

Roma, 7 agosto 2015

Spettabile
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Reti e Servizi di Comunicazione elettronica
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 AIP e Cloudditalia - "Consultazione pubblica concernente l'approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2014 relative ai servizi bitstream su rete in rame e ai servizi bitstream NGA" (delibera n. 55/15/CIR)

Di seguito i commenti di AIP ai fini dell'approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2014 relative ai servizi *bitstream* su rete in rame e ai servizi *bitstream* NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori, in risposta alle specifiche domande dell'Autorità circa

1. le condizioni economiche dei servizi soggetti ad orientamento al costo ed, in particolare, di quelli i cui prezzi non risultano essere vincolati alla definizione del modello BU-LRIC di cui alla pendente analisi di mercato (contributi *una tantum*, banda - ATM ed *ethernet* - e servizi accessori)
2. le questioni inerenti agli aspetti procedurali e tecnici prospettate nel documento posto in consultazione.

Le offerte di riferimento in commento sono state pubblicate da Telecom ad ottobre 2013 confermando le OR 2012, che al tempo erano le ultime offerte approvate dall'Autorità.

Preliminarmente alla risposta ai singoli quesiti, si rileva una prima macro-criticità legata alla circostanza che il provvedimento posto a consultazione rinvia all'analisi di mercato la valutazione dei canoni mensili dei servizi, la quale a sua volta ha disposto che i prezzi 2014 siano uguali ai prezzi 2013.

Non si ritiene condivisibile tale approccio, anche perché in una analoga situazione di pendenza delle nuove analisi di mercato, Codesta Autorità ha provveduto per il 2013 alla rivalutazione di tutte le componenti di costo relative ai canoni dei servizi con le delibere 746/13/CONS, 747/11/CONS e 67/14/CIR.

L'esigenza di cui sopra è particolarmente sentita nel caso dei canoni del servizio bitstream simmetrico, in relazione ai quali, a differenza dei servizi bitstream asimmetrici, si registra la mancanza completa di informazioni riguardo alla ricostruzione del costo del servizio e delle ipotesi alla sua base nelle delibere che negli anni scorsi ne hanno definito il valore.

1. CONTRIBUTI UNA TANTUM DEI SERVIZI BITSTREAM SU RETE IN RAME

AGCOM propone in estrema sintesi di:

- calcolare il costo orario della manodopera pari a €/h 46,14 (valore proposto per OR WLR 2014 dalla delibera n. 136/14/CIR del 18 dicembre 2014, con riduzione dell'1,6 % rispetto ai 46,88 €/h approvati per il 2013);
- svolgere una valutazione al costo dei contributi *una tantum* di attivazione/disattivazione e dei contributi di variazione di configurazione del profilo fisico di linea e di variazione di configurazione delle VLAN, del tutto speculare a quella svolta per l'approvazione dell'OR 2013 (delibera n. 746/13/CONS), sulla base delle tempistiche di lavorazione approvate nel 2013, salvo aggiornare il costo della manodopera, e valorizzare la componente di costo relativa al 5% degli ordini gestiti automaticamente ad un costo pari a quello di attivazione CPS approvato per il 2013;
- allineare i contributi di attivazione / disattivazione degli accessi simmetrici high level a consumo a quelli previsti nel caso *flat*;
- procedere come sopra anche per i contributi di: pre-qualificazione (ridotta e completa); intervento a vuoto; ripristino borchia; cambio piattaforma tecnologica da ATM ad *ethernet*; studio di fattibilità (modello *sub telaio* dedicato all'Operatore); progettazione esecutiva - coordinamento impresa - collaudo - aggiornamento banca dati; ampliamento delle schede su un *sub telaio*; studio di fattibilità (modello *switch ethernet* adiacente al DSLAM); migrazioni massive da ATM ad *ethernet*; di attivazione/disattivazione delle porte dei *kit* ATM; di attivazione (o variazione o disattivazione) di *N* (posto in offerta di riferimento pari a 10) VLAN afferenti ad una macroarea *ethernet*;
- confermare invece i prezzi 2012 per i restanti contributi *una tantum*, e per i servizi che non sono espressamente rivalutati, in quanto i prezzi 2012 costituirebbero una buona approssimazione dei prezzi 2014.

1. **Si richiede agli operatori di fornire proprie considerazioni e valutazioni in merito a quanto sopra prospettato in relazione ai contributi una tantum dei servizi bitstream su rete in rame**

Considerazioni sugli "Orientamenti generali" di AGCOM.

Premessa.

Si ritiene doveroso fare una premessa di carattere generale sul tema dei **contributi una-tantum**.

Si rileva, anche nei mercati "contigui" dell'accesso disaggregato e dell'accesso "ultrabroadband", una generale tendenza alla proliferazione e, in alcuni casi (cfr. OR Bitstream 2013) addirittura all'aumento dei costi accessori – intesi come "aggiuntivi" rispetto ai canoni ricorrenti – alla fornitura dei servizi wholesale.

Questa proliferazione - ed in taluni casi incremento - dei costi accessori è tanto più grave in quanto si accompagna a un sistema di regole (cd delibere sui “test di prezzo”) che consente oggi, di fatto, a Telecom Italia, di abbonare sistematicamente, mediante “promozioni” tutti i contributi una tantum ai propri clienti retail, senza alcun corrispondente obbligo di ribaltare tali promozioni anche ai propri clienti wholesale.

AIIP rileva, altresì, che TI ha concluso accordi transattivi con alcuni OLO su controversie relative ai contributi una tantum di disattivazione il cui “petitum” - ben noto in quanto riportato sulla RA 2014 AGCOM – è di natura regolamentare e pienamente sovrapponibile con temi oggetto di questa consultazione.

L’attuale contesto di regole ha quindi già determinato gravi conseguenze negative in termini competitivi per alcuni ISP, i quali sono stati discriminati rispetto a TI e ad altri OLO per il semplice fatto di aver corrisposto i prezzi *una-tantum* delle OR TI approvati da AGCOM.

Per entrambi i motivi evidenziati, AIIP richiama l’Autorità ad una maggiore attenzione sul tema dei contributi “una tantum” in questo provvedimento, visto che i prezzi approvati nelle OR continuano ad essere elusi, in quanto da un lato superati da accordi transattivi in sede controversiale e, dall’altro, inapplicati ai clienti retail di TI.

Costo della manodopera

Nel merito del costo della manodopera, che AGCOM propone di valorizzare in € 46,14 €/h, AIIP richiama le osservazioni già svolte in commento allo schema di delibera per l’approvazione della OR WLR di cui alla del. n.136/14/CIR.

In quella sede AIIP ha osservato che il **costo diretto** medio di un tecnico di rete pari a 29,44 €/ora quale calcolato dall’Autorità a partire dai dati di bilancio di Telecom Italia del 2012, è di gran lunga più elevato rispetto al costo diretto di un tecnico di rete calcolabile sulla base del contratto collettivo nazionale applicabile - CCNL Industria Metalmeccanica Privata - per lo stesso anno, compreso tra l’importo di 16,30 €/h per un tecnico di 4° livello e l’importo di 17,43 €/h per un tecnico di 5° livello¹.

Un simile scarto evidenzia come il criterio con il quale AGCOM dichiara di “scalare” il costo medio orario del personale Telecom Italia inclusivo di “*dirigenti, quadri, impiegati ed operai*” per ottenere “il costo medio di un tecnico di rete” sia inadeguato allo scopo perseguito².

Infatti, anche volendo considerare i lievi aumenti degli anni 2013 e 2014 (e considerare quindi un minimo di circa 18 €/h), a tutto voler concedere il costo medio diretto dei tecnici di rete non dovrebbe ragionevolmente superare i 21,6 €/h (+ 20% sui minimi)³.

¹ Cfr. <http://contrattolavoro.blogspot.it/2012/12/contratto-metalmeccanici-aumenti-dal-1.html>

² AGCOM dichiara di aver ricavato dai dati di bilancio 2012 un costo orario medio del personale Telecom Italia pari a 33,88 €/h “che include dirigenti, quadri, impiegati ed operai” e di aver poi “scalato” tale valore come già negli anni precedenti per calcolare il costo medio orario del tecnico di rete.

³ In realtà gli scatti di anzianità previsti dai CCNL cit. hanno impatto molto inferiore sui minimi. Inoltre le attività in discorso nemmeno giustificano l’impiego di personale tecnico senior, perché non richiedendo particolari skills.

Fermo restando il *mark up* proposto dall'Autorità (ma v. *infra*) ciò condurrebbe, a tutto voler concedere, ad un costo medio pieno della manodopera inferiore ai 34 €/h (contro il costo di 46,14 €/h proposto).

Eccessivo è però anche il *mark up* calcolato dall'Autorità per i costi **indiretti** della manodopera. Infatti, il 36,2% del costo pieno equivale al 56,7% sui costi diretti ed attribuisce quindi un peso ai costi indiretti scollegato dalla realtà. Ad avviso di AIIP, il mark-up non dovrebbe superare il 35% dei costi diretti della manodopera (quella pertinente), pari a circa il 25% del costo pieno della stessa.

Applicando tale ulteriore correzione, si arriva ad un costo orario pieno della manodopera inferiore ai 30 €/h (contro il costo di 46,14 €/h proposto).

In linea con la propria scelta di impiegare anche per gli UT una logica almeno in parte *bottom up*, AGCOM dovrebbe quindi oggi procedere ad una rideterminazione *ex novo* dei costi della manodopera per il 2014, rivedendo radicalmente le modalità di calcolo sino ad ora impiegate.

E' evidente che una corretta quantificazione del costo pieno della manodopera avrebbe effetti dirompenti su tutti i valori proposti per i contributi UT.

Nel merito delle ulteriori valutazioni effettuate da AGCOM si rileva in generale quanto segue.

Costi di gestione ordine.

Non appare logico che il costo della **componente di lavorazione in automatico** inclusa nei costi della gestione ordine di un servizio intermedio (nel 2013, 4,56 euro), sia superiore al costo di gestione automatica sulla piattaforma di cui alla 35/10/CIR della NP (4,3 euro) dal momento che tale attività include, a sua volta, sia il costo di gestione di un ordine in capo al donating, sia il costo di una lavorazione tecnica in capo al donor, pari a 2 euro.

In altre parole, approvare un costo di gestione dell'ordine superiore a 4,3 euro, equivale a sostenere che "*una parte costa più del tutto*".

Si insiste sul punto perché le risposte in passato fornite da AGCOM risultano contraddittorie.

AGCOM ha osservato che (i) il contributo di NP pura non costituirebbe adeguato riferimento perché la sua valorizzazione è stata svolta principalmente sulla base di un *benchmark* internazionale, e non invece "*sulla base di una specifica valutazione dei costi sottostanti*"; e (ii) che la NP riguarderebbe "*attività e processi differenti*", mentre "*I costi dei sistemi informatici sottostanti alla gestione automatica dell'ordine sono ben approssimati dai costi della CPS, in quanto, di fatto, come rappresentato da Telecom Italia, si utilizza la stessa piattaforma informatica*" (v. del. 746/13/CIR § D.22 e del. 747/13/CIR, § D.105).

Tuttavia:

- (i) 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)⁴; erano confermati nel 2010 sulla base della mera circostanza che il costo orario della manodopera non era sostanzialmente mutato (del. 119/10/CIR, parr. 75, 76, 77); aggiornati nel 2011 in € 4,61 solo per riflettere sul valore di partenza l'aumento del costo della manodopera (del. 117/11/CIR); confermati nel 2012 (del. 92/12/CIR) e poi tenuti ancora fermi nel 2013 per la CPS IP/VoIP (cfr. del. 52/15/CIR, §104);
- (ii) i contributi CPS non sono idonei a valorizzare *i costi di gestione automatica* di un ordine poiché (mentre AGCOM ha più volte riconosciuto l'elevato grado di automatismo delle procedure di NP a partire quantomeno dal febbraio 2011), 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) ed il suo prezzo è infatti annualmente modificato in conseguenza della modifica del costo orario della manodopera (si noti che AGCOM lo ha da ultimo ridotto su tali basi da 4,61€ a 4,56€).

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 fortemente ridotto (a valori che si ritiene debbano essere prossimi ai 2 € da tempo applicati alla gestione automatica del *donor* nella procedura di NP).

Altri standard di costo

L'Autorità non sembra tenere in considerazione alcun fattore di efficientamento sulle tempistiche di esecuzione delle attività incluse nei contributi UT in base alla progressiva automazione di tali attività nonché del know-how acquisito negli anni.

In particolare, si ritiene che le tempistiche necessarie alle attività di configurazione e di qualificazione dei servizi, attività ormai standard e realizzate principalmente in modo automatico, possano essere ridotte almeno del 25-30%.

Costi di attivazione accessi naked

Riguardo ai costi di attivazione di linee “naked” appare del tutto irrealistico sostenere, così come fatto da TI anche in altro procedimento, che l'incidenza percentuale delle attivazioni che richiedono permuta in rete di distribuzione sia superiore al 50%.

AIIP concorda pienamente con gli OLO che hanno già evidenziato che i lavori in rete di distribuzione di TI non sono quasi mai necessari, in particolar modo quando non vi è una nuova unità immobiliare connessa.

⁴ “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)”.

L'attuale contesto di mercato caratterizzato dalla contestuale contrazione della nuove unità immobiliari e delle nuove utenze di rete fissa, rende del tutto plausibile l'ipotesi che una quantità del tutto marginale di attivazioni coinvolga nuovi clienti relativi a nuove unità immobiliari, quindi non vi è alcuna necessità di modificare, se non in riduzione e non certo in aumento, le ipotesi attualmente alla base della modello di costo di attivazione sulla base delle attività svolte (ABC – *activity based costing*).

Costi di attivazione accessi simmetrici

Appare in palese contrasto con il principio dell'orientamento al costo la circostanza che i contributi di attivazione per velocità > 2Mbit/sec siano pari alla moltiplicazione del contributo relativo alla velocità base per la maggiore velocità

In questo modo, infatti, viene indebitamente moltiplicate per "N" volte il costo di attività che vengono inconfutabilmente svolte una sola volta, quali la gestione dell'ordine o lo spostamento del tecnico in centrale.

UT di migrazione ATM-Ethernet

Come noto, la migrazione dalla tecnologia ATM a quella Ethernet è una necessità i cui tempi e modi sono stati, nei fatti, dettati da Telecom Italia dopo una iniziale indicazione di Agcom che è stata largamente disattesa, sia in termini di data, sia in termini di "progressività" dell'introduzione dell'End of Sale.

Questa circostanza è stata ulteriormente aggravata dal fatto che la copertura Ethernet è tutt'ora più limitata di quella ATM e quindi gli OLO non hanno alcuna alternativa alla necessità di tenere in esercizio due architetture alternative, con la conseguenza di duplicare i costi e produrre inevitabili inefficienze economiche ed organizzative.

Si ritiene, pertanto, che quantomeno nelle aree soggette ad End of Sale per la tecnologia ATM, la migrazione verso Ethernet dei clienti attivi debba essere a totale carico di TI.

In via subordinata, laddove tale richiesta non dovesse essere accolta, si invita AGCOM quantomeno a rendere "permanenti" le agevolazioni promozionali presenti nella OR 2013 e valide fino al 31dicembre 2013 in primo luogo poiché l'End of Sale ATM si è prolungato per ben oltre tale data e, in secondo luogo, poiché i prezzi promozionali non erano certamente sotto-costo.

Inoltre l'attuale OR non indica in modo chiaro che le procedura di migrazione massiva ATM-Ethernet consente l'aggregazione di migrazioni di accessi asimmetrici e simmetrici relative alla medesima centrale. Si chiede pertanto di esplicitare quanto sopra.

Si ravvisa, infine, la necessità di individuare meccanismi di migrazione ATM-Ethernet alternativi a quelli attualmente previsti, i quali impongono da un lato l'immediato dimensionamento di una rete Ethernet "a regime" e, dall'altro, il progressivo "svuotamento" dei VP ATM senza alcun tipo di garanzia che quest'ultima operazione dia luogo in tempi certi ad una effettiva cessazione dei VP ATM.

E' infatti noto che è sufficiente che anche un solo Vc ATM rimanga attivo, per ragioni anche di disallineamento dei sistemi, che il corrispondente Vp non possa essere cessato.

E' del tutto evidente che una procedura di migrazione efficiente e non indebitamente onerosa non possa che essere basata su logiche di tipo "amministrativo" ovvero sulla garanzia che in un tempo ragionevole e certo dopo l'avvio della migrazione di una certa area, tutti i VP ATM siano cessati da un punto di vista "amministrativo" indipendentemente dall'effettivo espletamento di un ordine di cessazione che potrebbe essere pregiudicato per una molteplicità di ragioni tecniche o semplicemente di malfunzionamento dei sistemi di delivery o di disallineamento del CRM TI

Contributi disattivazione

L'esistenza stessa di contenziosi transatti fra Telecom Italia e due fra i principali operatori alternativi riguardo ai contributi di disattivazione è la dimostrazione più evidente che nel modello dei costi AGCOM sottostanti la prestazione di disattivazione di servizi di accesso vi sono oggi delle palesi incoerenze.

Non è intenzione dell'AIP, non essendo questo procedimento la sede appropriata, addentrarsi sulle problematiche pregresse. Ci si concentrerà quindi solo sul prezzo della prestazione per il 2014, oggetto del presente provvedimento.

Da questo punto di vista, la ampia digressione dell'Autorità sulla individuazione delle attività sottostanti alla realizzazione delle permutate fatta nel procedimento di approvazione dell'OR ULL 2014 appare meritoria, ma non giunge a conclusioni coerenti, soprattutto dal punto di vista della necessaria ed indifferibile revisione del prezzo di disattivazione per il 2014 anche per i servizi Bitstream.

Andiamo con ordine.

Senza la pretesa di voler qui ripercorrere l'intera trattazione, nell'ampio paragrafo dedicato al tema sulla delibera 135/14/CIR, l'Autorità, in estrema sintesi, effettua una analisi delle micro-attività necessarie ad effettuare la "**realizzazione di una permuta**", suddividendo questa attività in vari "sotto casi" a seconda se le attività di attivazione e disattivazione vengano svolte in totale o parziale "sovrapposizione".

Anche nell'istruttoria svolta nel 2008 (delibera 69/08/CIR), da cui sostanzialmente discendono gli attuali standard di costo delle prestazioni di attivazione e disattivazione dei servizi di accesso, si parla espressamente di "**realizzazione di una permuta**" tanto è vero che gli standard di costo delle due "macro" attività di disattivazione e attivazione coincidono, fatta salva la fattibilità tecnica che è necessaria solo per l'attivazione.

Da questo punto di vista, il procedimento introduce nient'altro che una più articolata definizione di una macro attività che possiamo continuare a definire "**realizzazione di una permuta**", attività che nella attuale modello dei costi corrisponde ad un tempo unitario di ben **15 minuti**.

AGCOM ha però, sia pur tardivamente, ammesso, che all'espletamento amministrativo di ciascun ordine di disattivazione (N casi) non corrisponde altra azione se non quella relativa alla "gestione dell'ordine", in quanto le relative operatività vengono rimandate in occasione di una successiva attivazione (in M casi) o di una ulteriormente successiva "bonifica" dei permutatori (in N-M casi), svolte con frequenza molto più bassa per evidenti ragioni di efficienza.

E' quindi del tutto evidente, anche se questo inspiegabilmente AGCOM non lo evidenzia, che il raggruppamento determina non solo una maggiore efficienza degli spostamenti, ma anche nei tempi di espletamento delle attività, a meno che non si voglia sostenere il paradosso che realizzare 100 permuta in una unica soluzione, richieda un tempo pari a 100 volte quello di realizzazione di una sola permuta.

Se partiamo da queste premesse, il semplice fatto che AGCOM ammetta oggi che queste le attività di disattivazione vengano svolte contestualmente a una successiva attivazione o in "grouping" **non può non implicare** una ingente riduzione del costo di disattivazione Bitstream già per l'anno 2014.

Innanzitutto, nel momento in cui si ammette, come fa AGCOM, che Telecom Italia fa "grouping", **non si può non dedurre** che anche le attività "base" di "**realizzazione di una permuta**" **non vengono svolte N volte** (N pari al numero di richieste di disattivazione), **bensi (N-M) volte** dove M è il numero di disattivazioni il cui espletamento viene svolto contestualmente ad una successiva attivazione.

In secondo luogo il costo unitario delle **N-M** attività di "**realizzazione di una permuta**" svolte in "grouping", non può essere certamente pari al costo "stand alone" di realizzazione di una permuta.

Si ha, in definitiva, in entrambi gli scenari, un significativo efficientamento dei costi unitari che AGCOM inspiegabilmente non considera nei prezzi unitari proposti nel presente procedimento.

Nel primo scenario, applicabile negli M casi di disattivazione svolta contestualmente a successiva attivazione, si può al più ipotizzare di allocare alla disattivazione un incremento del 10-20% del costo unitario di "realizzazione di una permuta" svolto contestualmente all'attivazione.

Nel secondo scenario, applicabile negli N-M casi di disattivazione svolta in *grouping* - non si può non ipotizzare una sostanziale riduzione (almeno del 80-90%) dei tempi e conseguentemente dei costi unitari di disattivazione della permuta rispetto al caso "stand-alone", ammesso che sia lecito allocare questi costi al servizio Bitstream, o piuttosto, come ipotizza la stessa AGCOM, allocarli più correttamente come attività compresa nel servizio regolamentato di collocazione

In definitiva, se AGCOM vuole mantenere la coerenza fra quanto asserito nelle precedenti delibere e quanto afferma in questo procedimento, non può non rivedere il costo di disattivazione per il 2014, defalcando i costi relativi alla disattivazione (al netto dei costi di gestione dell'ordine) almeno di un fattore pari al **80-90%**.

In sintesi, il contributo di disattivazione per il 2014 relativo ai servizi Bitstream 2014 (sia simmetrici che asimmetrici) deve essere pari al costo di gestione dell'ordine più un costo non superiore a 2-3 euro.

Contributi una tantum relativi alle VLAN

Si segnala una forte criticità sui contributi UT relativi alle VLAN. Per gli operatori che si specializzano nel mercato *business* la densità della clientela per centrale è tale da non

permettere l'attivazione di almeno 10 VLAN per volta e da non permettere di ripartire il costo di attivazione su un numero considerevole di utenze.

Infatti, si consideri in via esemplificativa il caso di un socio AIIP di medie dimensioni, con 4 utenti in media per centrale. Il costo di attivazione di una VLAN corrisponde a circa mezz'ora di lavoro: 23,25 €. Gli SLA sono estremamente laschi (45gg) e spesso non vengono rispettati (vi sono stati addirittura blocchi). Inoltre, si paga anche la disattivazione: 14,40 €. Questi oneri portano ad un costo aggiuntivo pari a $(23,25 + 14,40)/3,9 = 37,65/3,9 = 9,65€$ a linea.

Al riguardo, si osserva che Telecom ha proposto sul portale *wholesale* anche condizioni diverse da quelle previste in OR e commentate nello schema di provvedimento dell'Autorità. Si tratta della "Offerta Super Macroarea Ethernet Long Distance" di cui alle *news* del 12/01/2015 e del 28/04/2015 che consente all'operatore di raccogliere con uno stesso aggregato di banda, VLAN provenienti da tutto il territorio nazionale / diverse macroaree.

Tale offerta, se da una parte consentirebbe di ovviare al problema di densità sopra evidenziato, dall'altra rappresenta per gli Associati anche una grossa criticità.

AIIP ritiene che sia fondamentale che simili condizioni d'offerta siano regolate dall'Autorità all'interno dell'OR in commento in modo da:

- escludere che il *tying* tra il servizio regolato e il trasporto interurbano di Telecom non regolato necessariamente incluso nell'offerta suddetta produca effetti escludenti (si pensi anzitutto allo svilimento degli investimenti nel trasporto interurbano compiuti dai concorrenti);
- ripristinare il rispetto della non discriminazione, della trasparenza, della parità d'accesso che costituiscono fondamentali condizioni per lo sviluppo competitivo del mercato e che sono gravemente pregiudicati dall'offerta dei servizi regolati a condizioni diverse di quelle approvate;
- trarne le debite conseguenze in ordine ai costi della banda, poiché l'offerta suddetta consente di acquistare l'aggregato di banda una volta sola anziché su ciascuna delle 30 centrali con un prezzo pari ad 1/30 rispetto a quello che graverebbe l'operatore che fruisca dei servizi alle condizioni incluse in OR (e con ulteriori sconti quali l'inclusione gratuita dei primi 50 Mbit), sebbene la banda per essere garantita debba essere comunque configurata da Telecom su ciascuna di esse.

Sotto un diverso profilo si nota che nel caso della rete ATM, TI ha comprato un sistema (CPC) che svolge automaticamente delle funzioni equivalenti, mentre per ethernet ha scelto di non comprare un sistema equivalente ma di sviluppare internamente la funzione (WANTS), ma a distanza di anni dal rilascio Ethernet tale automazione non esiste ancora. Si ritiene quindi che per incentivare la realizzazione di tale sistema AGCOM debba fissare prezzi già coerenti, nel 2014, con l'esistenza di tale funzionalità automatica.

Sul punto si rinvia anche alle osservazioni riportate in risposta alla domanda n. 8 e si richiamano le critiche più sopra svolte sulla proposta AGCOM di confermare costi pari al contributo CPS per la gestione automatica degli ordini in questo caso relativi al 5% degli ordini VLAN.

2. VALUTAZIONE DEI CANONI DELLA BANDA ATM ED ETHERNET

2. Si richiede agli operatori di fornire proprie considerazioni e valutazioni in merito a quanto sopra prospettato in relazione alla banda ATM ed ethernet

Prima di illustrare le ragioni della richiesta di un intervento di AGCOM sul tema in oggetto ben diverso dalla conferma dei prezzi 2013, è necessario ricordare, sia pur sommariamente, il contenuto della precedente delibera n. 746/13/CONS su OR 2013.

Per quanto riguarda la banda ATM, AGCOM aveva calcolato i costi sulla base dei volumi della banda ATM e dei costi sostenuti sulla base dell'ultima Co.Re certificata che era quella del 2010, deliberando una riduzione di circa il 5% rispetto ai valori 2013 proposti da TI nell'ambito dell'offerta *bitstream* 2013.

Per quanto concerne la banda Ethernet (di I livello) AGCOM, aveva ritenuto, sempre al fine di allineare i prezzi 2013 della banda *ethernet* ai costi di Co.Re 2010, che TI dovesse ridurre i prezzi della banda di I° livello proposti da TI nell'ambito dell'offerta *bitstream* 2013 del 46%.

Grande importanza, ai fini del presente procedimento, rivestono anche le risposte di AGCOM ai rilievi mossi da Telecom Italia che lamentava, in entrambi i casi, l'approvazione di prezzi sotto-costo rispetto ai valori Co.Re 2011.

Riguardo ai costi della banda ATM, AGCOM affermava che (D.59)

“In relazione a quanto rappresentato da Telecom Italia al punto D.57, ed in particolare al fatto che la stessa lamenta un sottocosto del trasporto su rete ATM rispetto ai costi di Co.Re 2011, si evidenzia che, a parità di metodologia utilizzata dall'Autorità, i dati di Co.Re 2011 confermano il trend (riduzione dei costi complessivi ed aumento dei volumi) mostrato dalla Co.Re 2010. Ciò premesso l'Autorità, non rilevando elementi tali da indurre ad un cambiamento di orientamento, ritiene di confermare quanto prospettato nello schema di provvedimento posto a consultazione pubblica, ovvero che Telecom Italia debba apportare una riduzione del 5% rispetto a quanto proposto in offerta di riferimento 2013 relativamente alla banda ATM”

Riguardo ai costi della banda Ethernet, AGCOM affermava che (D.59)

*“l'Autorità, fatte salve le successive verifiche di competenza del certificatore (in corso di svolgimento), rileva, da una preliminare analisi della Co.Re 2011, che il rapporto tra i costi ed i volumi complessivi, fornisce un costo unitario della banda ethernet (I° + II° livello) in linea a quanto prospettato dall'Autorità nello schema di provvedimento. Si ritiene, pertanto, di confermare gli orientamenti espressi circa le condizioni economiche della banda ethernet per l'anno 2013 (riduzione del 46% rispetto ai prezzi in offerta *bitstream* 2013).”*

Da queste osservazioni si evince che AGCOM, nell'ambito del provvedimento di approvazione dell'OR 2013, pur basandosi sulla Co.Re 2010, aveva effettuato anche una analisi della Co.Re 2011 la quale, da un lato, confermava il trend di riduzione dei prezzi

della banda ATM anche nell'anno successivo (2011) rispetto a quello preso in esame (2010) e, dall'altro, confermava la validità dei prezzi deliberati per il 2013 per la banda Ethernet anche alla luce delle prime evidenze contabili (2011) relative anche alla banda di II livello (in precedenza stimata).

A ulteriore e definitiva riprova della bontà della metodologia applicata, AGCOM effettuava anche una valutazione di un ipotetico "scenario di migrazione" da ATM e Ethernet che confermava il corretto posizionamento dei prezzi relativi alla banda unitaria dell'ATM e dell'Ethernet.

In sintesi, le valutazioni di AGCOM sui prezzi 2013 erano state validate a ben 3 livelli:

- 1) Co.Re 2010
- 2) Co.Re 2011
- 3) Simulazione scenario di transizione da ATM a Ethernet

Completata la digressione sulla delibera 746/13/CONS, vediamo cosa afferma AGCOM in questo procedimento, riguardo ai costi della banda Ethernet in base alle Co.Re 2011 - Co.Re 2013.

I prezzi si riducono, come è del tutto verosimile e logico trattandosi di una rete in espansione negli anni in esame, del **33%** (da 200 euro/mbit/sec a 133 euro/mbit/sec).

C'è però un colpo di scena.

Le valutazioni dei costi della banda Ethernet sono state fatte a valle di una riallocazione delle voci di costo relative alla cd. componente "*Trasporto ATM su I livello OPM*" sia in relazione ai costi di rete che ai costi trasmissivi. Tali costi, precedentemente allocati alla banda ATM, sembrerebbe siano stati riallocati "pro quota", per le parti comuni, alle piattaforme di servizio ATM ed Ethernet ("*laddove vi fossero delle componenti di rete comuni deve essere indicato il criterio di ripartizione sui costi ATM e ethernet*").

Questa riallocazione comporterebbe, in estrema sintesi, un aumento dei costi unitari della banda Ethernet valutati in base alla Co.Re 2011 (si badi bene, la stessa che era stata analizzata per la valutazione dei costi della banda di I e II livello nel procedimento OR 2013) che "sterilizzerebbero" la riduzione dei costi del 33% che sembrerebbe effettivamente avvenuta nel biennio 2011-2013.

In buona sostanza, AGCOM afferma di essersi "sbagliata" nelle valutazioni effettuate nel precedente provvedimento - che pure erano state validate con ben 3 ragionamenti diversi e convergenti - per concludere che nonostante le evidenze contabili mostrino una riduzione dei costi del 33%, i costi della banda ethernet a OR 2014 dovrebbero rimanere uguali a quelli a OR 2013.

Si tratta, a ben vedere, di un palese errore che per fortuna è facilmente evidenziabile dalla analisi di documenti di fonte Telecom Italia.

La rete OPM di TI è una piattaforma che non serve solo le reti di raccolta ATM ed Ethernet. Tale rete serve almeno altre tre altre piattaforme di servizio di TI (cfr. **allegati 1 e 2** di fonte TI):

- 1) I CDN di *backhauling* delle reti radiomobili
- 2) I servizi Triple Play di TI
- 3) I servizi di rete privata virtuale per la clientela business di Telecom Italia

Appare quindi un palese errore allocare i costi relativi sia i costi di rete che trasmissivi della rete OPM esclusivamente alle piattaforme di servizi bitstream ATM ed Ethernet, cosa che pare evidente sia stata fatta (*“laddove vi fossero delle componenti di rete comuni deve essere indicato il criterio di ripartizione sui costi ATM e ethernet”*).

Così facendo, AGCOM avrebbe oltretutto cancellato in un colpo le risultanze delle precedenti istruttorie - l'istruttoria del 2013 era infatti basata sulla medesima metodologia applicata in precedenti procedimenti di approvazione di OR - basandosi su una ipotesi di riallocazione di una voce di costo effettuata in modo a dir poco superficiale in quanto allocherebbe su 2 piattaforme di servizio i costi di una intera rete metropolitana (la rete OPM) sulla quale **transitano tutti i servizi di nuova generazione di TI (Allegato 1 par. 3 “La rete OPM è la rete di raccolta ed aggregazione di Telecom Italia, su cui, in prospettiva, convergeranno tutti i servizi offerti dall’Azienda).**

Pare quindi doveroso che AGCOM ponga rimedio, in sede di provvedimento finale, a un proprio macroscopico errore.

Il modo più corretto e nel contempo più semplice per farlo, è che AGCOM non smentisca se stessa, ovvero confermi le risultanze della precedente delibera ed applichi ai prezzi OR 2014 la riduzione media del 33% dei prezzi della banda Ethernet che emerge dal confronto fra Co.Re 2011 e Co.Re 2013.

A completamento della analisi sui costi della banda Ethernet, si ritiene opportuno evidenziare quanto segue.

Non conoscendo le logiche di allocazione dei costi della Contabilità Regulatoria di Telecom Italia ed in particolare della voce “Trasporto servizi ATM su I livello OPM”, vi è la possibilità che tale componente di costo sia a sua volta frutto di una preventiva allocazione di costi, benché ciò non corrisponda al tenore letterale del testo posto a consultazione.

Tuttavia, questa ipotesi subordinata, a ben vedere, non modifica sostanzialmente i termini della questione per almeno tre motivi.

In primo luogo, considerando la estrema complessità della rete OPM nella quale convivono, già al primo livello, elementi di rete corrispondenti a svariate piattaforme di servizio, inclusa la piattaforma ATM che viene utilizzata non solo per la raccolta del traffico Bitstream, ma anche per il trasporto del traffico dati relativi alle BTS (vd.in particolare Figura 6 in Allegato 3), pare invero poco opportuno che la determinazione dei costi così complessi e nel contempo così importanti per il mercato possa essere effettuata attraverso due successivi step di allocazione di costi.

In secondo luogo, pare ancora meno opportuno che l'Agcom possa fornire indicazioni corrette sulla ripartizione della voce di costo "Trasporto servizi ATM su I livello OPM" senza conoscere le ipotesi sottostanti alla precedente ripartizione dei costi della rete OPM (ammesso che sia avvenuta) fra le varie piattaforme di servizio che utilizzano tale rete.

In terzo luogo, appaiono discutibili anche i criteri di allocazione di cui l'Agcom ha dato visibilità nel documento posto a consultazione. In particolare se si suddividono "pro-quota" i costi trasmissivi "comuni" al traffico ATM e Ethernet, non si vede per quale motivo non siano suddivisi "pro-quota" anche i costi di rete OPM (Switch, Feeder, Remote Feeder) in quanto anche essi sono, utilizzati, pro-quota, dalle varie piattaforme di servizio.

Ciascuno di questi motivi, anche solo presi singolarmente, suggeriscono in definitiva che anche nella ipotesi che la voce "Trasporto servizi ATM su I livello OPM" sia il frutto di una preventiva allocazione dei costi, l'Agcom, nelle more di ulteriori approfondimenti, confermi le risultanze della precedente delibera ed applichi, per l'effetto, ai prezzi OR 2014 la riduzione media del 33% dei prezzi della banda Ethernet che emerge dal confronto fra Co.Re 2011 e Co.Re 2013.

Per quanto riguarda i costi della banda ATM, si ritiene che la revisione dei criteri di allocazione della voce "Trasporto servizi ATM su I livello OPM", che, come affermato, determina una "spalmatura dei costi" su almeno 5 e non 2 piattaforme, dovrebbe condurre ad una lieve riduzione dei costi unitari della banda ATM, dovuta alla maggiore incidenza dei costi di tale componente sulla Co.Re 2013 rispetto alle Co.Re 2010.

Sui costi della banda ATM è peraltro opportuno fare anche un'altra dirimente considerazione.

Telecom Italia ha deciso, come è ormai acclarato, di migrare gran parte del traffico ATM su una piattaforma multi servizio denominata OPM (vd allegati 1, 2 e 3), lasciando nel contempo attiva la piattaforma "legacy" dedicata al trasporto del traffico ATM.

Gli ISP sono quindi, in questo momento, doppiamente penalizzati. Una prima volta per vedersi applicato il prezzo regolamentato della banda ATM che, per la prima volta, non sarebbe oggetto di alcuna riduzione per effetto delle inefficienze legate alla duplicazione delle piattaforme di servizio e, una seconda volta, per non poter utilizzare la piattaforma di servizio OPM che è a esclusivo vantaggio dei clienti retail di Telecom Italia che può godere dei più bassi costi legato all'utilizzo di una piattaforma multi servizio.

Si ritiene, in definitiva, che in questo momento non vi siano le necessarie condizioni per applicare in modo rigido le risultanze della Contabilità Regulatoria alla voce di costo relativa alla Banda ATM in quanto non pienamente rappresentative dei criteri regolamentari di costi efficienti.

Per l'effetto, indipendentemente dall'esito delle verifiche dei criteri di allocazione dei costi, AIIP chiede che il costo della banda ATM sia ridotto almeno del 5% rispetto all'anno precedente, in linea con le conclusioni del provvedimento di approvazione dell'OR 2013 .

IV.3 VALUTAZIONE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DEI KIT DI CONSEGNA

3. *Si richiede agli operatori di fornire proprie considerazioni e valutazioni in merito a quanto sopra prospettato in relazione ai kit di consegna*

Prima ancora di illustrare le ragioni tecnico-economiche della richiesta di un intervento da parte di AGCOM, è utile effettuare una premessa per ricordare, sia pur sommariamente, il contenuto dei precedenti provvedimenti AGCOM sul tema e le numerose e conclamate inottemperanze di Telecom Italia.

• **I provvedimenti AGCOM relativi alle OR 2012 e 2013**

Con delibera 94/12/CIR relativa all'OR Bitstream 2012, AGCOM, nell'ambito del consueto intervento normativo relativo ai servizi soggetti ad obbligo regolamentare di orientamento al costo, ha deliberato anche sulle condizioni tecnico-economiche propedeutiche all' End of Sale (EOS) ATM previsto per **febbraio 2013**.

L'EOS ATM, che ha costretto gli OLO a sostenere gli investimenti necessari alla completa duplicazione delle piattaforma di servizio Bitstream, è stato accompagnato da misure regolamentari relative ai Kit di Interconnessione Bitstream Ethernet che, in particolare nella versione "evoluta", sono eccezionalmente più onerosi dei Kit di Interconnessione ATM, in quanto prevedono la messa a disposizione di un apparato di terminazione L2 dedicato all'OLO/ISP oltre alla porta di interconnessione GbE.

In estrema sintesi, l'evoluzione delle prestazioni e la riduzione dei costi degli esistenti Kit di consegna sono state ritenute così importanti e, nel contempo, critiche, che AGCOM ha richiesto che *"Telecom Italia si adopera in modo da rendere disponibili, entro la prima metà del 2013, modelli innovativi per l'apparato di terminazione del kit di consegna ethernet (sezione 17.1 dell'offerta di riferimento) i quali, quantomeno a parità di prestazioni, consentano una sostanziale riduzione dei costi"* (art 3.6 delibera 94/12/CIR).

Con successivo provvedimento 746/13/CONS relativo all'OIR Bitstream 2013, AGCOM ha sostanzialmente rimandato la verifica dell'orientamento al costo sia dei "vecchi" modelli di Kit che dei "modelli innovativi" (sia "base" che "evoluti") al provvedimento relativo all'anno 2014, approvando, per i "vecchi" kit di tipo evoluto, il "congelamento" dei prezzi promozionali applicati da Telecom Italia per il 2012 e per il 2013.

E' stata rimandata al presente procedimento anche la discussione della proposta di TI di "unificare" i prezzi dei listino per i kit "base" ed "evoluti" indipendentemente dal modello utilizzato.

• **I ritardi e le inottemperanze di Telecom Italia**

La prima inottemperanza di TI al quadro normativo sommariamente riassunto, è stata la mancata introduzione in rete dell'apparato di tipo CISCO ASR-903 il cui inserimento in rete era previsto per il primo semestre 2013 nella stessa OR 2013 ver. 31 ottobre 2012. Tali apparati, pur non essendo i più economici sul mercato, sarebbero stati di gran lunga più economici sia in termini di costo che di consumi energetici e molto meno ingombranti rispetto agli apparati CISCO 7609, a sostanziale parità di perimetro di prestazioni offerte.

Telecom Italia ha giustificato questa inottemperanza affermando, all'interno del procedimento OR 2013, che *“Cisco aveva inizialmente previsto di completare l'adeguamento dell'apparato ASR-903 per l'inizio del 2013, salvo poi modificare i suoi piani, rimandandoli di un anno. Pertanto, la disponibilità di apparati ASR-903 è stata rinviata”*. Questa affermazione lascia francamente perplessi visto che il modello ASR-903 è un modello in “end of sale” dal gennaio 2013 ed in “end of life” dal 14/7/2012, prima della pubblicazione dell'OR 2013 ad ottobre 2012 (**Allegato 4**).

Nel secondo semestre 2013, e quindi in netto ritardo rispetto alle richieste di AGCOM, è stata annunciata la messa in esercizio di nuovi apparati di terminazione L2 (apparati Cisco 7604 e Juniper MX240 per i “kit evoluti” e Juniper MX5 per i “kit base”).

Questa è la seconda plateale inottemperanza, in quanto i nuovi “kit evoluti” Cisco 7604 (**Allegato 5**) - diversamente dai modelli Cisco ASR-903 che hanno un ingombro assai inferiore in altezza e in profondità (**Allegato 6**) - hanno dimensioni sostanzialmente simile al Cisco 7609 (quantomeno in termini di larghezza e profondità) che ne impedisce, al pari del loro “predecessore”, l'inserimento in moduli di tipo N3 e sono caratterizzati da consumi (e conseguentemente prezzi) non molto diversi dall'apparato Cisco 7609.

Ma vi è di più.

Nella news del 26 luglio 2013 con la quale sono stati comunicati prezzi e descrizione tecnica dei nuovi kit di interconnessione “base” ed “evoluti”, era ancora specificato che il kit basato su apparato Juniper MX5 era idoneo alla sola fornitura di servizi Bitstream (e non Bitstream NGA).

Nella news del 24 settembre 2013 con la quale è stato rilasciato il *form* idoneo a inviare richieste di fattibilità dei nuovi kit “base” ed “evoluti” (incluso il kit basato su apparato L2 Juniper MX5) non vi era ancora alcuna menzione in merito a novità sulle funzionalità relative ai cosiddetti “kit base”.

A distanza, quindi, di oltre 6 mesi dalla data inizialmente prevista per l'end of sale ATM (febbraio 2013) ed in un momento in cui si sono già necessariamente maturate le decisioni riguardanti la architettura di interconnessione Bitstream Ethernet, Telecom Italia non faceva ancora la minima menzione alla possibilità che potesse mutare il proprio orientamento in merito al vincolo che solo i “kit evoluti” potessero essere utilizzati anche per interconnessione Bitstream NGA.

Solo a far data dal **27 febbraio 2014**, la consegna del servizio Bitstream NGA è stata ufficialmente estesa ad apparati di tipo L2 Juniper MX5 (cd. “modello base”).

A distanza di un anno dall'EOS ATM, Telecom Italia ha, quindi, da un lato completamente stravolto le “regole del gioco”, azzerando il principale elemento di differenza fra i “kit base” e “kit evoluti” e, dall'altro, ha confermato che la richiesta di introdurre apparati innovativi con una sostanziale riduzione di costi era, alla fine, del tutto ragionevole. Lo Juniper MX5 è infatti un apparato di terminazione L2 con consumi energetici ridotti e, conseguentemente, ha un costo quasi di un ordine di grandezza inferiore a quello preteso da TI per altri apparati “evoluti” di terminazione L2 idonei sia a Bitstream, sia a Bitstream

NGA, benchè tale apparato abbia ancora una profondità maggiore degli armadi standard ETSI-N3, come invece il Cisco ASR 903, ed il Cisco ASR-920-24SZ-M

In definitiva, i ritardi/inottemperanze di Telecom Italia hanno determinato un quadro di riferimento, oltre che discriminatorio per le ragioni sopra richiamate, anche del tutto irrazionale, in cui coesistono apparati di terminazione L2 di tipo “base” ed “evoluto”, sia di vecchia che nuova generazione, ma ancora non rispondenti ai criteri di efficienza raggiungibili con gli apparati di ultima generazione. Tutto ciò in presenza di una evoluzione tecnologica implementata in modo maldestro e tardivo da TI che non giustifica più, se non in misura residuale, l’originario concetto di apparato di tipo “evoluto”, termine del quale, peraltro, AGCOM, non fa alcuna menzione nel proprio provvedimento (art 3.6 delibera 94/12/CIR) che, a ben vedere, parla solo di modelli “innovativi”.

- **Richiesta di intervento AGCOM**

La articolata premessa era necessaria per evidenziare che la proposta attualmente presente nella bozza di provvedimento di “congelare” i prezzi 2012 e 2013 relativi ai “kit evoluti” Cisco 7609 anche per il 2014, benché assolutamente doverosa (TI li aveva addirittura aumentati!), non è sufficiente a ripristinare i principi regolamentari di orientamento al costo e non discriminazione.

L’orientamento al costo, infatti, non è assicurato per gli apparati evoluti di “vecchia” generazione in quanto la proposta AGCOM è basata sulla mera conferma di una offerta “promozionale” di TI

La non discriminazione non è, a maggior ragione, assicurata dalla attuale proposta AGCOM in quanto gli OLO/ISP che hanno comprato apparati di “vecchia” generazione sono stati oggettivamente discriminati dalla maldestra e tardiva ottemperanza di TI ai provvedimenti AGCOM, culminata, alla fine, da un radicale mutamento delle caratteristiche stesse degli apparati di terminazione L2 che, se avvenuto tempestivamente, avrebbe con ogni probabilità determinato l’approvvigionamento, da parte della quasi totalità degli OLO/ISP, di un solo apparato multi servizio (Juniper MX5).

La proposta di intervento è quindi che il prezzo di tutti i kit di interconnessione esistenti (sia base che evoluti) venga uniformato applicando i costi dei nuovi kit “base” MX5, ovvero:

- Canone mensile in spazi OLO: 70,85 euro/mese
- Canone mensile in spazi TI: 216,66 euro/mese

In via subordinata, laddove Agcom ritenga di mantenere una distinzione fra kit “base” ed “evoluti” si propone di agire almeno sui costi per ospitare gli apparati in spazi Telecom.

Infatti ciò che è assolutamente inaccettabile ed inspiegabile, oltre che incoerente con gli stessi prezzi 2012-2013 dei Cisco 7609, è l’elevatissimo differenziale fra il canone relativo alla modalità “in spazi OLO” (257,72 euro/mese) e quelli relativi alla modalità “in spazi TI” (1.173,99 euro/mese) che non si giustifica nemmeno con l’elevato ingombro e assorbimento energetico di questi apparati.

Il differenziale fra queste due modalità è infatti addirittura superiore a 900 euro/mese, ovvero al canone mensile totale di ben tre telai N3 con assorbimenti standard di 1kw Pn (Potenza Nominale).

Non a caso, questo differenziale è stato “assorbito” da TI nella propria OR 2012-2013 per gli apparati Cisco 7609 in cui il differenziale di costo fra la soluzioni “in spazi OLO” (494,66 euro/mese) e “in spazi TI” (795,24 euro/mese) è pari a circa 300 euro/mese che è il costo standard di collocazione di 1 telaio N3 (inclusivo di costi di energia e condizionamento con Pn 1Kw).

Appare, quindi, evidente che TI stessa confidava di recuperare questo differenziale di prezzo con l’inserimento di nuovi apparati, come l’apparato Cisco ASR 903 originariamente individuato, aventi ingombro (1 telaio N3) e consumo (<1kw) di gran lunga inferiori a quelli dell’apparato Cisco 7609.

In definitiva, nella ipotesi subordinata che AGCOM voglia mantenere una differenza fra apparati “base” ed “evoluti”, appare logico applicare il seguente listino unificato dei “kit evoluti”.

- Canone mensile in spazi OLO: 257,72 euro/mese (= proposta di TI per nuovi kit “evoluti”)
- Canone mensile in spazi TI: 557,72 euro/mese (= differenziale di 300 euro/mese pari al canone di collocazione std. di 1 telaio N3 con consumo di 1kw)

Con questa ipotesi subordinata, AGCOM recupererebbe, nel contempo, coerenza con le proprie indicazioni pregresse, assicurerebbe l’applicazione del principio dell’orientamento al costo - a differenza dell’attuale proposta che si basa sulla conferma di una offerta promozionale - e la applicazione del principio di non discriminazione fra OLO/ISP che hanno installato i kit “prima” e “dopo” la evoluzione tecnologica avvenuta ad inizio 2014.

AGCOM compenserebbe, inoltre, anche se in misura parziale - la compensazione totale si avrebbe solo in accoglimento della proposta principale - il danno economico procurato agli OLO che avrebbero installati solo apparati di tipo Juniper MX5, le cui caratteristiche sono in linea con le prescrizioni normative che avrebbero dovuto essere messe in campo nella prima metà del 2013.

In ogni caso, poiché nel contempo sono stati presentati sul mercato apparati di nuova generazione quali il Cisco ASR-920-24SZ-M che forniscono le funzioni necessarie ma con consumi ridotti e soprattutto con dimensioni compatibili agli armadi standard ETSI-N3 (che quindi non necessitano di *rack* fuori standard), si chiede che questi vengano urgentemente inseriti nell’OIR di Telecom.

Infine, non sussistono a nostro avviso ragioni valide per imporre un apparato di KIT diverso per ogni cliente, e si chiede pertanto che vengano inseriti nel listino funzioni di KIT realizzate con apparati in grado di supportare, come nel caso dell’ATM, clienti multipli.

IV.4 SLA E PENALI INERENTI AI PROCESSI DI ATTIVAZIONE E MIGRAZIONE DEI SERVIZI DI ACCESSO WHOLESALE

4. Si richiede agli operatori di fornire propri commenti, considerazioni e valutazioni in merito a quanto sopra riportato in relazione agli SLA

AIIP non può che condividere l'opportunità di estendere il sistema di SLA e Penali definito nelle delibere 93/12/CIR e 94/12/CIR allineandolo a quanto previsto al riguardo dalla delibera n. 15/14/CIR in materia di migrazioni verso accessi *bitstream* e, più in generale, di effettuare un attento monitoraggio che coinvolge più dimensioni dell'intero processo di *provisioning* e *assurance* della rete di accesso.

Per quanto riguarda le osservazioni di dettaglio sugli SLA, si rimanda, per brevità, al contributo reso da AIIP in sede di commenti alla delibera relativa alla analisi di mercato (delibera 42/15/CONS).

Laddove nell'emanando provvedimento relativo all'analisi di mercato 2014-2017 - che alla data di redazione del presente documento non è noto in quanto in corso di notifica alla Commissione Europea - AGCOM abbia già accolto alcuni dei suggerimenti pervenuti dal mercato al fine di rendere il sistema di SLA/Penali realmente disincentivante rispetto a comportamenti abusivi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: abolizione delle penali con "franchigia", importi delle penali crescenti con la durata del singolo disservizio, e con il numero totale di disservizi per servizio,...) si invita Codesta Autorità a recepirli già nel provvedimento di approvazione dell'OR *Bitstream* 2014.

Inoltre si segnala una criticità sui costi e prestazioni degli SLA che modificano i tempi garantiti al 100% di un solo giorno, ed introducono una ulteriore soglia per il 98% dei casi che non variano in modo sostanziale lo SLA standard, ma allo stesso tempo costa ben € 150, tanto è che il riscontro di questa prestazione sulla clientela finale di almeno alcuni soci AIIP è stata zero.

Si chiede di avere SLA al 100% su singola linea con almeno il dimezzamento del tempo attivazione nel 100% dei casi e la rimozione degli SLA "statistici", inutili.

IV.5 ULTERIORI CONDIZIONI DI OFFERTA DEI SERVIZI BITSTREAM SU RETE IN RAME

5. Si richiede agli operatori, ed in particolar modo a Telecom Italia, di fornire proprie considerazioni in merito ai punti sopra riportati

Nuovo processo di *assurance* per gli interventi a vuoto su linee *Bitstream* Asimmetrico

Preliminarmente alla discussione su questo tema, è necessario segnalare alcune gravi criticità relative al tema degli **Interventi a Vuoto**.

In primo luogo, si evidenzia che Telecom Italia ha introdotto per la prima volta nell'OR *Bitstream* 2014, un prezzo di listino per la prestazione di **Intervento a Vuoto di *Provisioning*** che, inopinatamente, è stato posto pari al prezzo dell' *Intervento a Vuoto di *Assurance** (**75,05 euro**).

A ben vedere, nell'OR *Bitstream* 2015, pubblicata ad ottobre 2014, il prezzo e una ben più articolata descrizione delle casistiche che danno origine agli IAV di *Provisioning* è stata

riportata nella sezione SLA anziché nell'OR e riporta un prezzo pari a quasi la metà (**44,27 euro**) rispetto a quello riportato nell'OR Bitstream 2014 in commento.

Una prima considerazione è quindi che se AGCOM approvasse l'OR così come previsto nell'attuale bozza di provvedimento, avallerebbe prezzi che, per Telecom Italia stessa, sono pari a quasi il doppio di quanto effettivamente dovuti!!

In realtà, a ben vedere, anche la formulazione degli IAV di Provisioning svolta in sede di OR Bitstream 2015 è ben lungi dal rispondere a criteri di orientamento al costo, in quanto Telecom Italia applica lo stesso prezzo sia alla casistica di interventi a vuoto di provisioning "**on field**" - che presuppongono l'uscita effettiva del tecnico - sia per interventi a vuoto di provisioning "**on call**" in cui Telecom Italia svolge una attività di "help desk" la quale, ai sensi della delibera 69/08/CIR (cfr. tabella pag 18), si può valutare al massimo con il costo della manodopera per 20 minuti.

Questa medesima osservazione, invero alquanto elementare, è facilmente esportabile anche agli **IAV di assurance** nei quali Telecom Italia, ormai da oltre un anno, riporta negli allegati fattura un campo "**remoto/on field**" recante, appunto, la descrizione riguardante la avvenuta uscita del tecnico o meno.

Non si capisce davvero come mai AGCOM non abbia fin qui imposto quantomeno la **differenziazione del prezzo degli IAV di provisioning e assurance** fra queste due casistiche dal momento che nel caso di IAV da remoto l'applicazione dei principi regolamentari di disaggregazione dell'offerta impongono l'applicazione di un prezzo differenziato e pari alla valorizzazione dell'effettivo tempo impiegato per l'attività di help desk (come detto, in base alla delibera 69/08/CIR, pari a 20 min).

Una seconda palese criticità dell'attuale quadro regolamentare relativo agli IAV si riferisce alla ormai consolidata prassi di addebitare gli Interventi a Vuoto anche alle casistiche con competenza di chiusura "**causa cliente**".

Indipendentemente dalle innovazioni di processo introdotte di cui si dirà nel seguito, nella prima delibera AGCOM in cui è stata valutata nel dettaglio la prestazione IAV (delibera 13/09/CIR) si recita testualmente (art 4.1)

*"Telecom Italia riformula la sez. 19 dell'offerta di riferimento prevedendo, relativamente agli interventi a vuoto, un contributo di 73,18 € **nel caso in cui vi sia assenza di malfunzionamento ovvero malfunzionamento dovuto all'Operatore**" (grassetto aggiunto)*

La *ratio* autentica del provvedimento regolamentare era quindi quella di disincentivare l'apertura dei ticket di *assurance* quando il problema era effettivamente sulla rete degli OLO, ovvero nei casi di "falsi allarmi".

Il malfunzionamento a causa del cliente è "a ben vedere" in zona neutra, fra il malfunzionamento dovuto a Telecom Italia che determina l'applicazione di una penale, peraltro solo in caso di ritardo di riparazione del guasto superiore allo SLA e subordinatamente al superamento delle franchigie, e il malfunzionamento dovuto all'OLO che determina, in questo caso nel 100% dei casi, l'addebito di un intervento a vuoto.

Appare in definitiva del tutto sproporzionato, contrario ad ogni *ratio* regolamentare e finanche alla *ratio* “semantica” di una prestazione denominata “intervento a vuoto” che i malfunzionamenti che all’esito delle verifiche risultino “a causa cliente” debbano essere “sanzionati” con un intervento a vuoto.

In estrema sintesi si richiede che:

- 1) il prezzo “base” degli IAV di *provisioning* non sia superiore alla proposta TI pubblicata nell’OR 2015 (44,27 euro)**
- 2) il prezzo degli IAV di *assurance* e di *provisioning* che risultino chiusi da “remoto” o “on call” non sia superiore al costo di una attività di help desk pari a 20 min. secondo quanto stabilito dalla delibera AGCOM 69/08/CIR, valorizzati in base al costo della manodopera nel 2014;**
- 3) Sia disposta la eliminazione dall’OR di tutte le casistiche di addebito di IAV per “causa cliente” in quanto non conformi alla definizione dell art 4.1 della delibera 13/09/CIR**

Riguardo al **nuovo processo di *assurance*** si rilevano le seguenti criticità:

In primo luogo si ritiene del tutto inaccettabile che il nuovo processo, al pari di quello attuale, non preveda alcun automatismo per poter **contestare la competenza di chiusura del guasto** e che l’operatore possa a tal fine solo “genericamente” **contattare** i propri referenti di *assurance* (ergo tramite e-mail).

*“Per eventuali contestazioni sull’attribuzione della chiusura del TT, l’Operatore potrà contattare (eventuali modalità evolutive rispetto a quelle in essere saranno comunicate tramite apposita news sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com) i riferimenti territoriali di *assurance* disponibili sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com entro 2 giorni lavorativi dalla chiusura del TT stesso, cui Telecom Italia fornirà riscontro entro i successivi 7 giorni lavorativi.”*

Quanto sopra è in incomprensibile controtendenza con la possibilità, già possibile nell’attuale processo, di inviare in automatico un collaudo positivo o negativo (ovvero di validare o contestare l’avvenuto ripristino del servizio).

Appare evidente la carenza di volontà di Telecom Italia di mettere a disposizione strumenti per contestare la unilaterale attribuzione di competenza fatta da Telecom Italia la quale, laddove esercitata indebitamente, non solo evita l’applicazione di una debita penale, ma determina l’indebita applicazione di un intervento a vuoto.

Inoltre:

- è di fondamentale importanza che nel nuovo processo sia possibile per l’OLO avere strumenti per effettuare un “collaudo negativo” ed interrompere la “sospensione causa cliente” (funzionalità che al momento non risulta disponibile);

- è di fondamentale importanza che le notifiche relative ai cambiamenti di stato su un *trouble ticket* relativi a “sospensioni” (SI) e ai “collaudi (CI) avvengano per e-mail e non solo tramite notifica sul portale;
- gestione del degrado: non è chiaro cosa Telecom Italia intenda per evidenze puntuali del tipo di degrado e le misure che Telecom richiede. Se le misure sono legate allo strumento NGASP, si fa notare che per le linee oggetto di migrazione da un VP a un altro, di migrazione da ATM a GBE non è possibile effettuare questo tipo di interrogazioni. Il tema è importante poiché Telecom sostiene che in mancanza di questo tipo di informazioni, è autorizzata a rigettare il TT;
- fase precedente l’apertura della richiesta di intervento: anche in questo caso si evidenzia che lo strumento NGASP non è possibile effettuare tutte le interrogazioni, quindi va alleggerito il requisito in base al quale l’apertura del ticket di *assurance* va subordinata alla preventiva effettuazione di test

Costo della banda ATM “a consumo”

AIIP ritiene che non ci siano ragioni per le quali che il prezzo della banda ATM a consumo non debba seguire lo stesso trend di riduzione del prezzo della banda ATM flat.

Introduzione in OR del profilo ATM High Level “a consumo” a 4 Mbit/s IMA

AIIP è favorevole alla introduzione in OR di tale profilo.

Modifica della gestione della richiesta del modem per accessi simmetrici a 2 Mbit/s

Si concorda con quanto richiesto dall’OLO.

Si aggiunge che, anche per gli accessi simmetrici su rame Ethernet, almeno sino alla velocità di 8 Mbit/s sia presente nell’offerta la possibilità di non ordinare il modem lato utente a TI.

Rendicontazione della banda ethernet di I e II livello

Si condivide la questione. Se TI non è in grado di ovviare alla problematica evidenziata (inclusione del costo della banda di I livello anche laddove non andrebbe applicato) con una rendicontazione separata, si deve imporre a Telecom di ridurre forfettariamente del 5% il costo della banda di II Livello.

Modalità di reclamo in merito ad un ingiustificato rifiuto di attivazione

Si concorda con quanto richiesto dall’OLO.

V.1 VALUTAZIONE DELL’OFFERTA DI RIFERIMENTO 2014 PER I SERVIZI BITSTREAM NGA, SERVIZIO VULA E RELATIVI SERVIZI ACCESSORI

- | |
|--|
| <p>6. Si richiede agli operatori di fornire proprie considerazioni e valutazioni in merito a quanto sopra prospettato in relazione ai contributi una tantum dei servizi bitstream NGA</p> |
|--|

Contributi di attivazione FTTC

Gli attuali contributi sono stati determinati dalla 10/13/CIR. Essi risultano decisamente eccessivi rispetto ai costi sottesi e determinati su basi che contengono criticità. Si nota peraltro che a livello retail i contributi di attivazione risulterebbero più bassi o del tutto assenti.

- Attivazione *sub loop* (attualmente € 35,55 per accessi *shared* e € 79 per accessi *naked*): riteniamo che debbano essere ribaltati i contributi da OIR subloop unbundling, senza la componente di gestione del relativo ordine, già contata nella componente di gestione ordine dell'attivazione FTTC. Va altresì notato che nella stragrande maggioranza dei casi gli accessi FTTC naked sono realizzati partendo da accessi in rame esistenti, che vengono convertiti in *naked* solo dopo l'attivazione dell'accesso FTTC grazie alla conversione del servizio telefonico da POTS a VoIP.
- Fattibilità tecnica: (€ 5,85 per attivazioni *shared*, ed € 20,38 per attivazione *naked*): l'Autorità ha chiarito che questa voce si riferisce all'identificazione della posizione della coppia all'interno dell'armadio e/o identificazione della linea seconda disponibile. Si nota che queste prestazioni sono già incluse nei contributi OIR di *subloop unbundling*, tanto è che operatori soci di AIP non devono corrispondere questa prestazione a TI, né la debbono effettuare loro stessi, quando attivano utenze su propri apparati FTTC in cabinet di strada.
- Configurazione VLAN e Modem: queste sono operazioni del tutto automatiche che fanno parte dei sistemi automatici di gestione ed attivazione dell'ordine, già previsti in altre voci (e per i quali si è più sopra criticata l'applicazione dei costi CPS).

Contributo di cambio di operatore FTTC

Si ritiene che le condizioni esaminate nella nota di piè pagina n. 26 a pagina 81 della delibera n. 10/13/CIR siano profondamente cambiate, in quanto, data l'alta quota di mercato degli accessi FTTC *retail* di TI e l'assenza in moltissime zone di infrastruttura FTTC alternativa a quella di TI, una percentuale dei cambi operatore da FTTC ad FTTC riguardi la casistica "C", che richiede solo un intervento logico e non fisico. Riteniamo quindi opportuno che per tale casistica sia previsto un contributo *ad hoc*.

Contributi di attivazione FTTH

- Configurazione VLAN e GPON: queste sono operazioni del tutto automatiche che fanno parte dei sistemi automatici di gestione ed attivazione dell'ordine, già previsti in altre voci (e per i quali si è più sopra criticata l'applicazione dei costi CPS);
- Fattibilità tecnica: non si comprende perché serva tale prestazione visto che o una unità immobiliare è servita dalla rete FTTH, o non lo è, ed i *tool* di copertura già lo indicano automaticamente;

Variatione di configurazione

- Tale prestazione è del tutto automatica, non deve essere previsto alcun contributo UT oltre al costo di gestione e attivazione automatica dell'ordine.

V.2 VALUTAZIONE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA BANDA ETHERNET E DEI KIT DI CONSEGNA DI CUI ALL'OFFERTA BITSTREAM NGA

7. Si richiede agli operatori di fornire proprie considerazioni e valutazioni in merito a quanto sopra prospettato in relazione alla banda ethernet ed ai kit di consegna dei servizi bitstream NGA

AIIP ritiene che la principale criticità di questa sezione dell'OR risieda nella correlazione, evidenziata dalla stessa Autorità, fra i prezzi delle porte GBE (sia utilizzate per il servizio Bistream NGA che VULA) e i costi di collocazione, e loro volta fortemente dipendenti dai costi unitari dell'Energia, oggi oggetto di gravi criticità da un punto di vista regolamentare.

La criticità principale, dalla quale derivano alcune delle altre, è costituita dal fatto che l'intero fabbisogno energetico del gruppo Telecom Italia è gestito da una società dedicata, facente parte del gruppo stesso, denominata Telenergia.

E' di tutta evidenza che l'attuale meccanismo basato sulla rilevazione del prezzo unitario dell'energia sulla base delle fatture pagate da Telecom Italia a Telenergia nell'anno precedente è palesemente fallace e determina una serie di criticità.

La prima e principale di tali criticità è rappresentata dalla circostanza che il prezzo regolamentato dell'energia elettrica, dal quale dipende il 90% dei costi regolamentati di collocazione è basato su un prezzo intercompany o transfer-charge interno.

L'attuale prezzo di un servizio di vitale importanza come quello di collocazione, in quanto propedeutico ai principali servizi wholesale, è oggi un prezzo fittizio e non un prezzo di mercato che andrebbe più correttamente rilevato partendo dalle fatture pagate da Telenergia ai propri fornitori, valutando contestualmente se l'approvvigionamento di energia sia effettuato in modo efficiente.

Una prima derivata di questa anomalia di fondo riguarda i prezzi delle "accise". L'Autorità tutela gli OLO solo parzialmente applicando un cap del 10% alle tasse applicabili e non considera, quindi, i rimborsi che Italenergia ottiene ex-post dalle amministrazioni in esito a modifiche della legislazione tributaria.

Una seconda derivata negativa di questa anomalia di fondo è che il prezzo rilevato non tiene conto del fatto che gli impianti dedicati agli OLO sono per la gran parte relativi a impianti alimentati in media tensione, che godono di un costo marginale inferiore.

In considerazione di tali anomalie, l'Autorità aveva ritenuto nel 2008 di dover fare una verifica sui benchmark di mercato⁵, verifica quanto mai opportuna nel 2015, in cui le evidenze contabili, rappresentando un costo intercompany, non sono affatto rappresentative del costo di un operatore efficiente ed in particolare non tutelano gli OLO

⁵ Delibera 69/08/Cir par. 94 "L'Autorità ha comunque richiesto a Telecom Italia di fornire le necessarie

informazioni per verificare che il costo unitario dell'energia elettrica da essa sostenuto nel 2006 fosse in linea con i trend di prezzo nazionali ed internazionali"

da un rischio di discriminazione che deriva dall'applicazioni di prezzi fittizi o comunque non improntati a un criterio di efficienza.

Vediamo, allora, a quanto corrisponde il benchmark di costo energetico di una azienda delle dimensioni di Telecom Italia.

Occorre, ancora una volta, fare una premessa.

Il costo unitario dell'energia è una funzione decrescente dei consumi annui.

Tanto maggiori sono i consumi di una azienda, tanto minori sono i suoi costi unitari, dal momento che il prezzo dell'energia è ormai in gran parte liberalizzato.

Ebbene, il consumo di TI è superiore a quello di un grande cliente industriale per un fattore 100:1 (!) in quanto TI consuma circa 2.300 GWh/anno (**Allegato 7**)

Vediamo ora gli standard di costo ufficiali applicabili ad aziende con consumi energetici pari a quelli di Telecom Italia (fonte Eurostat).

Lo standard di costo in Italia "all taxes and levies included" (quindi inclusivi di tutti i costi regolatori, e inclusivi di IVA) di un cliente con consumo compreso fra 70 e 150 GWh/anno, quindi di un ordine di grandezza inferiore a TI, è di **0,114 euro/Kwh** (1H2014 – fonte Eurostat) che è a sua volta del 10% superiore alla media UE (**Allegato 8**).

Lo standard di costo in Italia "all taxes and levies included" (quindi inclusivi di tutti i costi regolatori, e inclusivi di IVA) di un cliente con consumo >150 GWh/anno, quindi comparabile a quello di TI è **0,0882 euro/Kwh** (1half 2014 – fonte Eurostat) (**Allegato 9**).

In entrambi i casi i costi sono in decisa riduzione dall'anno precedente (1h 2013).

Ciò costituisce ulteriore conferma, laddove ce ne fosse bisogno, di quale errore incorrerebbe Agcom nell'aumentare, anziché diminuire, i costi unitari dell'energia rispetto a quelli approvati nel 2013 (**0,1665 €/kWh**) che, come si è visto, sono già abnormi in quanto pari esattamente al doppio del benchmark di riferimento di una azienda con consumi paragonabili a quelli di Telecom Italia (**0,0882 euro/Kwh**).

La AIIP propone quindi che l' Agcom introduca un meccanismo di cap nel costo dell'energia che traguardi un obiettivo credibile, che, alla luce di quanto evidenziato, non può essere un costo superiore a **0,10 euro/Kwh**.

Tale riduzione di costi dovrebbe riflettersi, sin dall'OR 2014, su tutti i servizi, quali quelli in esame, i costi dipendono dal costo standard di colocazione regolamentato,

V.3 ULTERIORI CONDIZIONI DELL'OFFERTA BITSTREAM NGA

8. Si richiede agli operatori di fornire proprie commenti, considerazioni e valutazioni in merito a quanto sopra riportato

Si segnala che, a dispetto da quanto previsto dalla regolamentazione EU, non esiste un tavolo tecnico dove TI e gli OLO valutano le caratteristiche delle nuove reti. Se ci fossa stato questo tavolo, alcune delle criticità come quelle relative alle VLAN, segnalate dall'OLO, sarebbero potute essere affrontate ex ante. Si richiede quindi che tale tavolo venga immediatamente indetto.

Per quanto riguarda la proposta di diminuzione del numero di macroaree, sebbene si sia in principio d'accordo, si nota che tale misura dovrebbe evitare gli effetti potenzialmente distorsivi della concorrenza derivanti dalla commistione fra servizi *cost oriented* di raccolta, e servizi *non cost oriented* quali il trasporto su lunga distanza (come evidenziati per la cit. offerta Supermacroarea Ethernet).

Per quanto riguarda la necessità di ordinare una VLAN per ogni centrale, si conferma che i tempi ed costi sono una forte criticità (vedi anche quanto riportato al punto "Contributi una tantum relativi alle VLAN", che è assolutamente necessario ed imprescindibile l'automazione totale della funzione di creazione, modifica e disattivazione di VLAN, e che, anche grazie a questo, venga fatta la pre-attivazione di tutte le VLAN necessarie per ogni cliente wholesale.

Ulteriori profili d'accesso FTTC e FTTH

Nella Delibera 69/14/CIR, l'Autorità riteneva "condivisibile l'opportunità di avviare una fase di sperimentazione ed un tavolo tecnico sulle possibili velocità di accesso FTTC/FTTH, ritenendo, quindi, che Telecom Italia dovesse avviare quanto prima tali attività sperimentali, comunicandone le risultanze all'Autorità e, laddove possibile, anticipare una proposta circa l'ampliamento dei profili d'accesso FTTC/FTTH nella fase di ripubblicazione dell'offerta 2013."

In tale Delibera, inoltre, si dava conto delle risultanze delle sperimentazioni effettuate da Telecom Italia, nonché del monitoraggio successivo che, con riferimento ai profili FTTC, avevano riguardato velocità da 30 Mbit/s a 50 Mbit/s *download*. Si rimandava, quindi, al procedimento di approvazione dell'OR 2014 una valutazione più approfondita delle risultanze del monitoraggio allora in corso.

Di conseguenza, si richiede all'Autorità di dare evidenza agli Operatori delle risultanze dell'attività di monitoraggio, onde consentire di formulare le proprie valutazioni in merito ai possibili sviluppi dei profili di servizio.
