Roma, 27 settembre 2016

Spettabile
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche
Ufficio regolamentazione dei mercati delle reti e dei servizi di comunicazioni elettroniche
Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco
80143 Napoli
c.a. Responsabile del procedimento
ing. Emiliano Paglia
Via PEC all'indirizzo: agcom@cert.agcom.it
Via e-mail all'indirizzo: urrs@agcom.it

OGGETTO: contributo congiunto AIIP - Digitel Italia Spa – Optima Italia Spa - QCOM Spa – TWT Spa – *"consultazione pubblica concernente la approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia S.p.A. per gli anni 2015 e 2016 relative al servizio Wholesale Line Rental(WLR)"* di cui alla delibera n. 157/16/CIR

1. PREMESSA

L'art. 13 della delibera n. 623/15/CONS dispone che:

1) i contributi di attivazione e cessazione, e i contributi da essi dipendenti, siano:
   a) rivalutati per il 2015 sulla base del modello di costo (e quindi attività sottostanti) individuato nell'ambito del relativo procedimento di approvazione, e del costo della manodopera approvato per tale anno in € 45,55 €/ora;
   b) fermo il modello di calcolo adottato per il 2015, adeguati per il 2016 e il 2017, in funzione del diverso valore della manodopera stabilito dall'Autorità per tali anni: € 44,92 per il 2016 e € 44,29 per il 2017;
2) gli altri contributi *una tantum* siano (più semplicemente) adeguati rispetto a quelli approvati per il 2014 in funzione del diverso costo della manodopera.

Nel suo schema di provvedimento AGCOM propone di continuare a usare per gli UT il modello di calcolo già usato per OR 2014, salvo aggiornare "*secondo le valutazioni più recenti, alcune componenti di input, quali: il costo di gestione dell'ordine e di number portability*" (§ 20) e, nelle more della consultazione di cui alla delibera 170/15/CIR, svolge una preliminare valutazione al costo dei contributi di

- attivazione WLR su linea attiva e attivazione WLR su linea non attiva;
- disattivazione WLR e contestuale cessazione Linea
- attivazione linea aggiuntiva (Accesso) per POTS e SIDN BRA
- attivazione WLR su linea bitstream naked e attivazione WLR su linea in ULL
- UT per interventi a vuoto.

Di seguito le osservazioni in merito alle specifiche proposte dell'Autorità.

2. VALUTAZIONE DEI CANONI MENSILI DEL SERVIZIO WLR

Si condividono le indicazioni dell'Autorità, in quanto vincolate dalla delibera n. 623/15/CONS.

3. VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM

3.1 Revisione del costo di gestione dell'ordine

Il costo di gestione dell'ordine costituisce un *input* di rilievo per la determinazione dei vari contributi UT, e in specie di quelli di attivazione e disattivazione.

Si condivide l'esigenza di rivalutare l'*input* del costo di gestione dell'ordine (§20 schema di provvedimento), ma non si concorda sulla specifica proposta dell'Autorità sotto due profili.

(a) errata conferma della valorizzazione della componente di gestione automatica dell'ordine in misura pari al contributo CPS

Con riguardo al costo di gestione dell'ordine AGCom propone di continuare a valorizzare la componente di lavorazione in automatico inclusa nei costi di gestione ordine ("*attività di ricezione e lavorazione automatica dell'ordinativo*") al costo di attivazione della CPS 2014, salvo aggiornarne il valore a quello approvato per il 2014 in € 4,49 dalla delibera 40/16/CIR (cfr. § 21; analogamente cfr. § 48 del. 170/15/CIR). Si contesta vivamente tale proposta.

Il costo di attivazione della CPS *NON* può costituire un valido riferimento per valorizzare le attività di "*ricezione ordinativo e lavorazione AUTOMATICA*" dell'ordine, poiché l'attivazione CPS consiste nello svolgimento di attività manuali.

E' la stessa Autorità a riconoscere che il contributo di attivazione CPS valorizza attività manuali. Così quando Telecom proponeva di confermare per il 2014 il contributo di attivazione CPS approvato per il 2012, AGCOM le imponeva di ridurlo a € 4,49 in ragione della intervenuta riduzione del costo della manodopera, così motivando tale decisione: *"Atteso che i servizi in esame richiedono lo svolgimento di attività manuali, in continuità con la metodologia adottata nei precedenti procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento, si è ritenuto che le relative condizioni economiche dovessero essere rivalutate utilizzando il costo orario della manodopera che si ritiene di approvare per il 2014"* (cfr. § 78 del. 40/16/CIR).

Diversamente non si giustificherebbero gli aggiornamenti del contributo per l'attivazione della CPS disposti annualmente dall'Autorità in funzione delle modifiche apportate al costo della manodopera (cfr. § 105 della delibera n. 52/15/CIR e il cit. § 78 della delibera n. 40/16/CIR) .

Inoltre, come chiarito in premessa, oggi AGCOM è chiamata a compiere una rivalutazione al costo dei contributi di attivazione e cessazione WLR e relative componenti, mentre il prezzo di partenza dei citati aggiornamenti annui del contributo CPS che l'Autorità propone di continuare a usare, è quello che veniva fissato dall'Autorità nel 2009 non in regime di orientamento al costo ma di *network cap*, e con una riduzione inferiore a quella del paniere di appartenenza, compensata dalla maggior riduzione del prezzo di altri elementi del paniere medesimo: *"Analoga 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)"* (cfr. § 9 della delibera n. 42/09/CIR; cfr. anche §§ 77 e D.64 della delibera n. 119/10/CIR, per la conferma nel 2010 del contributo

CPS 2009 di cui alla 42/09/CIR come sopra determinato, vista l'invarianza del costo della manodopera).

L'*input* in parola (ricezione e lavorazione *automatica* ordine) va quindi oggi necessariamente rideterminato dall'Autorità con una specifica valutazione dei costi sottostanti.

⇒ Si chiede pertanto di ricondurlo a valori coerenti con i costi di un operatore efficiente, che qui si stimano pari a circa un terzo, ossia € 1,4 anziché € 4,49.

(b) Conclusioni: le modifiche conseguenti ai rilievi svolti

Se ne ricavano le seguenti modifiche preliminari:

TABELLA 3 - Valorizzazione 2015-2016 del contributo di attivazione WLR su linea attiva e su linea non attiva

	2015		**2016**	
Ricezione ordinativo e lavorazione: Media ponderata	Durata attività [min]	Costo attività	Durata attività [min]	Costo attività
di cui ricezione ordinativo e lavorazione automatica (95%)	-	~~(4,49)~~ (1,4)	-	~~(4,49)~~ (1,4)
di cui ricezione ordinativo e lavorazione manuale (5%)	27	(20,50)	27	(20,21)
Totale		**~~5,29~~ 2,36**		**~~5,28~~ 2,34**

Quanto precede incide altresì sulle proposte dell'Autorità di cui alle tabelle di seguito richiamate, con riguardo alla specifica voce evidenziata che va corretta come sopra:

TABELLA 4 Valorizzazione 2015-2016 del contributo di disattivazione WLR con contestuale cessazione della linea

	2015		**2016**	
Attività	Durata attività [min]	Costo attività	Durata attività [min]	Costo attività
Front- End OAO	-	(5,29)	-	(5,28)

TABELLA 6 Valorizzazione 2015-2016 dei contributi di attivazione linea aggiuntiva, non attiva o da installare

	2015		2016	
Attività	Durata attività [min]	Costo attività	Durata attività [min]	Costo attività
Ricezione ordinativo e lavorazione	-	(4,49)	-	(4,49)

TABELLA 7 – Valorizzazione 2015-2016 dei contributi *una tantum* per attivazione WLR su linea *bitstream naked* e su linea in *unbundling*

	2015		2016	
Attività	Durata attività [min]	Costo attività	Durata attività [min]	Costo attività
Attivazione del servizio WLR	-	(5,29)	-	(5,28)

3.2 Segue: sui contributi di attivazione e di disattivazione WLR

In merito alle considerazioni svolte dall'Autorità al § 4.1.3 e al § 4.1.4, specie con riguardo ai contributi di disattivazione WLR, per quanto occorrer possa, si rinvia ai commenti già presentati da AIIP attraverso il contributo, e (più in sintesi con) l'audizione, nel procedimento di cui alla delibera n. 170/15/CIR (che ci si riserva di produrre in copia).

3.3 Contributo per il contatto con il quarto referente dell'operatore alternativo

Premesso che la procedura del quarto referente è stata introdotta da Telecom per ovviare alle criticità alla stessa contestate in più sedi e da più Autorità, e che appare pertanto quantomeno dubbio che sia corretto addebitare agli OAO (che hanno sinora patito le conseguenze dannose di tali criticità) i costi della procedura medesima, si concorda con la riduzione del contributo proposta dall'Autorità (§ 4.1.6: € 1,52 per il 2015 e € 1,50 per il 2016).

4. VALUTAZIONI SUGLI INTERNVENTI A VUOTO

4.1 Premessa: le proposte dell'Autorità sulla valorizzazione degli IAV

L'Autorità propone di aggiornare l'importo dei contributi per intervento a vuoto sulla base del costo della manodopera.

In particolare per il 2015, propone un contributo per IAV in *provisioning on field* pari a 50,04 € e un contributo per IAV in *assurance* pari a 72,12 €.

Per il 2016, oltre all'ulteriore aggiornamento di tali contributi sulla base del costo della manodopera propone di introdurre anche un contributo di IAV in *provisioning* da remoto ("*on call*"), che verrebbe valorizzato considerando il costo di gestione dell'ordine (v. § 1) e il costo di 10 minuti di manodopera, ma "trattandosi di un contributo di nuova introduzione" solo con effetto a decorrere dalla data di approvazione di OR 2016.

4.2 Necessità di una rivalutazione al costo degli IAV in *provisinonig on field*.

⇒ In sede di rivalutazione al costo per il 2015 occorre correggere nel modello usato dall'Autorità (cfr. §34 delibera n. 168/15/CIR) la voce relativa alla ricezione e lavorazione dell'ordinativo, secondo quanto si è chiarito al superiore paragrafo 3.1.

4.3 Contrarietà alla introduzione di IAV in *provisioning* da remoto ("*on call*").

Si contesta integralmente l'estensione dei contributi IAV agli interventi da remoto.

La delibera n. 623/15/CONS ha "cristallizzato" i contributi applicabili a quelli approvati con la delibera n. 168/15/CIR per il 2014 che non includono gli IAV da remoto (nemmeno previsti in OR).

In punto di fatto, è di tutta evidenza che gli OAO non hanno nessun interesse a richiedere interventi a vuoto a Telecom e che pertanto se gli stessi ricorrono dipende principalmente dall'inadeguatezza dei sistemi e processi wholesale della stessa Telecom.

Da questo punto di vista l'introduzione di IAV da remoto appare paradossale nell'attuale contesto storico e di analisi di mercato che evidenzia le molteplici criticità di *provisioning* e *assurance* sino a tutt'oggi patite dagli OAO (si v. le criticità rilevate nella delibera 623/15/CONS, si v. il caso antitrust A428C e il procedimento sanzionatorio per analoghe problematiche tuttora pendente in AGCOM).

Si ritiene pertanto grave la circostanza che, in fase di approvazione dell'OR WLR 2014, AGCom si sia limitata a rimandare la questione al presente procedimento e non abbia invece fin da subito escluso l'ipotesi in questione, e ancor più grave che in seno al presente procedimento AGCom proponga di accogliere le richieste di Telecom per IAV di *provisioning* da remoto, pur riservandosi approfondimenti in merito alla loro valorizzazione.

Si invita pertanto l'Autorità a porre un freno all'assurdo moltiplicarsi dei contributi UT nel tempo e concentrare il proprio intervento a monte realizzando strumenti più efficaci e trasparenti per verificare la competenza dei cd. IAV, unilateralmente stabilita da Telecom.

Ad ogni buon conto, ammesso e non concesso che sia concepibile l'introduzione di addebiti agli OAO per IAV di *provisioning* da remoto, si concorda con l'Autorità che 1) gli stessi non possano 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 valorizzazione molto diversa da quelli per attività espletate *on field* (la stessa Telecom Italia ha del resto riconosciuto, che le attività remunerate tramite il contributo per intervento a vuoto *on field* sono diverse da quelle effettuate nei casi di intervento a vuoto *on call*; cfr. § D.40 delibera n. 168/15/CIR).

Va infine quantomeno escluso l'addebito di IAV per "*ciascuna segnalazione inviata da OLO per KO ritenuto errato, per la quale Telecom Italia riscontri che il KO è invece corretto .. a titolo di ristoro dei costi sostenuti*" (cfr. p. 19 SLA OR 2016), chiaramente finalizzati esclusivamente a scoraggiare gli OAO dal lamentare KO errati / ingiustificati, e si aggiunge quale condizione imprescindibile per la denegata introduzione degli IAV di *provisioning* da remoto, che le penali per KO ingiustificati e risposte errate dei sistemi Telecom attualmente inserite in OR 2016 siano opportunamente integrate e adeguate, per assicurare agli OAO anche un reciproco ristoro dei costi delle attività dagli stessi svolte da remoto causa Telecom (penali che appaiono invece già irrisorie

come mera liquidazione anticipata del danno patito di conseguenza, vista la misura degli indennizzi dovuti al Cliente finale per ritardo di attivazione sulla base della delibera n. 73/11/CONS).

In merito alla valorizzazione proposta nello schema di provvedimento, si richiamano comunque le considerazioni già svolte al paragrafo 3.1 sui costi di gestione dell'ordine e, poiché Telecom giustifica l'introduzione del diritto agli IAV in *provisioning on call* con la policy di contatto del NPD (§ D.40 e D.41 della delibera n. 168/15/CIR)[1] si rinvia anche alle considerazioni più avanti svolte sul NPD (v. paragrafo 4.5 e paragrafo 7).

⇒ Si chiede pertanto di escludere l'introduzione di un diritto di Telecom a fatturare contributi IAV di *provisioning* per attività svolte esclusivamente da remoto.

⇒ In subordine, si chiede che quantomeno

- l'introduzione di IAV di *provisioning* da remoto non sia retroattiva,
- la valorizzazione proposta sia ridotta in ragione delle osservazioni svolte al paragrafo 3.1 sui costi di gestione degli ordini,
- sia escluso il KO in fase di appuntamento per "*attesa OLO per cliente irreperibile*", "*recapiti telefonici errati*" o "*cliente rifiuta l'intervento*" e quindi il conseguente addebito di uno IAV da remoto, prima che una tale sospensione causa cliente sia stata reiterata per 5 volte oppure l'OAO non abbia mancato di interromperla entro i 5 giorni lavorativi a sua disposizione (v. *infra* paragrafo 4.5 e paragrafo 7);
- sia esclusa comunque l'ipotesi di uno IAV specifico per l'attività conseguente ad invio di segnalazione di KO errato da parte dell'OAO e poi ribadito invece come corretto da Telecom;
- siano integrate le penali in favore degli OAO per KO errati/ingiustificati.

4.4 IAV di Assurance

La valorizzazione degli interventi di manutenzione a vuoto è basata su un modello di costo che considera 20 min. di manodopera per "*gestione ticket a cura help Desk rete*", e 75 min. di "*realizzazione tecnica*", inclusivi di "*spostamento*" e "*intervento tecnico*".

Se ne ricava che trattasi al di fuori di ogni dubbio di contributi per interventi di manutenzione *on field*.

Interventi di manutenzione da remoto non sono mai stati previsti, né approvati dall'Autorità. Anche nella delibera n. 168/15/CIR, quando l'Autorità si riserva di valorizzare contributi per IAV in *provisioning* da remoto, non estende tale possibilità agli IAV di *assurance* da remoto.

Tanto premesso si evidenzia che, contrariamente a quanto sopra, Telecom Italia indebitamente fattura agli OAO IAV di manutenzione da remoto e, per di più, lo fa applicando la valorizzazione degli IAV che invece AGCOM determina sul presupposto di un intervento *on field*.

[1] Dovrebbero in buona sostanza ricondursi ai casi di KO per recapito telefonico errato, cliente che in fase di appuntamento è irreperibile, si rifiuta o non sa esprimere la propria disponibilità, quando venga superato il numero di interruzioni della sospensione (per tali ragioni) consentite all'OAO, o quando l'OAO non provveda a gestire la sospensione nel termine di 5 giorni

⇒ Si chiede pertanto che nell'approvare il contributo di manutenzione a vuoto l'Autorità abbia cura di precisare "*on field*", in linea con il modello di valorizzazione del contributo da sempre impiegato, e imponga pertanto a Telecom la modifica delle OR nella parte in cui prevedano contributi per interventi di manutenzione a vuoto da remoto (cfr. ad es. in OR 2016, § 12.2 a p. 60 del Manuale delle procedure) .

AGCom propone, poi, di valorizzare gli IAV di manutenzione (*on field*) semplicemente aggiornando il costo della manodopera.

Si evidenzia che il *benchmark* relativo a un costo di intervento di società esterne ("System Unico"), pari a circa 30-35 euro, sottende tempistiche molto inferiori .

⇒ Si invita pertanto AGCom ad un efficientamento dei tempi considerati dal proprio modello.

4.5 Considerazioni preliminari su NPD

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 limita pertanto, in questa sede, a rilevare che il processo unico per la rilevazione, valorizzazione, fatturazione e pagamento degli IAV di *Provisioning* proposto da Telecom (cfr. Manuale Procedure OR WLR 2016, pag. 16 e ss), non è conforme a quanto stabilito all'art. 60 comma 3 della delibera n. 623/15/CONS di analisi di mercato, secondo il quale: "*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*").

Nell'ottica di uniformità dei processi perseguita dall'Autorità e dalla stessa Telecom, anche per il WLR va pertanto chiarito che prima dell'addebitabilità di uno IAV in *provisioning* i tentativi di attivazione possano essere reiterati dall'OAO fino a 5 volte (nel rispetto del termine di 5 giorni per gestire ciascuna sospensione).

Nella descrizione fornita da Telecom si prevede invece l'addebito dello IAV di *provisioning on field* 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 si circoscrive la possibilità di sospensione causa cliente prima della chiusura negativa dell'ordine ad una sola possibilità di sospensione, prevedendo comunque, anche in tale caso di sospensione, l'addebito dello IAV (cfr. Manuale Procedure OR 2016 pag. 31 "*se è la seconda volta che si verificano le stesse problematiche cliente on field l'ordinativo di lavoro viene chiuso negativamente ed è inviata all'opertore una notifica con una specifica corrispondente causale; sia in caso di sospensione con successiva risoluzione (primo tentativo) sia in caso di chiusura negativa 8secondo tentativo) l'operatore corrisponde a Telecom Italia il contributo una tantum per l'intervento di fornitura a vuoto presso la sede del cliente …*").

Analogamente per gli IAV di *provisioning on call*: "*la <u>seconda volta</u> che si verificano le stesse problematiche cliente on-call, oppure l'Operatore non abbia inviato un'interruzione della sospensione entro i 5 giorni lavorativi (time-out) e di conseguenza l'ordinativo di lavoro sia chiuso negativamente, … l'Operatore corrisponde a Telecom Italia il contributo una tantum per*

l'intervento di fornitura a vuoto, a titolo di ristoro dei costi sostenuti da Telecom Italia, alle condizioni previste nel documento di SLA vigente" (cfr. Manuale Procedure pag. 27).

⇒ Si chiede pertanto che l'OR sia modificata per allinearla con quanto disposto dall'art. 60 comma 3 della delibera n. 623/15/CONS, prevedendo la chiusura dell'ordinativo e l'addebito dello IAV solo subordinatamente a che la sospensione causa cliente sia stata reiterata dall'OAO per 5 volte (e quindi anche consentendo all'OAO tale reiterata sospensione), o in caso di mancata gestione della sospensione da parte dell'OAO nel termine di 5 giorni.

In aggiunta a quanto precede, si rileva che 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*".

AIIP esprime il proprio vivo disaccordo rispetto ad un simile meccanismo di franchigia in favore di Telecom Itala.

⇒ Si chiede pertanto 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.

4.6 Riepilogo per gli IAV

Si chiede che

(i) siano esclusi contributi in *provisioning* per interventi a vuoto da remoto;
(ii) in subordine, sia quantomeno confermata l'esclusione di una efficacia retroattiva del provvedimento di approvazione per l'introduzione di contributi a vuoto per *provisioning* da remoto;
(iii) per gli IAV di *provisioning* da remoto eventualmente introdotti sia rispettato il diritto dell'OAO a 5 sospensioni prima della fatturabilità di uno IAV da parte di Telecom;
(iv) per l'eventuale valorizzazione di IAV da remoto, sia rivista la componente di costo relativa alla ricezione e lavorazione dell'ordine in coerenza con quanto qui evidenziato al par. 1, e qualora venga mantenuta una componente di lavorazione manuale, la stessa sia efficientata e non superi in nessun caso i 10 min. sottesi alla valorizzazione proposta dalla stessa Telecom Italia;
(v) sia rispettato il diritto dell'OAO a 5 sospensioni prima della fatturabilità di uno IAV di *provisioning on field* da parte di Telecom
(vi) sia chiarito che non sono dovuti IAV di *assurance* da remoto, ad oggi mai approvati o anche solo considerati dall'Autorità;
(vii) sia escluso ogni addebito di IAV nel 100% di casi in cui Telecom Italia non abbia provveduto al contatto del 4° referente (senza alcuna franchigia in suo favore).

5. EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEL SERVIZIO WLR: INTRODUZIONE IN RETE DELL'APAPRATO MSAN

Ci si riserva di fornire in audizione commenti e osservazioni sugli impatti tecnico-economici dell'introduzione in rete del nuovo apparato denominato MSAN (*Multiservice access Node*) prospettati da Telecom Italia (v. p. 20-21 schema di provvedimento).

6. NUOVO PROCESSO PER LA RILEVAZIONE, VALORIZZAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEGLI INTERVENTI A VUOTO DI PROVISIONING- NUOVO PROCESSO DI ASSURANCE – NUOVO PROCESSO DI ASSURANCE PER INTERVENTI A VUOTO

Fermo restando tutto quanto già evidenziato al paragrafo 4.5 al quale si rinvia, con specifico riguardo ai passaggi citati alle pagine 22-24 nello schema di provvedimento, non si ritiene tra l'altro ammissibile:

- la previsione di "*un indicatore che misuri l'utilizzo della procedura di chiamata al quarto referente da parte di Telecom … e di correlare il pagamento degli IAV a tale indicatore, … senza entrare nel merito dei singoli IAV*". Ciò equivarrebbe all'introduzione di una ingiusta franchigia in favore di Telecom Italia;
- non si condivide nemmeno la previsione secondo la quale negli scenari che sarebbero potenzialmente risolvibili con la chiamata al quarto referente se l'OAO non ha fornito il quarto referente Telecom Italia sia per ciò stesso legittimata ad addebitare uno IAV di *provisioning* causa cliente nel 100% dei casi. Telecom dovrebbe comunque effettuare i previsti tentativi di contatto ai recapiti indicati e, con notifica all'Operatore, darne atto insieme ai relativi esiti di irreperibilità, rifiuto, errato recapito nei e documentarli al momento della chiusura negativa, nonché rispettare il presupposto delle 5 sospensioni o della sospensione non tempestivamente interrotta dall'OAO (p. 22 schema di provvedimento);
- non si condivide la previsione dei contributi di IAV di *provisiong* da remoto.

Si ribadisce l'esigenza che gli elementi del nuovo processo di *provisioning* e *assurance* siano definiti nel "tavolo tecnico" già avviato dall'Autorità, che non potrà assolutamente limitarsi alla definizione di processi e strumenti più efficienti per la certificazione dell'avvenuto intervento "*on field*".

7. ULTERIORI ESIGENZE DI MODIFICA DELL'OFFERTA DI RIFERIMENTO

Si ritiene utile segnalare a codesta spettabile Autorità alcune criticità aggiuntive presenti nell'Offerta di Riferimento. Tali criticità sono spesso operative e procedurali, ma hanno un forte impatto sull'effettiva possibilità di sfruttare appieno il servizio WLR.

AIIP è consapevole che per risolvere appieno le problematiche di seguito elencate potrebbe essere necessario apportare modifiche e/o integrazioni ai processi di attivazione, migrazione e cessazione definiti con la Delibera n. 274/07/CONS, ciononostante si ritiene necessario evidenziarle. AIIP si dichiara sin d'ora disponibile a partecipare ad un eventuale tavolo di lavoro che si prefigga la modifica della Delibera sopra citata.

7.1 Richiesta di mantenimento sulla linea di servizi aggiuntivi

I Cliente, soprattutto se *business*, ha spesso attivi sulla propria linea di accesso servizi aggiuntivi, quali ad esempio il trasferimento di chiamata. In caso di richiesta di WLR risulta impossibile per l'OAO attivarli contestualmente e automaticamente al momento di richiesta di WLR. Più esattamente, esiste nel tracciato record la possibilità di mettere un flag su "mantenimento prodotti", ma poi Telecom non li mantiene con conseguente disagio del cliente finale.

Allo stato dell'arte, per (ri)attivare i servizi aggiuntivi è necessario, a seguito dell'attivazione in WLR, inviare un ordine di variazione o aprire una richiesta di supporto. Mediamente ci vogliono dai 2 ai 3 giorni per ripristinare i servizi aggiuntivi, erroneamente disattivati da Telecom nonostante il *flag* di mantenimento astrattamente selezionabile nel tracciato record ma nella realtà dei fatti disatteso dai sistemi.

⇒ Si chiede pertanto che sia possibile attivare i servizi aggiuntivi sin dall'ordine di attivazione rendendo operativo il "flag" già presente nel tracciato record, così da poter assicurare al cliente finale continuità nella loro fruizione.

7.2 Richiesta della prestazione di trasferimento di chiamata in caso di trasloco linea WLR o di guasto su linea WLR

Se su linea attiva in WLR si chiede un trasloco non è possibile attivare contestualmente il trasferimento di chiamata. Questo limite costituisce una criticità di rilievo soprattutto per la clientela *business*, ed è contraria alla parità di trattamento. Infatti, mentre tale prestazione è esclusa per i concorrenti, è disponibile alle direzioni commerciali di TIM che offrono ai clienti finali il trasferimento di chiamata anche in caso di trasloco della linea.

Analoga considerazione può essere svolta per i casi di guasti su linea WLR gestiti fuori SLA, che spesso determinano un isolamento del cliente per svariati giorni: in questi casi per i clienti diretti TIM, sia residenziali che business, è prevista l'attivazione del trasferimento di chiamata, mentre non è prevista per gli OLO, determinando la stessa disparità di trattamento.

⇒ Si chiede pertanto di rendere disponibile la prestazione di trasferimento di chiamata in sede di trasloco linea WLR o di guasto su linea WLR.

7.3 Richiesta WLR contestuale ad upgrade della linea ADSL

Se su una linea esistente es. adsl si chiede un upgrade non è possibile procedere all'attivazione contestuale del WLR; l'ordine di WLR viene gestito solo in un secondo momento, una volta completato l'upgrade.

⇒ Si chiede pertanto che l'ordine WLR possa essere gestito contestualmente al upgrade della linea.

7.4 Indeterminatezza del numero di canali/accessi per linee GNR

In caso di linee GNR, ad oggi l'OAO non ha la possibilità in sede di richiesta WLR di sapere quanti canali/accessi saranno attivati e/o specificare quanti canali/accessi attivare.

Acquisendo dal cliente finale una fattura TIM precedente alla migrazione in WLR, l'OAO può conoscere quanti canali/accessi aveva il cliente in precedenza e così presumere che con la migrazione in WLR il numero di canali/accessi attivati sarà il medesimo, ma ciò senza averne la dovuta chiara evidenza e certezza nel rapporto *wholesale* con TIM, e con la conseguente imprevedibilità del corrispettivo che sarà fatturato da TIM, nonché scarsa verificabilità di quanto effettivamente dovuto a TIM per l'attivazione WLR richiesta (TIM ora fattura un'attivazione WLR per ogni canale/accesso effettivamente attivato, anche procedendo a conguagli retroattivi).

⇒ Si chiede pertanto che TIM inserisca un campo nel tracciato record in modo che l'OLO sappia esattamente quanti canali/accessi sono attivi sul GNR e quanti canali possono essere attivati sul GNR e possa fare un ordine per un numero di canali specifico, così da sapere quanti canali/accessi gli saranno effettivamente fatturati. Si chiede altresì che l'OAO possa ricevere da TIM la conferma dei canali/accessi attivi su linee GNR migrate in WLR.

7.5 SLA Plus per assurance

TIM prevede due modalità di SLA Plus in assurance: a intervento e a canone:

- a intervento: il costo è elevatissimo (235.30 euro) e pertanto poco fruibile
- a canone: è previsto un costo di 7 euro/linea/mese ma solo per ordinativi superiori a 2500 linee. Per ordinativi inferiori è solo su base progetto.

Non si comprende il motivo per cui sia richiesto un minimo di 2.500 linee per poter attivare lo SLA Plus a canone. La stessa TIM prevede nell'offerta relativa al servizio Bitstream la possibilità di attivare SLA Plus a canone senza porre un numero minimo di linee.

A questo si aggiunge che lo SLA base attualmente previsto, di 24 ore, non è adeguato ad ogni tipo di servizio, in particolare non è adeguato a linee del tipo "linea su flusso primario": per tale servizio il tempo di 24 ore risulta infatti fonte di disagio per i clienti, che però visti i costi dello SLA Plus non sempre hanno la possibilità di richiedere tale SLA.

⇒ Si chiede pertanto di eliminare qualsiasi soglia numerica alla possibilità di attivare lo SLA a canone e di prevedere una variazione dello SLA base nel caso di linea su flusso primario.

* * *