 €). Come sopra evidenziato, tale ridotta riduzione è compensata da maggiori riduzioni dei prezzi relativi ai restanti servizi del paniere di appartenenza (paniere D)”.

In **conclusione** sul punto, vista la volontà dell’Autorità di aggiornare in questo procedimento il costo di gestione dell’ordine alla luce delle più recenti valutazioni, e in ogni caso sulla base delle verifiche contabili oggetto di questo procedimento, si chiede all’Autorità di rideterminare questa voce di costo.

Quindi si auspica che la valutazioni e i *drivers* posti alla base del calcolo di tale voce di costo siano rivisti e il costo di gestione automatica dell’ordine sia ridotto a valori coerenti con i costi di un operatore efficiente che si ritengono adeguatamente rappresentati dal costo della prestazione di NP in carico al donating (**1,4 euro**).

VIII. CONTRIBUTI UNA TANTUM PER INTERVENTI DI MANUTENZIONE E FORNITURA A VUOTO DI CUI ALL’OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM TALIA 2015-2016

In via preliminare, le società scriventi contestano integralmente l’estensione dei contributi IAV agli interventi da remoto.

In punto di diritto, la del. 623/15/CONS “cristallizza” gli UT applicabili a quelli approvati con la del. 169/15/CIR per il 2014 ed è pacifico che tale approvazione non ha riguardato gli IAV da remoto che nemmeno erano previsti in offerta di riferimento (anche se Telecom da tempo indebitamente li fattura agli OAO).

In punto di fatto, si evidenzia che nel corso del rapporto di fornitura anche gli OAO compiono continuamente attività da remoto per cause di competenza Telecom (dalla semplice apertura e gestione dei Trouble Ticket per disservizi imputabili a Telecom, a tutto quanto connesso ai KO ingiustificati, alle risposte errate dei sistemi Telecom, etc., per i quali si rinvia agli accertamenti dell’AGCM, di questa Autorità e dell’Organismo di Vigilanza). Delle due l’una: o si introducono parallelamente penali a favore degli OAO per risarcire i costi di tali attività (che prescindono dal rispetto di SLA e quindi dai presupposti di applicabilità delle relative penali) o, più semplicemente, ciascuna parte sopporta i propri costi nel reciproco interesse alla fornitura, ed AGCom interviene a monte realizzando strumenti più efficaci e trasparenti per verificare la competenza e limitare la numerosità degli IAV reciproci (tanto più che gli OAO non hanno nessun interesse a richiedere interventi a vuoto a Telecom).

Le società scriventi considerano piuttosto grave la circostanza che, in fase di approvazione dell’OR ULL 2014, l’Agcom si sia limitata a rimandare la questione al presente procedimento su OR 2015 e 2016 e non abbia invece fin da subito escluso l’ipotesi di estensione anche per tali anni – ciò che appare a dir poco paradossale nell’attuale contesto storico e di analisi di mercato che evidenzia le molteplici discriminazioni e/ comunque criticità di *provisioning* e *assurance* sino a tutt’oggi perpetrate in danno degli OAO (si v. anche il procedimento sanzionatorio pendente).

Ad ogni buon conto, ammesso e non concesso che siano concepibili addebiti agli OAO per IAV da remoto, 1) gli stessi non possono essere introdotti per il passato (v. le numerose raccomandazioni della Commissione Europea circa modifiche retroattive dei prezzi che valgono a maggior ragione per l’introduzione retroattiva di nuovi contributi non già previsti), e 2) è imprescindibile una loro diversa valorizzazione (“l’Autorità rileva che la differenza

esistente tra le attività svolte nei casi on -field e on-call renda non direttamente applicabile, al caso on-call, il contributo valorizzato per il caso on-field"; § D.79 del. 169/15/CIR).

Riassumendo, si chiede che

- | | |
|-------|--|
| (i) | siano esclusi contributi in <i>provisioning</i> e in <i>assurance</i> per interventi a vuoto da remoto; |
| (ii) | in subordine, sia quantomeno esclusa l'efficacia retroattiva del provvedimento di approvazione per l'introduzione di contributi di <i>provisioning</i> e <i>assurance</i> per interventi a vuoto da remoto; |
| (iii) | in ogni caso, per l'eventuale valorizzazione degli interventi da remoto il prezzo non superi in nessun caso i costi di 15 min. di manodopera sulla base delle tempistiche previste dalla delibera 69/08/CIR, in coerenza con quanto riportato dalla stessa Telecom Italia nell'OR ULL 2016 dove è riportato un prezzo per gli IAV <i>provisioning</i> "on call" di 12,05 Euro (ma, inspiegabilmente, non applicato da Telecom anche agli IAV "on call" di <i>assurance</i> di cui alla medesima OR - sebbene le fatture distinguano tale casistica anche per l' <i>assurance</i> -, né agli IAV "on call" di <i>provisioning</i> e <i>assurance</i> di cui alla precedente OR ULL 2015). |

Per quanto riguarda il prezzo degli interventi di manutenzione a vuoto "on field", fermi restando i tempi massimi di cui alla delibera 69/08/CIR, si richiede ad Agcom di valutare se essi siano conformi al *benchmark* relativo a un costo di intervento di società esterne ("System Unico") i quali, a quanto risulta agli scriventi, sono nettamente inferiori (c.a. 30-35 euro).

Per ciò che riguarda le valutazioni su tutti gli ulteriori elementi del nuovo processo di *provisioning* e *assurance*, si concorda con l'opportunità, recentemente sancita nell'ambito del primo incontro del "tavolo tecnico", che siano definiti nell'ambito di un procedimento *ad hoc* che, come già chiarito, non potrà assolutamente limitarsi alla definizione di processi e strumenti più efficienti per la certificazione dell'avvenuto intervento "on field".

Ci si limiterà, in questa sede, a rilevare che vi è ad oggi una inspiegabile asimmetria fra le procedure di *provisioning* ULL rispetto a quelle Bitstream, riguardo all'addebito di IAV di fornitura a vuoto, nonostante tutti i recenti interventi dell'Agcom siano stati improntati ad una sostanziale simmetria dei processi relativi ai due servizi, e nonostante la stessa Telecom opti per un processo unico per la rilevazione, valorizzazione, fatturazione e pagamento degli IAV di *Provisioning* (cfr. Manuale Procedure OR ULL 2016, pag. 60).

Si rappresenta, a tal riguardo, che l'art. 60 comma 3 della delibera n. 623/15/CONS di analisi di mercato stabilisce: "Qualora la sospensione causa cliente dovesse essere reiterata per 5 volte, il processo di lavorazione viene definitivamente annullato con imputazione all'operatore di una penale per intervento a vuoto". Ne consegue che secondo quanto espressamente disposto dall'Autorità (quantomeno per i servizi Bitstream, ma in ragione della sostanziale simmetria dei processi, da applicarsi anche ai servizi di accesso disaggregato), prima dell'addebito dello IAV i tentativi di attivazione possano essere reiterati fino a 5 volte dall'OA0.

Nelle OR ULL 2015-2016 in commento manca, invece, un'analogha previsione.

Anzi, negli allegati Manuale Procedure e SLA, Telecom prevede l'addebito dello IAV di *provisioning* ogni qual volta a seguito di un ordinativo dell'Operatore acquisito da Telecom

Italia e in corso di lavorazione, non sia possibile attivare il servizio per cause non imputabili a Telecom Italia, e in particolare circoscrive la possibilità di sospensione causa cliente prima della chiusura negativa dell'ordine ad una sola possibilità di sospensione, e prevede comunque, anche in tale caso di sospensione, l'addebito dello IAV (cfr. Manuale Procedure caso 2c a pag. 52 ed elenco puntato a pag. 54).

Poiché non si ravvedono motivi per tale diversità di processo e addebito degli IAV in *provisioning* tra accesso disaggregato all'ingrosso e Bitstream, e poiché la stessa Telecom riconosce con riguardo all'accesso disaggregato all'ingrosso che *"Gli IAV sono dovuti solo nel caso in cui TI ha effettivamente messo in campo tutte le azioni previste per il contenimento degli IAV, permettendo all'operatore di tentare il recupero di quegli ordini per i quali in fase di realizzazione si riscontrano problematiche legate al cliente"* (cfr. Manuale procedure 2016 p. 60), si chiede che le OR 2015-2016 dei servizi di accesso disaggregato all'ingrosso siano modificate in linea con quanto disposto dall'art. 60 comma 3 della delibera 623/15/CONS, prevedendo che la chiusura dell'ordinativo e l'addebito dello IAV siano subordinati a che la sospensione causa cliente sia stata reiterata dall'OAO per 5 volte (e quindi anche consentendo tale reiterata sospensione).

Peraltro, con l'occasione si segnala che persino la OR BS 2016 non è conforme alla cit. previsione di analisi di mercato, ammettendo essa in aperta violazione dell'art. cit., una ed una sola sospensione prima dell'addebito dello IAV, anziché 5 sospensioni, e va pertanto del pari modificata.

In aggiunta a quanto precede, si rileva che nella cit. OR (Manuale delle procedure, § 4.2 e 4.3, pag. 60 ess.) Telecom Italia propone di correlare il pagamento degli IAV ad un indicatore che misuri l'utilizzo da parte della stessa della procedura di chiamata al quarto referente, senza entrare nel merito dei singoli IAV, con l'intento di introdurre una sorta di franchigia a proprio favore poiché *"Nel caso in cui l'indicatore abbia superato il valore soglia di 85%, gli IAV saranno dovuti per intero"*.

AIP esprime il proprio vivo disaccordo con un simile meccanismo di franchigia in favore di Telecom Italia. Si chiede all'Autorità di chiarire che ogni qualvolta Telecom Italia abbia omesso di seguire la procedura del 4° referente vada certamente escluso (nel 100% dei casi) l'addebito di uno IAV a carico dell'OAO.

IX. CONDIZIONI ECONOMICHE DEI SERVIZI DI ALIMENTAZIONE, CONDIZIONAMENTO E CO-LOCAZIONE DI CUI ALL'OFFERTA DI RIFERIMENTO DI TELECOM ITALIA 2015-2016

Nei paragrafi 57-59 sono sviluppate considerazioni relative al costo dell'energia ed al costo degli impianti rispetto alle quali le società scriventi si sono già espresse in termini fortemente critici nelle istruttorie relative alla approvazione delle OR 2014.

Per mera economia espositiva, si rimanda per tutto ciò che non attiene specificamente all'oggetto di questo procedimento, a quanto già scritto dalle società scriventi in detti procedimenti.

Per quanto riguarda l'introduzione dei nuovi cosiddetti *"contributi UT di remissione in pristino"* che afferirebbero ai costi di attività di smontaggio/smaltimento riferiti al singolo

modulo base (rimozione di quanto introdotto nei locali come apparati, cavi, telai/rack e raccordi e lavori di smaltimento e disallestimento della sala), Clouditalia ha già evidenziato alcuni aspetti palesemente incompatibili di tale prestazione con i contratti di collocazione vigenti nella istruttoria relativa all'OR ULL 2014 e ritiene che la risposta fornita da TI nell'ambito di detto procedimento sia del tutto inconferente a quanto eccepito.

Tanto premesso, visto che Agcom ritiene comunque di dovere approfondire la tematica, si evidenziano alcune ulteriori considerazioni che appariranno, anche prese ciascuna singolarmente, davvero del tutto dirimenti riguardo alla inapplicabilità di tali contributi UT.

In **primo luogo**, la applicazione di contributi una tantum “*di riemissione in pristino*” appaiono in palese contrasto con il principio di **causalità dei costi** dal momento che Telecom Italia non svolge nessuna attività nel caso in cui un OLO recede dal contratto di co-locazione, bensì, al limite - ed è tutto da dimostrare che lo faccia - solo se tutti gli OLO presenti in una sala recedono dal contratto, in quanto solo in tal caso vengono disinstallate eventuali strutture approntate appositamente per gli OLO.

Dal momento che Telecom Italia “annega” nei canoni relativi all’uso degli impianti di energia e condizionamento costi di qualsiasi tipo e natura - si veda l’elenco riportato nel provvedimento di approvazione OR 2014 - non si vede davvero per quale motivo questi ulteriori costi, laddove vengano effettivamente sostenuti quando tutti gli OLO recedono dal contratto di collocazione in una sala OLO, non possano essere inseriti in detti canoni.

In **secondo luogo** si evidenzia che Telecom Italia, in spregio alle chiarissime indicazioni di AGCOM, ha subordinato alla approvazione Agcom la componente del contributo UT relativa al 57% del canone annuo del costo impianto - bontà sua, depurata dalla componente relativa ai costi di energia forfettaria - ma ha inserito un **contributo di attivazione di oltre 500 euro a titolo di gestione ordine** senza alcun tipo di giustificazione.

In **terzo luogo**, si evidenzia che Telecom Italia ha inserito in OR un apodittico obbligo di “preavviso di disdetta” di 6 mesi del contratto di collocazione. Ciò contribuisce ad attribuire una logica complessivamente “commerciale” - altrimenti francamente incomprensibile da un punto di vista tecnico-economico - di un contributo UT calcolato pari al 57% del canone annuo del costo impianto. Telecom Italia, evidentemente non soddisfatta di imporre un obbligo di preavviso di 6 mesi, vuole garantirsi 6 mesi ulteriori (57% di un canone annuo) di canone anche dopo il recesso del contratto, senza che svolga alcuna reale attività (vedi prima considerazione).

Le società scriventi ritengono, in sintesi, che nessun costo di “riemissione in pristino” possa essere approvato ad alcun titolo e che Telecom Italia non possa tantomeno inserire obblighi aggiuntivi di alcun tipo rispetto a quelli previsti in contratti di collocazione regolarmente stipulati (quali l’obbligo di dare la comunicazione di disdetta con 6 mesi di preavviso).

Si ritiene, invece, legittimo consentire a Telecom Italia l’applicazione del diverso e separato contributo UT a titolo di ristoro dei costi laddove gli OAO non provvedano in tempi ragionevoli a rimuovere i propri apparati dalle sale ULL dopo il recesso del contratto di collocazione.

* * *