

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

Sommario

1. Premessa	2
2. Il contenuto della proposta di Telecom Italia e le valutazioni preliminari dell'Autorità	7
2.1 Rafforzamento della <i>equivalence</i> (articolo 64).....	7
2.2 Le proposte di disaggregazione/esternalizzazione dei servizi accessori.....	14
2.2.1 La proposta sulla disaggregazione, <i>ex</i> articolo 22, comma 3, delle attività di <i>provisioning</i> ed <i>assurance</i>	15
2.2.2 La proposta sulla esternalizzazione, <i>ex</i> articolo 22, comma 4, delle attività di <i>provisioning</i> ed <i>assurance</i>	34
3. Inquadramento procedimentale della <i>Proposta</i> secondo Telecom Italia.....	47
4. Valutazioni sul percorso procedurale	48
5. Conclusioni.....	53

1. Premessa

Il 23 febbraio u.s. Telecom Italia (anche “TI” nel seguito) ha sottoposto all’Autorità una proposta preliminare di Impegni (“Proposta”) ai sensi dell’art. 2 dell’allegato A alla delibera n. 131/08/CONS (Regolamento), nell’ambito dei procedimenti regolamentari previsti dalla delibera n. 623/15/CONS all’articolo 22, commi 1-4, e all’articolo 64, commi 12 e 15.

Al riguardo, l’Autorità ha ritenuto che non sussistano i presupposti per l’avvio del procedimento di valutazione degli Impegni, previsto dal Regolamento, in quanto la suddetta Proposta contiene misure che la stessa Autorità aveva imposto con i citati articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS, chiedendo la presentazione di specifiche proposte da parte di Telecom Italia.

Pertanto, l’Autorità ha deliberato l’avvio di un procedimento istruttorio, ai sensi degli articoli 22, comma 7, e 64, comma 18, della delibera n. 623/15/CONS e dei punti 15 e 16 degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS (Impegni *Open Access*). Il procedimento è volto a valutare le proposte formulate da Telecom Italia in merito alle modalità di disaggregazione ed esternalizzazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU ed alle misure per rafforzare le garanzie di parità di trattamento nella fornitura dei servizi regolamentati di accesso all’ingrosso in postazione fissa, nonché all’integrazione e modifica degli Impegni *Open Access*, in relazione alla parte delle misure proposte che rappresentano una modifica di questi ultimi.

Alla luce del suddetto percorso regolamentare stabilito dall’Autorità, e comunicato a Telecom Italia in data 13 aprile u.s., detta Società ha inviato nuovamente la medesima Proposta, ai sensi dell’articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS nonché dei punti 15, 16.3 e 16.4 degli Impegni *Open Access* nella versione pubblicabile. Tale Proposta è oggetto della presente consultazione pubblica.

Il presente documento sintetizza il contenuto della Proposta di Telecom Italia e riporta le valutazioni preliminari dell’Autorità.

L’Allegato C alla delibera riporta la versione pubblicabile della Proposta riformulata di Telecom Italia.

Ciò premesso, di seguito, si richiama preliminarmente il contenuto degli articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS.

Disaggregazione ed esternalizzazione dei servizi accessori

Si rammenta che l’articolo 22, comma 1, della delibera n. 623/15/CONS, ha previsto che Telecom Italia (nel seguito anche TI), entro 60 giorni dalla pubblicazione del provvedimento, sottoponesse all’Autorità due proposte alternative (cosiddette di *disaggregazione* e *esternalizzazione*) rispetto alle modalità di fornitura, da parte di imprese esterne, delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi di *unbundling del local loop* (ULL) e di *subloop unbundling* (SLU), in conformità alle linee guida riportate ai commi 3 e 4 del suddetto articolo. Ai sensi del comma 7 dello stesso articolo *l’Autorità valuta le due proposte presentate da Telecom Italia in un procedimento ad hoc volto a*

completare il quadro degli obblighi regolamentari relativi ai servizi di accesso all'ingrosso e ai servizi correlati.

A tale riguardo giova richiamare, testualmente, il comma 1 dell'articolo 22:

Ai sensi e per gli effetti degli obblighi di cui al comma 14 dell'articolo 7, Telecom Italia, entro 60 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, sottopone all'Autorità due proposte alternative, eventualmente caratterizzabili anche come complementari in uno scenario evolutivo. Le due proposte sono distinte rispetto alle modalità di disaggregazione dei servizi che l'operatore alternativo può richiedere in merito alle attività di *provisioning* e manutenzione correttiva (anche *assurance*), nonché rispetto al grado di autonomia contrattuale che caratterizza i rapporti tra gli operatori e le imprese terze attive nella fornitura di detti servizi. Entrambe le proposte individuano, conformemente alle linee guida indicate nei successivi commi 3 e 4, i criteri di qualificazione di imprese terze (nel seguito "System") da utilizzare per le attività di *provisioning* e di manutenzione correttiva dei servizi di ULL e SLU, le modalità di selezione del System e le diverse modalità di interazione, tecnica e contrattuale, che intercorrono tra Telecom Italia, gli operatori alternativi e il System.

Al comma 2 si indica che:

Le proposte di cui sopra individuano, inoltre, le modalità con cui i System accedono alle infrastrutture di rete (permutatore in centrale locale e armadio di distribuzione) ed ai data base di rete e toponomastici necessari per lo svolgimento delle attività alle stesse affidate, le modalità di interazione con i System per lo scambio di tutte le notifiche relative ai vari stati di lavorazione e gestione dell'ordine, le modalità di applicazione di SLA, penali e condizioni economiche tra tutte le parti interessate. Le proposte dovranno riportare un'analisi d'impatto con riferimento ai costi complessivi diretti e indiretti di implementazione e gestione, incluso i costi di provisioning e manutenzione correttiva, nonché una precisa tempistica di realizzazione.

Pertanto, le due proposte devono contenere indicazioni su:

1. aspetti contrattuali;
2. qualificazione delle Imprese terze;
3. selezione delle Imprese terze;
4. modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti (scambio notifiche e accesso alle infrastrutture passive di TI);
5. modalità di accesso ai *data base* di rete;
6. modalità di applicazione di SLA e penali e condizioni economiche;
7. analisi di impatto;
8. tempistiche di implementazione.

In aggiunta, la delibera n. 623/15/CONS fornisce specifiche linee guida cui TI è tenuta ad attenersi nel predisporre le due proposte, di seguito richiamate. In particolare, la prima proposta, ai sensi della delibera n. 623/15/CONS (art. 22 comma 3), prevede quanto segue:

- I. rappresenta un'estensione dell'attuale sistema (cosiddetto System Unico) a tutto il territorio nazionale e ai servizi di provisioning,

- II. la partecipazione degli operatori alternativi alla definizione degli aspetti contrattuali che riguardano le attività oggetto di disaggregazione e fornite dall'Impresa System, mantenendo tuttavia in capo a Telecom Italia il ruolo di coordinamento generale;
- III. l'OAO può richiedere l'utilizzo dei System indicando le attività, tra quelle previste nell'ambito del *provisioning* e/o dell'*assurance* dei servizi SLU e ULL (sia su linea attiva che su linea non attiva), di cui richiede la fornitura disaggregata;
- IV. i System accreditati da Telecom Italia, anche su segnalazione dell'OAO, sono inseriti, in un apposito albo per zona territoriale (pubblicato da Telecom Italia sul proprio portale *wholesale*). Telecom Italia pubblica la procedura per ottenere la certificazione di un'impresa. Prevede la partecipazione degli operatori alternativi alle attività di selezione dell'impresa System;
- V. ogni OAO può indicare, per ciascuna area territoriale, il System o i System selezionati, tra quelli accreditati, ovvero la scelta di ricorrere alla stessa Telecom Italia, nonché le rispettive attività di *provisioning* e di manutenzione correttiva affidate;
- VI. l'OAO invia l'ordine di *provisioning* o la segnalazione del guasto a Telecom Italia, la quale inoltra la segnalazione al System selezionato, fornendo a quest'ultimo tutte le informazioni di rete necessarie per lo svolgimento dell'attività;
- VII. Telecom Italia disaggrega tutti i costi imputabili alle diverse attività, distinguendo tra attività proprie e quelle svolte dal System;
- VIII. per le attività relative alla parte di servizi esclusivamente svolti dal System per l'OAO, Telecom Italia prevede, nella proposta, possibili modalità di autonomia contrattuale tra il System selezionato e l'OAO.

La seconda proposta, sempre sulla base di quanto previsto dalla delibera n. 623/15/CONS (art. 22 comma 4) prevede quanto segue:

- I. rappresenta un'evoluzione e modifica sostanziale rispetto all'attuale sistema (cosiddetto *System Unico*) con applicazione a tutto il territorio nazionale sia ai servizi di *assurance* sia di *provisioning*,
- II. l'OAO può negoziare direttamente con il System selezionato, al di fuori della relazione contrattuale con Telecom Italia, le condizioni economiche e contrattuali, oltre a SLA e penali, per le attività di competenza del System;
- III. l'OAO può richiedere l'utilizzo dei System indicando le attività, tra quelle previste nell'ambito del *provisioning* e/o dell'*assurance* dei servizi SLU e ULL (sia su linea attiva che su linea non attiva), di cui richiede la fornitura disaggregata su tutto il territorio nel quale gli stessi operano;
- IV. i System accreditati da Telecom Italia sono inseriti in un apposito albo. Vale quanto al punto IV della prima proposta per il resto;

- V. ogni OAO può indicare, per ciascuna area territoriale, il *System* o i *System* selezionati, tra quelli accreditati, ovvero la scelta di ricorrere alla stessa Telecom Italia, per le attività di *provisioning* e di manutenzione correttiva;
- VI. l'OAO invia gli ordini relativi al *provisioning* ed alla manutenzione correttiva al *System* selezionato, o ad una specifica divisione di Telecom Italia stessa (Telecom *System*); il *System* selezionato scambia con Telecom Italia le notifiche necessarie allo svolgimento dell'attività richiesta; il *System* selezionato invia all'OAO richiedente le notifiche previste dalle procedure di attivazione e manutenzione correttiva;
- VII. Telecom Italia disaggrega tutti i costi imputabili alle diverse attività, distinguendo tra attività proprie e quelle svolte dal *System*.

Si osserva, preliminarmente, che sulla base di dette linee guida, i due modelli di disaggregazione ed esternalizzazione si differenziano sostanzialmente rispetto a quanto indicato dall'Autorità ai punti I-II-VI delle stesse (il punto VIII della prima proposta è di fatto incluso nel punto II della stessa), essendo, viceversa, analoghe in relazione ai restanti punti.

Miglioramento della equivalence

L'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS è relativo alle condizioni attuative dell'obbligo di non discriminazione. Al fine di agevolare la lettura, si ritiene opportuno richiamare, di seguito, le disposizioni contenute nei commi 8-18 del suddetto articolo, che sono oggetto della proposta presentata da Telecom Italia.

Data base di rete

8. Telecom Italia fornisce agli operatori alternativi o alle imprese terze di cui all'articolo 7, comma 14, informazioni sulla rete di accesso e toponomastiche, necessarie per l'effettuazione degli ordini di attivazione, con lo stesso livello di aggiornamento e completezza fornito alle proprie divisioni interne.

9. Ai fini di cui al comma precedente Telecom Italia garantisce adeguati *standard* di qualità delle basi dati messe a disposizione degli operatori alternativi a supporto dei processi di *delivery* e *assurance*.

Nuove release software

10. I rilasci informatici a supporto dei processi di *delivery* e *assurance* sono preceduti da adeguate attività di *test* con il coinvolgimento degli operatori alternativi interessati.

Key performance indicators

11. L'Autorità monitora sul rispetto degli obblighi di non discriminazione tramite la reportistica e l'insieme di *Key Performance Indicators* di non discriminazione (KPI-nd) di cui ai commi 6 e 7 (il comma 12 fornisce specifiche indicazioni su tali indicatori e sull'avvio di un procedimento di valutazione per la definizione della reportistica e di tali indicatori, ivi inclusi gli indicatori relativi ai sistemi ed ai *database* di cui ai commi 8 e 9, relativi alla verifica della non discriminazione).

13. L'Autorità monitora sul rispetto degli *standard* minimi di qualità di *provisioning* e *assurance* dei servizi di cui ai mercati 3a e 3b per il tramite dei parametri di qualità (nel seguito KPI-QoS) di cui alla delibera n. 309/14/CONS. A tal fine si conferma l'obbligo di fornitura, in capo a Telecom Italia, di un *report* ogni due settimane.

14. Telecom Italia rispetta l'insieme di *Key Performance Objectives* (KPO) di cui all'Allegato H al presente provvedimento e corrisponde, agli operatori alternativi, le relative penali in caso di mancato rispetto degli stessi.

Rafforzamento della equivalence nei processi sottostanti gli ordini di attivazione e ODV

15. Telecom Italia comunica all'Autorità, per la relativa approvazione, entro 60 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, una proposta finalizzata a rafforzare le garanzie di parità di trattamento con particolare riferimento a:

- i) gestione commerciale degli ordini, da parte della funzione *National Wholesale*;
- ii) semplificazione delle causali di scarto;
- iii) rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati;
- iv) riduzione delle differenze nel *workflow* degli ordini;
- v) razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze.

16. L'Autorità, nell'ambito delle attività di vigilanza sugli obblighi di non discriminazione, può avvalersi del supporto tecnico dell'Organo di cui al comma 9 dell'articolo n. 55 della delibera n. 731/09/CONS. A tal fine l'Organo di vigilanza (ODV) procede, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, alla verifica di eventuali violazioni e comunica le stesse all'Autorità.

17. Al fine di rafforzare l'autonomia e l'efficacia del modello di *governance* dell'ODV Telecom Italia sottopone all'Autorità una proposta di modifica del relativo Regolamento di cui alla delibera n. 731/09/CONS finalizzata ad aggiornarne ruolo, funzioni e organizzazione alla luce del nuovo quadro regolamentare, tenuto conto delle linee guida riportate nell'art. 64 comma 17 della delibera n. 623/15/CONS.

18. L'Autorità valuta le due proposte presentate da Telecom Italia in un procedimento ad hoc volto a completare il quadro degli obblighi regolamentari relativi ai servizi di accesso all'ingrosso e ai servizi correlati.

Tanto premesso, nella sezione 2 del presente documento si riporta, sinteticamente, la descrizione delle proposte di merito di Telecom Italia con riferimento a quanto richiesto dall'Autorità, sopra richiamato, e le preliminari valutazioni dell'Autorità.

Nella sezione 3 si illustra la proposta iniziale di TI in relazione agli aspetti procedurali.

Nella sezione 4 si riportano, tenuto conto di quanto inizialmente indicato da TI, le valutazioni dell'Autorità sul percorso istruttorio che si è ritenuto di adottare.

2. Il contenuto della proposta di Telecom Italia e le valutazioni preliminari dell’Autorità

Nel seguire la struttura del documento di TI, si ritiene opportuno partire dall’esame delle proposte della stessa relative alle misure sulla non discriminazione di cui all’articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS. Successivamente ci si soffermerà sulle misure di cui all’articolo 22 della medesima delibera.

2.1 Rafforzamento della *equivalence* (articolo 64)

Come premesso, in relazione al **Rafforzamento della *equivalence* nei processi sottostanti gli ordini di attivazione e ODV**, la proposta di TI deve indicare, in base all’articolo 64, le misure finalizzate a rafforzare le garanzie di parità di trattamento con particolare riferimento a:

- i. gestione commerciale degli ordini, da parte della funzione *National Wholesale*;
- ii. semplificazione delle causali di scarto;
- iii. rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati;
- iv. riduzione delle differenze nel *workflow* degli ordini;
- v. razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze.

Si svolge, nel seguito, un confronto analitico tra quanto richiesto dall’Autorità e quanto proposto da Telecom Italia.

<i>Punti (i), (iii) e (iv) su equivalence</i>
--

Con riguardo ai punti (i), (iii) e (iv) Telecom Italia ha comunicato l’attuazione di un avanzato modello di *equivalence*, cosiddetto *Nuovo Modello di Equivalence* (NME), per sua natura in grado, secondo Telecom Italia, di superare ogni criticità evidenziata dall’Autorità nell’analisi di mercato sui temi della parità di trattamento.

Il NME costituisce un progetto di riforma delle modalità di fornitura dei servizi all’ingrosso di accesso alla rete locale in rame e in fibra che condurrà, per i servizi di accesso SLU, ULL, VULA FTTB/H (cosiddetti servizi base), alla completa assimilazione delle funzioni commerciali al dettaglio di TI (TI *Retail*) a un operatore alternativo (OAO) infrastrutturato nei suoi rapporti con le interfacce commerciali e tecniche di TI (ossia la direzione *Wholesale*, nel seguito anche Direzione WH). Il NME prevede che la fornitura dei servizi base di accesso all’ingrosso regolamentati¹ agli OAO ed a TI *Retail* avvenga mediante la stessa unità organizzativa e gli stessi processi, sistemi e banche dati e, dunque, mediante l’implementazione di un modello cosiddetto di *Full equivalence*.

Gli altri servizi *wholesale* regolamentati per l’accesso alla rete fissa saranno offerti secondo un modello di *equivalence* potenziato rispetto all’attuale (cosiddetto di

¹ Telecom Italia include nei servizi base di accesso all’ingrosso i servizi di ULL, SLU e VULA nelle seguenti modalità: *Fiber To The Distribution Point* (FTTdp), *Fiber To The Building* (FTTB), *Fiber To The Home* (FTTH).

Equivalence+), potendo beneficiare dell'unificazione dei processi di erogazione delle componenti di rete in comune con i servizi qualificati come *servizi base di accesso* ed erogati in *Full Equivalence*. Per l'erogazione dei servizi in *Equivalence+*, ai servizi base di accesso si aggiungeranno, in logica modulare, le ulteriori componenti di rete necessarie a raggiungere un livello gerarchicamente più elevato della rete fissa di TI.

La figura seguente esemplifica quanto sopra indicato.

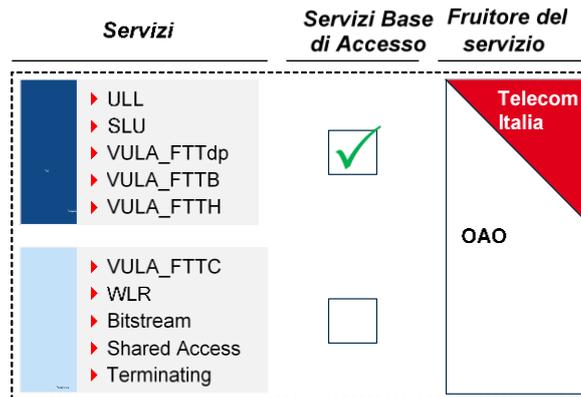


Figura 1 – Il Nuovo Modello di *Equivalence*

TI ritiene, pertanto, che si avrà una riduzione delle differenze nel *work flow* degli ordini nel *delivery* grazie all'equiparazione di TI *Retail* ad un OAO infrastrutturato, uniformando gli ordini provenienti da TI *Retail* da quelli provenienti dagli OAO.

TI, inoltre, rivedrà il sistema di gestione commerciale degli ordini da parte della Funzione Wholesale attraverso l'evoluzione del modello organizzativo (spostamento di *Open Access* nella Direzione WH), la messa a disposizione di tutti gli operatori, ivi inclusa TI *Retail*, del nuovo sistema di toponomastica e di copertura tecnica (NetMap) e l'implementazione del nuovo sistema in sostituzione dell'attuale CRM *Wholesale*, per le attività di accoglienza e di verifica contrattuale e commerciale degli ordini di lavoro, sia di TI *Retail* sia degli OAO.

TI precisa che tale revisione riguarda anche processi e sistemi di *assurance*, attraverso l'utilizzo di un processo comune per la gestione delle segnalazioni di guasto (*Trouble Tickets*, TT) provenienti da TI *Retail* e dagli OAO (attività di accoglienza, diagnosi e *back office*). Le figure 2 e 3 rappresentano la matrice di confrontabilità dei servizi in *Full Equivalence* e dei servizi in *Equivalence+*; la figura 4 rappresenta invece il *work flow* del NME.

Servizi in Full Equivalence

Rete	Servizio	OAO	TI Retail
Rame	Base	ULL	ULL
FTTC	Base	SLU	SLU
FTTdp	Base	VULA	VULA
FTTB			
FTTH			

Figura 2 – La matrice di confrontabilità sui servizi in *Full Equivalence*

Servizi in Equivalence+

Rete	Servizio	OAO	TI Retail
Rame	Fonia	WLR	Fonia Retail
	Dati	Bitstream	Broadband Retail
FTTC	Dati	Bitstream NGA	Ultra Broadband Retail
		VULA	

Figura 3 – La matrice di confrontabilità sui servizi in *Equivalence+*

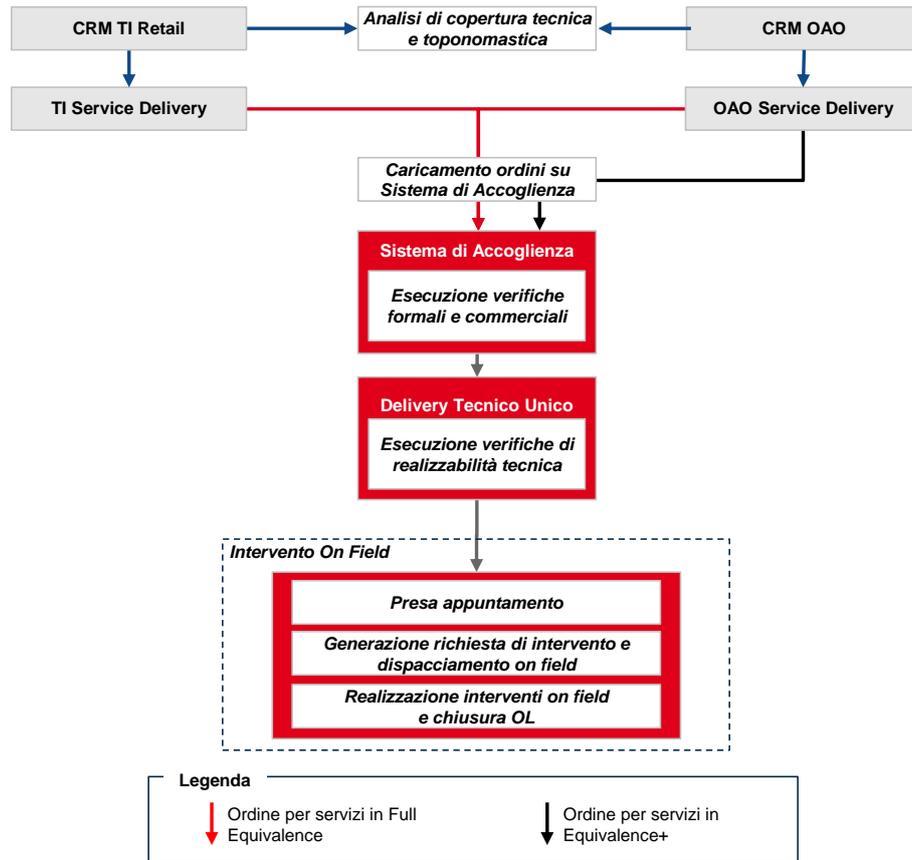


Figura 4 – Il *work flow* nel Nuovo Modello di *Equivalence*

L’attuazione di quanto sopra è stata anticipata da una modifica organizzativa, già comunicata da TI all’Autorità con note ricevute il 6 novembre 2015 (protocollo Agcom n. 75608) ed il 29 gennaio 2016 (protocollo Agcom n. 4435), consistente nel collocamento della funzione *Open Access* nella Direzione *Wholesale*. Trattasi di una un’evoluzione del modello organizzativo, finalizzata all’integrazione delle attuali funzioni di produzione (divisione *Open Access*) e commercializzazione (*Divisione Wholesale Market*) dei servizi all’ingrosso, nell’ambito della Direzione WH che garantisce il controllo *end to end* sui processi di erogazione dei servizi di *delivery* e *assurance*². Lo stesso modello prevede l’utilizzo, sia da parte di TI *retail* sia degli OAO, degli stessi *Data Base* (DB) toponomastici e di rete come evidenziato nello schema a blocchi di cui alla precedente figura.

TI, infatti, propone un sistema che prevede la simmetria delle basi dati e l’individuazione di indici di qualità dei dati in essi contenuti, attraverso l’introduzione di un’unica banca dati per OAO e TI *Retail*, denominata *NetMap*, che contiene i *file* dati

² L’attuazione del NME prevede dunque la rimodulazione delle prerogative di *Open Access* (OA) ed il rafforzamento della separazione organizzativa attraverso l’inclusione, nella medesima funzione organizzativa aziendale, attualmente denominata Direzione *Wholesale*, delle funzioni attualmente denominate *Open Access* (OA), *Wholesale Market* (WM) e *E2E Management* (EM insieme a WM già denominate funzione *National Wholesale Services*).

messi a disposizione del mercato, reperibili in forma integrata, al fine di garantire piena simmetria delle informazioni.

Valutazioni preliminari

La proposta, nella sostanza, appare andare nella direzione delle linee guida dell'Autorità. Infatti l'assimilazione di TI *Retail* a un OAO infrastrutturato elimina, strutturalmente e con riferimento ai *servizi di accesso base*, le asimmetrie nel *workflow* degli ordini, oltre a semplificare le attività di vigilanza sulla parità di trattamento.

Parimenti, la realizzazione di un DB unico (toponomastico e di rete), a cui accede sia TI che gli OAO, contribuisce a tale risultato.

Trattasi di misure che implementano, con riferimento ai *servizi di accesso base*, un modello di *Full equivalence* che non può che considerarsi positivo in termini di maggiori garanzie di parità trattamento semplificando, tra le altre cose, l'attività di vigilanza in tale ambito. Tale modifica organizzativa appare avere impatto solo sui processi interni di TI e non sugli OAO, in quanto le modalità identificate da TI di evoluzione strutturale dell'attuale modello di *equivalence* prevedono la sostanziale invarianza delle interfacce verso gli OAO, così da garantire la minimizzazione degli oneri economici e degli impatti sull'operatività dei fruitori esterni.

Le misure proposte, pertanto, appaiono positive in relazione a quelli che erano gli obiettivi dell'Autorità. Resta inteso che l'efficacia di tale misure andrà verificata in corso d'opera nell'ambito della vigilanza svolta dall'Autorità con il supporto dell'ODV.

Si ritiene, inoltre, che il processo di riorganizzazione interna sia in grado di incrementare l'efficienza dell'intero processo, mediante la realizzazione di un'unica funzione *wholesale* che accorpa le attuali tre funzioni OA, WM e EM. In particolare, si ritiene che la creazione di un'unica Direzione *Wholesale* con il compito di eseguire tutte le attività di *delivery* e *assurance* richieste sia dalle funzioni commerciali interne di TI (TI *Retail*) sia dagli OAO, sia uno strumento efficace per ampliare le garanzie di parità di trattamento. Ciò consente, infatti, di assicurare che l'accesso all'ingrosso alla rete fissa di TI, da parte di TI *Retail* e degli OAO, avvenga utilizzando la medesima organizzazione e, quindi, eliminando, per tali *servizi base*, le attuali evidenti asimmetrie.

D1. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia per il rafforzamento del modello di equivalence ai sensi dell'art. 64, comma 15, punti (i), (iii) e (iv)?

(v) razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze

Con riferimento al punto (v) il NME prevede – con un piano di breve e di medio termine – l'avvio di un insieme coordinato di iniziative che coinvolgono, oltre all'organizzazione di cui si è detto sopra, interventi sui processi, sui sistemi informativi e sulle basi dati, mirate, nell'intenzione di TI, a risolvere l'insieme delle potenziali criticità nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso.

In particolare, la proposta prevede un modello di razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze, mediante *a) miglioramento delle performance su ordini Non Realizzabili (ossia i KO), Backlog e Rimodulazione DAC; b) riorganizzazione del Back Office di delivery e assurance; c) Banca Dati di Copertura Tecnica e Toponomastica; d) potenziamento degli strumenti a supporto del personale on-field.*

A quanto sopra si aggiunge: *a) la formazione specialistica e di aggiornamento del personale finalizzata a migliorare la qualità degli interventi on-field; b) l'evoluzione del modello di work force management, attraverso l'adozione di un nuovo sistema informatico di gestione della forza lavoro; c) l'evoluzione degli strumenti e delle dotazioni a supporto del personale on-field.*

Valutazioni preliminari

Le misure di cui sopra vanno nella direzione indicata dall'Autorità di un miglioramento assoluto delle prestazioni dei processi di *provisioning* e *assurance*. Occorrerà, tuttavia, verificare l'efficacia di tali misure mediante un continuo monitoraggio dei parametri rilevanti (tasso di KO, rimodulazione della DAC, *backlog*).

Va detto che già oggi TI ha concretamente messo in campo una serie di misure organizzative tali da condurre a un progressivo miglioramento delle prestazioni dei parametri di qualità definiti dalla delibera n. 309/14/CONS.

D2. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia per la razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze ai sensi dell'art. 64, comma 15, punto (v)?

(ii) semplificazione delle causali di scarto

Con specifico riferimento al punto (ii) TI ha svolto una proposta di semplificazione del sistema delle causali di scarto, le quali passano da circa 600, attualmente in vigore, a circa 200.

Tali misure sono, pertanto, secondo TI per loro natura suscettibili di superare le criticità individuate dall'Autorità, oltre che da altri organismi, in tema di parità di trattamento. Si rimanda all'**Allegato D** per i dettagli della proposta sulle causali di scarto.

Valutazioni preliminari

L'Autorità prende atto dello sforzo, che va nella direzione auspicata, di semplificazione delle causali di scarto posto in essere da TI. Tale misura era stata auspicata nella relazione preliminare del gruppo di lavoro di cui alla determina 22/SG/14.

L'Autorità si riserva di entrare nel merito della semplificazione proposta a seguito degli esiti della consultazione pubblica e dei tavoli tecnici che potranno essere svolti con gli OAO nell'ambito del procedimento in oggetto.

D3. Si forniscano valutazioni di merito in relazione alla proposta di semplificazione delle causali di scarto, di cui all'Allegato D.

Data base di rete

Si richiama, in relazione ai **Data base di rete**, che ai sensi del comma 8 dell'articolo n. 64 della delibera n. 623/15/CONS, Telecom Italia fornisce agli operatori alternativi o alle imprese terze informazioni sulla rete di accesso e toponomastiche, necessarie per l'effettuazione degli ordini di attivazione, con lo stesso livello di aggiornamento e completezza fornito alle proprie divisioni interne.

Ai fini di cui al comma precedente Telecom Italia garantisce adeguati *standard* di qualità delle basi dati messe a disposizione degli operatori alternativi a supporto dei processi di *delivery* e *assurance*.

A tale riguardo, come sopra già richiamato in relazione al NME, TI propone un sistema che prevede la simmetria delle basi dati, inclusa l'individuazione degli indici di qualità dei dati ivi contenuti, attraverso l'introduzione di un'unica banca dati per OAO e TI Retail, denominata *NetMap*, che contiene i *File Dati* messi a disposizione del mercato, reperibili in forma integrata, al fine di garantire piena simmetria delle informazioni.

Valutazioni preliminari

Trattasi di una misura certamente positiva, che appare rispondere a quanto richiesto dall'Autorità. Si tratta di verificare, con una specifica attività di monitoraggio, l'efficacia del sistema informativo adottato da TI.

D4. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia in relazione ai Data base di rete, ai sensi dell'art. 64, comma 8?

Nuove release software

In relazione al tema delle **Nuove release software**, la delibera n. 623/15/CONS, art. 64 comma 10, prevede che i rilasci informatici a supporto dei processi di *delivery* e *assurance* siano preceduti da adeguate attività di *test* con il coinvolgimento degli operatori alternativi interessati.

A tale riguardo TI intende definire le modalità di partecipazione degli OAO alla fase di *test* delle nuove funzionalità di maggior rilievo connesse all'implementazione del NME, per recepire opportune indicazioni, in fase di pre-esercizio dei rilasci informatici e finalizzazione dei requisiti funzionali. In aggiunta, TI si rende disponibile a supportare gli OAO mediante: a) sessioni di *test* congiunto su prestazioni/servizi già rilasciati da TI in passato, e non ancora utilizzati dagli OAO; b) periodiche sessioni di formazione e

training per l'utilizzo di strumenti informatici per la gestione degli ordinativi e delle consistenze attive.

Valutazioni preliminari

Trattasi di una misura che risponde positivamente a quanto richiesto dall'Autorità nell'articolo n. 64 citato. Occorrerà vigilare sull'andamento dei *test* per verificare l'efficacia degli stessi e il grado di soddisfazione degli OAO.

D5. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia in relazione al tema delle Nuove release software, ai sensi dell'art. 64, comma 10?

Key performance indicators

Sul tema dei ***Key performance indicators***, come premesso, la delibera n. 623/15/CONS prevede che l'Autorità monitori sul rispetto degli obblighi di non discriminazione tramite la reportistica e l'insieme di *Key Performance Indicators* di non discriminazione (KPI-nd).

A tale riguardo TI, oltre a impegnarsi al rispetto di quanto già in vigore, ha svolto una proposta di semplificazione dell'attuale sistema di KPI di non discriminazione

Valutazioni preliminari

Trattasi di una misura che risponde positivamente a quanto richiesto dall'Autorità nell'articolo n. 64 della delibera n. 623/15/CONS. L'Autorità valuterà la proposta di Telecom Italia, non riportata nella versione pubblicabile della Proposta riformulata di TI di cui all'Allegato C, nell'ambito del procedimento inerente alla revisione dei KPI di non discriminazione già avviato il giorno 3 marzo 2016.

ODV

In relazione a quanto previsto al comma 17 dell'articolo n. 64, Telecom Italia ha sottoposto all'Autorità una proposta di modifica del Regolamento dell'ODV di cui alla delibera n. 731/09/CONS finalizzata ad aggiornarne ruolo, funzioni e organizzazione alla luce del nuovo quadro regolamentare.

L'Autorità si riserva di avviare uno specifico procedimento di valutazione della proposta di Telecom Italia.

2.2 Le proposte di disaggregazione/esternalizzazione dei servizi accessori

Si richiama che, ai sensi dell'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS, TI è tenuta a presentare due proposte relative alla disaggregazione ed all'esternalizzazione dei servizi accessori. In relazione alle stesse, TI deve fornire indicazioni in merito a quanto segue:

1. aspetti contrattuali;

2. qualificazione delle Imprese terze;
3. selezione delle Imprese terze;
4. modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti (scambio notifiche e accesso alle infrastrutture passive di TI);
5. modalità di accesso ai *data base* di rete;
6. modalità di applicazione di SLA e penali e condizioni economiche;
7. analisi di impatto;
8. tempistiche di implementazione.

Si presenta nel seguito, per ciascuno dei punti suddetti, il contenuto del documento di TI oltre ad una preliminare verifica di ottemperanza alle linee guida disposte dall'Autorità.

2.2.1 La proposta sulla disaggregazione, ex articolo 22, comma 3, delle attività di provisioning ed assurance

Si premette che la proposta di TI deve soddisfare alle seguenti linee guida.

- I. È un'estensione dell'attuale sistema (cosiddetto *System Unico*) a tutto il territorio nazionale e ai servizi di *provisioning*.
- II. Prevede la partecipazione degli operatori alternativi alla definizione degli aspetti contrattuali che riguardano le attività oggetto di disaggregazione e fornite da quest'ultima, mantenendo tuttavia in capo a Telecom Italia il ruolo di coordinamento generale.
- III. L'OAO può richiedere l'utilizzo dei *System* indicando le attività, tra quelle previste nell'ambito del *provisioning* e/o dell'*assurance* dei servizi SLU e ULL (sia su linea attiva che su linea non attiva), di cui richiede la fornitura disaggregata.
- IV. I *System* accreditati da Telecom Italia, anche su segnalazione dell'OAO, sono inseriti, in un apposito albo per zona territoriale (pubblicato da Telecom Italia sul proprio portale *wholesale*). Telecom Italia pubblica la procedura per ottenere la certificazione di un'impresa per lo svolgimento di attività di *provisioning* ed *assurance* sui servizi SLU e ULL, sulla base di precisi requisiti di esperienza ed affidabilità, anche finanziaria, predisposti da Telecom Italia e approvati dall'Autorità. È prevista, dunque, la partecipazione degli operatori alternativi, tramite segnalazione di potenziali *System*, alle attività di certificazione dell'impresa *System*.
- V. Ogni OAO può indicare, per ciascuna area territoriale, il *System* o i *System* selezionati, tra quelli accreditati, ovvero la scelta di ricorrere alla stessa Telecom Italia, nonché le rispettive attività di *provisioning* e di manutenzione correttiva affidate.
- VI. L'OAO invia l'ordine di *provisioning* o la segnalazione del guasto a Telecom Italia, la quale inoltra la segnalazione al *System* selezionato,

fornendo a quest'ultimo tutte le informazioni di rete necessarie per lo svolgimento dell'attività.

- VII. Telecom Italia disaggrega tutti i costi imputabili alle diverse attività, distinguendo tra attività proprie e quelle svolte dal *System*.
- VIII. Per le attività relative alla parte di servizi esclusivamente svolti dal *System* per l'OAO, Telecom Italia prevede, nella proposta, possibili modalità di autonomia contrattuale tra il *System* selezionato e l'OAO.

1. Aspetti contrattuali

Gli aspetti contrattuali riguardano, ai sensi dell'articolo 22, sia le attività di manutenzione correttiva (*assurance*) sia il *provisioning*.

Ciò detto, Telecom Italia ha svolto una proposta di disaggregazione che rappresenta un'estensione dell'attuale modello di *System Unico* a tutto il territorio nazionale e ai servizi di *provisioning*, mantenendo il ruolo di governo integrato del sistema complessivo.

Si forniscono, nel seguito, gli elementi di dettaglio sui temi contrattuali che, tuttavia, non possono prescindere dall'individuazione del perimetro delle attività disaggregabili. Per tale ragione, prima di analizzare il modello contrattuale, si fornisce una descrizione delle attività oggetto di contrattazione.

Manutenzione correttiva

La Manutenzione correttiva consiste nelle attività di ripristino e riparazione dei guasti segnalati dall'utente finale. Le attività di manutenzione correttiva, a loro volta, si possono articolare in tre distinte categorie in funzione della tipologia di intervento previsto:

- **Interventi logici**, consistenti in interventi sui sistemi informativi di Telecom Italia, finalizzati a risolvere problemi di configurazione, quali ad esempio i guasti inerenti alla *number portability*;
- **Interventi evolutivi**, che includono le attività di risoluzione dei guasti che coinvolgono elementi strutturali della rete di accesso (cavi di rete in primaria e secondaria, armadi, distributori, palificazioni, cavidotti) e, quindi, per definizione suscettibili di generare disservizi per una molteplicità di utenti³;

³ “Le attività di manutenzione correttiva evolutiva sono dispacciate *on field* a seguito dell'individuazione dei disservizi evidenziati dai sistemi di supervisione (allarmi di apparati connessi alla rete in cavo, allarmi del sistema di monitoraggio della rete di pressurizzazione dei cavi, etc.) oppure a seguito dell'analisi delle segnalazioni effettuate dai clienti, in entrambi i casi riconducibili alla compromissione delle funzionalità di un elemento infrastrutturale della rete di accesso. Ad esempio il guasto di un cavo genera reclami da parte dei singoli clienti disserviti (sia di Telecom Italia che di altri Operatori) e segnalazione di allarme degli apparati di controllo della rete. Grazie al presidio centralizzato, svolto dalla struttura *Assurance Service Area* di Telecom Italia, è possibile correlare le segnalazioni cliente (*Customer Trouble Ticket*), che insistono su una determinata area cavo, ed effettuare un unico intervento (*Network Trouble Ticket*) anche a fronte della ricezione di reclami multipli per lo stesso guasto” (*cfr.* delibera n. 747/13/CONS).

- **Bonifica impulsiva**, che comprende gli interventi con risoluzione dei guasti di un singolo utente, con riferimento alla tratta di rete passiva di accesso utilizzata per il collegamento alla rete.

In continuità con l'attuale modalità di coinvolgimento dei System, in base alla proposta di TI le attività oggetto di contratto con gli stessi e gli OAO, con riferimento alla manutenzione correttiva, fanno riferimento alla bonifica impulsiva. L'attività di erogazione dei servizi di bonifica impulsiva segue un processo che può prevedere fino a tre fasi di attività:

- Accoglienza;
- *Back Office*;
- *On field*.

L'attività oggetto di disaggregazione coincide, nello specifico, con la componente *on field* di bonifica impulsiva per ULL e SLU. La tabella seguente esemplifica le singole componenti di attività oggetto del servizio di manutenzione correttiva (il perimetro contrattuale con il System corrisponde agli ultimi due box).

La attività della struttura di Assurance Services Area		Perimetro manutenzione correttiva
Macro attività	Attività di dettaglio	
Front End	Accoglienza della segnalazione di disservizio effettuate dal cliente	Non compresa
	Verifica commerciale della segnalazione (consistenza servizi del cliente)	Non compresa
	Diagnosi tecnica di primo livello della segnalazione (classificazione del guasto ADSL, POTS, etc.)	Non compresa
	Apertura del Trouble Ticket nel sistema aziendale TTM	Non compresa
Back Office	Presa in carico in TTM della segnalazione di disservizio	Compresa
	Diagnosi e valutazione tecnica di secondo livello	Compresa
	Risoluzione da remoto	Compresa
	Dispacciamento on field verso le strutture di Assurance Open Access o verso enti esterni	Compresa
Strutture territoriali di Assurance Open Access	Programmazione delle attività (es. load Work Flow Management - WFM)	Compresa
	Gestione della forza lavoro (es. calendario dei tecnici)	Compresa
	Realizzazione interventi (MOS e MOI)	Compresa
Back End	Collaudo intervento risolutivo on field	Compresa
	Chiusura guasto	Compresa

Tabella 1 – Perimetro della manutenzione correttiva

Il provisioning

Le principali fasi del *provisioning*, ai fini della presente analisi, sono così sintetizzabili:

- **Vendita e OAO Service Provisioning**: include le attività di Accesso al DB di copertura tecnica e toponomastica per conoscere le caratteristiche tecniche della linea che si vuole acquisire;
- **Accoglienza**: si acquisisce l'ordine, si fanno le verifiche formali e contrattuali oltre alle verifiche di congruenza commerciale;
- **Verifiche tecniche e progettazione**: oltre alla progettazione del percorso di rete si gestisce anche l'accodamento degli ordini sospesi (sia *retail*, sia *wholesale*), per assegnare la prima risorsa di rete che si libera in logica FIFO;
- **Presa appuntamento**: prevede il contatto con il cliente per fissare un appuntamento coerente con lo SLA o la DAC dell'ordine di lavoro che lo riguarda;

- **Realizzazione on field:** prevede la realizzazione *on field* delle attività d'intervento tecnico presso la sede del cliente finale, il *cabinet* o la centrale locale;
- **Chiusura commerciale:** comprende le attività necessarie alla chiusura commerciale dell'ordine, quali l'aggiornamento dei sistemi di *Inventory* con le consistenze tecniche e la fase di chiusura amministrativa dell'Ordine di Lavoro (OL).

Telecom Italia ritiene che le fasi di accoglienza, le verifiche tecniche e la progettazione non possono essere disaggregate per singolo ordine poiché afferiscono ad attività che riguardano vari ordini o clienti.

Le fasi di presa appuntamento, realizzazione on field e chiusura commerciale, per ULL e SLU, essendo riconducibili ad un unico ordine, possono invece essere considerate, secondo Telecom Italia, come potenzialmente disaggregabili.

Modello contrattuale tra TI-System-OAO

TI propone un modello contrattuale che prende le mosse dal proprio ruolo centrale e di *governance* nell'erogazione dei servizi di *provisioning* e bonifica impulsiva. Tale modello assicura, secondo TI:

- **Coordinamento** nelle fasi a monte e a valle del processo;
- **Integrità** della rete;
- **Prezzo unitario nazionale in coerenza con l'attuale quadro regolamentare.**

La proposta di disaggregazione formulata da TI si basa sullo schema di relazioni contrattuali rappresentato nella figura seguente:

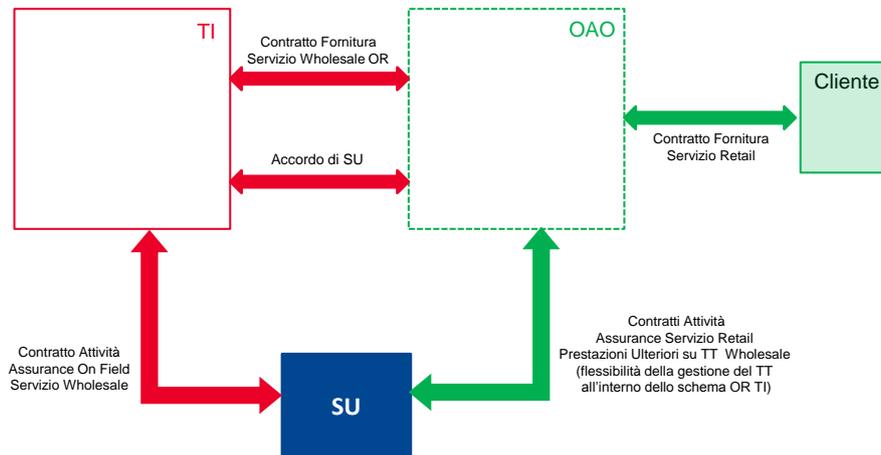


Figura 5 – Schema delle relazioni contrattuali

Il modello prevede le seguenti relazioni contrattuali:

- **Contratto di fornitura dei servizi wholesale**, stipulato fra TI e OAO, che disciplina le condizioni di fornitura coerentemente con le Offerte di Riferimento approvate dall'Autorità;

- **Contratto di System Unico**, stipulato fra TI e OAO, che si configura come una relazione contrattuale accessoria rispetto al contratto per la fornitura dei servizi *Wholesale* in Offerta di Riferimento. Tale contratto disciplina l'affidamento a un'unica impresa terza delle prestazioni *on field* di *provisioning* e bonifica impulsiva in modalità *System Unico* (SU) sulle componenti di rete di pertinenza di Telecom Italia e dell'Operatore. Nell'ambito del suddetto contratto, saranno previste anche:
 - le modalità di coordinamento nella selezione del *System*;
 - gli spazi di autonomia contrattuale tra OAO e *System*, per la definizione di eventuali attività ulteriori rispetto a quelle standard regolate nel contratto tra TI e l'OAO. Gli OAO potranno, infatti, dare ai SU dirette indicazioni e istruzioni sulle attività di contatto con i clienti finali, nonché richiedere prestazioni ulteriori (negoziare, contrattualizzate e pagate autonomamente) rispetto a quelle di base previste nell'accordo tra TI e SU, nel rispetto dei vincoli tecnici definiti da TI.

Secondo la proposta di TI, il contratto di *System Unico* consente di accedere a livelli di servizio differenziati rispetto a quanto previsto nelle Offerte di Riferimento. Il contratto prevede:

- Un livello base di SLA garantito da TI su base contrattuale; a tali SLA fanno riferimento i prezzi, applicati in modo uniforme a livello nazionale, dei servizi approvati nelle Offerte di Riferimento;
- Spazi di autonomia, che consentono agli OAO di negoziare autonomamente con l'Impresa di Rete gli aspetti relativi all'esecuzione delle attività sulle proprie componenti di rete. Per quanto riguarda le attività sulle componenti di rete di TI, l'OAO può definire con il SU, per le attività *on field* di bonifica impulsiva e di *provisioning*:
 - **La policy di contatto:** l'OAO può definire con il SU le modalità di gestione del contatto con il cliente finale potendo differenziare anche per tipologia cliente;
 - **La fornitura di prestazioni ulteriori:** l'OAO ha autonomia, ad esempio, nella definizione degli interventi da far effettuare in via prioritaria al SU tra quelli che ha in carico. A scopo esemplificativo si riporta una possibile forma di autonomia contrattuale per un servizio di attivazione. In base allo SLA base, in caso di ordine di attivazione, Telecom Italia invia l'Ordinativo di Lavoro al SU entro il termine di DAC-3. Il SU esegue la lavorazione in base alle informazioni e alle indicazioni presenti nell'Ordinativo di Lavoro, inclusa la data DAD/DAC. A tal fine, il SU è tenuto a svolgere, sui sistemi informatici, tutte le attività necessarie a rispettare le mimiche di dialogo informatico tra operatori, in modo da assicurare l'aggiornamento del sistema e il rispetto delle notifiche nei confronti degli operatori (anche terzi) coinvolti nel processo *wholesale*.

In assenza di specifiche indicazioni al SU, l'OAO paga a TI il valore del contributo di attivazione previsto in Offerta di Riferimento e TI è responsabile per il rispetto del relativo SLA.

Tuttavia, come forma di autonomia contrattuale, l'Operatore può dare indicazioni al SU sulle priorità che deve osservare nell'esecuzione degli Ordinativi di Lavoro, rimodulando le relative DAC "Causa OLO". In tal caso negozierà con il SU le relative condizioni economiche di tale specifica prestazione, fermo restando che TI continuerà a percepire il costo del contributo di attivazione previsto in OR. Inoltre, considerato che l'OAO avrà fissato con il SU un differente SLA, se gli Ordinativi di Lavoro pendenti dovessero subire ritardi a causa delle diverse priorità stabilite dall'Operatore, gli stessi Ordinativi di Lavoro saranno rimodulati "Causa OLO". Pertanto TI non sarà tenuta a versare le relative penali.

- **Contratto fra TI e Impresa di Rete**, che disciplina la fornitura in modalità *System Unico* dei servizi *on field* di *provisioning* e *assurance on field*, coerentemente con i livelli di servizio definiti nel contratto di *System Unico* stipulato fra TI e OAO;
- **Contratto fra OAO e Impresa di Rete**, che disciplina i rapporti tra l'OAO e le Imprese di Rete, incluse le attività di contatto con il cliente finale e la fornitura di prestazioni ulteriori rispetto a quelle previste dal contratto di *System Unico* stipulato fra TI e OAO, coerentemente con le specifiche tecniche e le ulteriori previsioni contenute in quest'ultimo.

Definizione degli elementi economici

La proposta formulata da Telecom Italia presuppone le seguenti modalità di determinazione degli oneri economici in capo agli OAO:

- Mantenimento dell'attuale meccanismo di attribuzione, per quanto riguarda i livelli di servizio di base, garantiti da TI a tutti gli Operatori in Offerta di Riferimento; ciò pertanto garantisce l'applicazione di un prezzo unico nazionale, approvato nelle Offerte di Riferimento, per i servizi accessori. La proposta, pertanto, non prevede la possibilità che l'OAO negozi un prezzo del servizio accessorio, da pagare a TI, alternativo a quello previsto in OR. L'OAO potrà, tuttavia, negoziare prestazioni aggiuntive rispetto a quelle previste in OR, fermo restando che sarà tenuto a versare a TI comunque il prezzo previsto in OR. Secondo TI tale approccio garantisce che non vi sia, per i servizi accessori regolamentati dall'Autorità, una differenziazione geografica dei prezzi, o una differenziazione in base all'impresa *System* coinvolta o in base alla forza negoziale dell'OAO. Vi potrà essere, tuttavia, una differenziazione dei servizi accessori laddove l'OAO intenderà fornire specifiche prescrizioni al *System*, per le quali quest'ultimo potrà richiedere una specifica remunerazione.
- Autonomia negoziale nella relazione contrattuale diretta fra OAO e SU per le prestazioni ulteriori, fermo restando la coerenza con le procedure tecniche di TI e la conseguente cornice contrattuale definita nell'accordo di SU.

Nella figura seguente si esemplifica lo schema di riferimento dei flussi economici riferibili al modello di disaggregazione proposto da TI:

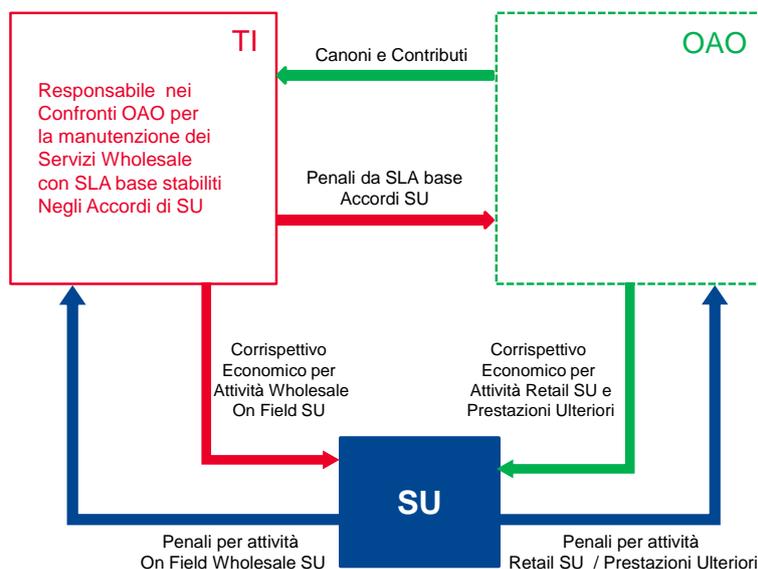


Figura 6 – Schema dei flussi economici

In conclusione:

- Gli OAO riconosceranno a TI canoni e contributi per i servizi acquistati sulla base del contratto di fornitura *wholesale*, mentre TI riconoscerà loro le eventuali penali con riferimento agli SLA concordati nel contratto di SU;
- TI riconoscerà al SU i corrispettivi per i servizi forniti, mentre il SU riconoscerà a TI le eventuali penali per il mancato rispetto degli SLA definiti nel relativo contratto.

A sua volta, l'OAO gestirà i propri rapporti diretti con il System, con le seguenti modalità:

- In totale autonomia, per i servizi *Retail* lato Cliente;
- In totale autonomia, per i servizi di *Assurance* lato rete OAO;
- In autonomia, ma nel quadro di riferimento dell'accordo di *System Unico* sottoscritto con TI, per i servizi *wholesale* con riferimento a *policy* di contatto con il cliente finale ed a eventuali prestazioni ulteriori concordate con il SU nel contratto sottoscritto tra OAO e System.

Con particolare riferimento all'*assurance*, gli oneri economici per le attività *on field* della bonifica impulsiva sono regolati sulla base di un canone annuo, il cui ammontare è basato sulle consistenze e sul tasso di guastabilità di ciascuna Area di Centrale assegnata ad una data impresa. Il tasso di guastabilità di riferimento e le prestazioni tecniche sono definite da TI tenendo conto dei dati storici sulle aree di centrale oggetto del contratto.

Valutazioni preliminari

Le misure che TI propone, nella sostanza, appaiono andare nella direzione delle linee guida di cui alla delibera n. 623/15/CONS laddove l'Autorità richiede che la proposta:

- I. sia un'estensione dell'attuale sistema (cosiddetto *System Unico*) a tutto il territorio nazionale e ai servizi di *provisioning*,
- II. preveda la partecipazione degli operatori alternativi alla *definizione degli aspetti contrattuali che riguardano le attività oggetto di disaggregazione* e fornite da quest'ultima, *mantenendo tuttavia in capo a Telecom Italia il ruolo di coordinamento generale*;
- III. l'OAO possa richiedere l'utilizzo dei *System* indicando le attività, tra quelle previste nell'ambito del *provisioning* e/o dell'*assurance* dei servizi SLU e ULL (sia su linea attiva che su linea non attiva), di cui richiede la fornitura disaggregata;
- VIII. preveda, per le attività relative alla parte di servizi esclusivamente svolti dal *System* per l'OAO, possibili modalità di autonomia contrattuale tra il *System* selezionato e l'OAO.

Anche il grado di autonomia contrattuale conferito agli OAO appare interessante, laddove gli stessi possono negoziare autonomamente gli interventi sulla propria rete, le modalità di presa appuntamento con il cliente e le prestazioni aggiuntive, svolte, dal *System*, rispetto a quanto oggi previsto in Offerta di Riferimento, definendo SLA, penali e relativi costi. Resta inteso che, nel modello proposto, TI continua a percepire il prezzo definito in OR. Tuttavia, in caso di ridefinizione dello SLA, la stessa non sarà responsabile del rispetto della DAC comunicata in sede di invio dell'ordine. Ciò in quanto l'OAO ha rinegoziato la data di attivazione con il SU.

Si ritiene in definitiva che il modello contrattuale proposto introduca degli apprezzabili elementi di flessibilità per gli OAO, tuttavia migliorabili a seguito della consultazione.

D6. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia in relazione agli aspetti contrattuali contenuti nella proposta sulla disaggregazione, ex articolo 22, comma 3, delle attività di provisioning ed assurance? Si forniscano indicazioni specifiche su possibili correttivi alla proposta.

2. Qualificazione delle Imprese terze

3. Procedura selettiva per l'aggiudicazione delle Imprese terze

I criteri di qualificazione dei System

Telecom Italia attualmente prevede un sistema di qualificazione delle Imprese di Rete articolato su tre differenti livelli:

- **Primary Vendors:** Imprese di Rete (anche Imprese di cantiere) titolari di contratti su aree geografiche definite, ossia su aree territoriali dette Cantieri;
- **Secondary Vendors:** Imprese di Rete titolari di contratti per attività specifiche, non stabilmente correlate ad aree geografiche;
- **Subfornitori:** Imprese minori autorizzate ad operare in subfornitura.

Entrambe le tipologie di *Vendors* rispondono a specifici requisiti in termini di:

- Solidità economico/finanziaria;
- Competenze, mezzi e strumenti;
- Presenza geografica.

Il processo di qualificazione delle Imprese di Rete è strutturato in tre fasi:

1. Verifica dei requisiti di Base;
2. Verifica dei requisiti Economico/Finanziari;
3. Verifica dei requisiti Tecnico/Organizzativi.

Il “Sistema di Qualificazione” di Telecom Italia definisce quali requisiti sono richiesti al fornitore rispetto allo specifico comparto di attività per ciascuna delle tre suddette fasi.

Telecom Italia considera tale sistema di qualificazione delle Imprese di Rete (già oggi in vigore) pienamente conforme ai principi di trasparenza e non discriminazione e ritiene tale sistema fin d’ora strutturalmente adeguato a selezionare eventuali ulteriori soggetti terzi, in possesso dei requisiti economici, finanziari e tecnici necessari per operare sulla propria rete, secondo gli *standard* di qualità già assicurati dalle risorse interne e da quelle esterne attualmente usate per erogare prestazioni di *provisioning* e *assurance*.

L’Albo dei System

Telecom Italia ritiene che l’inclusione nell’*Albo dei System* debba essere riservata alle sole imprese in possesso della qualificazione di *Primary Vendors* (Imprese di Cantiere).

Telecom Italia propone di pubblicare, sul proprio Portale *Wholesale*, la procedura per acquisire la qualificazione di *Primary Vendors* e, quindi, per ottenere l’abilitazione ad operare come *System* nell’ambito del modello di *System Unico* descritto nei paragrafi seguenti.

Tutte le imprese, presentate o meno dagli OAO, che dimostreranno il possesso dei requisiti di capacità tecnica, economica e finanziaria, sopra descritti, per essere considerate *Primary Vendors*, secondo le procedure descritte al paragrafo precedente, saranno iscritte in un apposito Albo, anch’esso pubblicato sul Portale *Wholesale* di Telecom Italia.

In caso di mancata certificazione di un’impresa, Telecom Italia comunicherà tempestivamente all’Autorità i risultati della procedura di qualificazione.

In linea con le indicazioni fornite dall'Autorità, l'intenzione da parte di Telecom Italia di non continuare ad avvalersi di una o più imprese terze, ancorché accreditate, sarà comunicata all'Autorità con almeno 12 mesi di anticipo, con adeguata motivazione. Tuttavia, TI ritiene opportuno prevedere anche che, in presenza di giustificati motivi, la stessa possa escludere con effetto immediato un'impresa dall'Albo, dandone tempestiva comunicazione all'Autorità.

La scelta del System

Secondo TI si possono ipotizzare due modelli alternativi:

- il primo, coerente con le attuali modalità di selezione del System Unico, consiste nella scelta concordata bilateralmente fra TI e OAO dell'Impresa di Rete a cui affidare le attività *on field*;
- il secondo prevede una procedura di selezione competitiva dei System abilitati ad operare in un determinato ambito geografico.

Il primo modello è stato ampiamente sperimentato nell'attuale applicazione del modello di *System Unico* per l'*assurance* e offre, secondo TI, una serie di vantaggi tangibili:

- gli OAO individuano congiuntamente con TI il System da utilizzare tra i System iscritti all'Albo;
- la scelta può essere effettuata per singola Area di Centrale di proprio interesse;
- nella maggioranza dei casi non viene alterata l'attuale suddivisione territoriale delle Imprese di Cantiere, che rappresenta la situazione che garantisce i più elevati livelli di economicità ed efficienza operativa.

In questo caso, le condizioni economiche sono quelle previste dagli accordi contrattuali in essere, eventualmente oggetto di revisione in funzione delle mutate condizioni relative a processi operativi, SLA e penali.

Con riferimento al secondo modello, i System abilitati ad operare sulla rete di TI potrebbero essere selezionati sulla base di una procedura competitiva articolata per territorio. Le modalità di gara dovrebbero rispettare i seguenti criteri:

- Lotti su base territoriale;
- Lotti multi-fornitore;
- Lotti multi-servizi (*assurance* e *provisioning*);
- Aggiudicazione, sulla base di un *mix* di fattori tecnici ed economici, all'offerta economicamente più vantaggiosa;
- Allineamento dei vincitori al prezzo del miglior offerente.

Il processo competitivo di selezione dei System abilitati verrà strutturato in modo tale da garantire il pieno rispetto dei criteri di trasparenza, equità e non discriminazione. I vantaggi di questa opzione sono riconducibili in particolare a:

- Aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa nelle singole aree territoriali (Lotti);

- Limitazione del numero massimo di fornitori, al fine di garantire le sufficienti economie di scala e di scopo.

In tale contesto, gli OAO dovrebbero necessariamente utilizzare le imprese aggiudicatarie, coerentemente con la dimensione dei lotti aggiudicati.

In entrambe le opzioni, il modello contrattuale e le condizioni economiche dovrebbero rispecchiare quanto descritto nei precedenti paragrafi sul ruolo di Telecom Italia e sul coinvolgimento degli OAO⁴.

Alla luce di quanto sopra esposto, Telecom Italia ritiene che l'estensione dell'attuale modello di *System Unico* possa garantire efficacemente il perseguimento degli obiettivi posti dall'Autorità, sia in per quanto riguarda l'integrità, la sicurezza e la funzionalità della rete che in termini di maggiore trasparenza e flessibilità per gli OAO.

Valutazioni preliminari

A tale riguardo si richiama che la proposta di TI deve soddisfare i seguenti criteri, ai sensi dell'art. 22 comma 3, lettere b e c:

- IV. i *System* accreditati da Telecom Italia, anche su segnalazione dell'OAO, sono inseriti, in un apposito albo per zona territoriale (pubblicato da Telecom Italia sul proprio portale *wholesale*). Telecom Italia pubblica la procedura per ottenere la certificazione di un'impresa per lo svolgimento di attività di *provisioning* ed *assurance* sui servizi SLU e ULL, sulla base di precisi requisiti di esperienza ed affidabilità, anche finanziaria, predisposti da Telecom Italia e approvati dall'Autorità. È prevista la partecipazione degli operatori alternativi, tramite segnalazione di potenziali imprese, alle attività di certificazione dell'impresa *System*;
- V. ogni OAO può indicare, per ciascuna area territoriale, il *System* o i *System* selezionati, tra quelli accreditati, ovvero la scelta di ricorrere alla stessa Telecom Italia, nonché le rispettive attività di *provisioning* e di manutenzione correttiva affidate.

Si fa rilevare, in premessa, che ai sensi dell'articolo 22, comma 3 lettera b) i requisiti per la certificazione dei *System* predisposti da Telecom Italia dovranno essere approvati dall'Autorità.

Ciò premesso, appare che il primo modello, in cui gli OAO individuano congiuntamente con TI, a livello di area di centrale, il *System* da utilizzare tra i *System* iscritti all'Albo, oltre a segnalare potenziali *System*, vada nella direzione dei criteri IV e V. Non è tuttavia chiara, nella proposta, la modalità di partecipazione degli operatori alternativi alle attività, previste a monte, di selezione dell'impresa *System*. Ad esempio ciò può avvenire consentendo agli OAO di formulare proposte, nella definizione dei criteri di selezione o della procedura di certificazione. A tale riguardo si ritiene, tuttavia, più opportuno ed efficiente che gli OAO formulino specifiche proposte nel corso della presente consultazione pubblica. L'Autorità indicherà, al termine della consultazione, la

⁴ Telecom fa presente che qualsiasi scelta dovrà comunque tenere conto dell'esistenza di contratti in essere con le Imprese di Rete e delle modalità per procedere ad eventuali revisioni degli stessi.

propria valutazione di sintesi che potrà costituire la base per la procedura che sarà poi concretamente adottata da TI e che, pertanto, terrà conto delle proposte degli OAO.

Si aggiunge che la proposta di TI appare indicare la necessità di scelta di un singolo *System*, per ambito geografico, da parte dell'OAO. Tuttavia, l'articolo 22, comma 3 lettera c) stabilisce che gli OAO possono indicare anche più *System* tra quelli accreditati per singola area territoriale. L'Autorità ritiene che nel corso della consultazione pubblica potranno essere svolti maggiori approfondimenti volti ad accertare se la scelta di un singolo *System*, come proposto da Telecom Italia, rappresenti la modalità più efficiente proprio al fine di garantire le necessarie economie di scala e di scopo.

Tra le diverse soluzioni di disaggregazione, risulta meritevole di approfondimento nel corso della consultazione pubblica il modello della procedura selettiva (competitiva), con determinazione di una graduatoria per ogni lotto accessibile a tutti gli operatori, fissati i limiti sul numero di *System* che può insistere sullo stesso lotto. Tale approccio, oltre a garantire maggiore trasparenza, potrebbe condurre alla definizione di condizioni economiche ottimali.

L'Autorità ritiene, tuttavia, con riferimento alla suddetta procedura selettiva, opportuno specificare quanto segue.

Con riferimento alla selezione dei *System*, Telecom Italia potrebbe effettuare una procedura di gara trasparente, acquisendo dagli operatori alternativi la proposta di capitolato tecnico e l'indicazione delle imprese *System* che si intendono ammettere alla procedura.

Telecom Italia potrebbe invitare a partecipare alla selezione almeno tutti i *System* indicati dagli OAO che hanno superato il processo di qualificazione e che, dunque, sono inclusi nell'Albo dei *System*.

Telecom Italia potrebbe predisporre il capitolato tecnico per lotti tenuto conto delle indicazioni degli operatori alternativi (cioè tenuto conto della loro proposta, per quanto sopra indicato):

- a. includendo tutte le attività svolte dall'Impresa *System*, sulla propria rete, sia per Telecom Italia sia per gli operatori alternativi (quali per esempio la manutenzione evolutiva, la manutenzione preventiva, l'attivazione/disattivazione, la manutenzione correttiva, la bonifica della rete aerea e degli armadi, ecc.);
- b. distinguendo gli interventi di *assurance* e quelli di *provisioning* su linee ULL e SLU;
- c. suddividendo i suddetti interventi per aree geografiche;
- d. articolando gli interventi di *provisioning* e *assurance* per volumi annui di servizi – prevedendo classi di volumi da medio/bassi a medio/alti – tenuto conto dei volumi aggregati di tutti gli operatori coinvolti.

- e. prevedendo che le offerte economiche sulle attività di manutenzione correttiva possano essere formulate eventualmente in modo forfettario sugli interventi annuali stimati;
- f. prevedendo regole di ripartizione tra operatori delle offerte economiche forfettarie dei *System*;
- g. prevedendo che le attività di disattivazione siano distinte in interventi singoli e in *grouping*;
- h. prevedendo che la graduatoria dei *System* partecipanti sia stilata in base al prezzo più basso per tipologia di intervento e che gli operatori possano scegliere liberamente il *System* in graduatoria, fissato un limite massimo al numero di *System* che insiste sullo stesso lotto;
- i. prevedendo che, a seconda della tipologia dei servizi, l'operatore possa corrispondere il prezzo per singola prestazione (es. intervento per attivazione) oppure per quota parte dell'importo forfettario offerto dal *System* sull'intero lotto (es. manutenzione correttiva) in base alle regole di ripartizione tra operatori, stabilite nel bando.

Gli operatori alternativi corrispondono a Telecom Italia il prezzo (eventualmente forfettario) offerto dal *System* scelto per la singola prestazione e Telecom Italia, pertanto, non richiede i contributi *una tantum* di attivazione/disattivazione e il costo di manutenzione, relativi alle linee ULL e SLU, per la parte di attività oggetto di disaggregazione.

Gli operatori alternativi potrebbero essere liberi di negoziare direttamente con i *System* le condizioni tecniche ed economiche degli SLA e delle penali *premium* e ogni di ogni altra attività aggiuntiva fornita sulla rete di Telecom Italia, comprese quelle relative ai clienti business o *large client*, preventivamente comunicata a Telecom Italia. In questi casi, gli operatori potrebbero pagare i corrispettivi, oggetto di negoziazione, direttamente ai *System*, senza intermediazione di Telecom Italia.

D7. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia in relazione alle modalità di qualificazione e di selezione delle imprese terze contenute nella proposta sulla disaggregazione, ex articolo 22, comma 3, delle attività di provisioning ed assurance?

Si forniscano specifiche indicazioni utili a valutare la scelta tra il primo e il secondo modello di selezione proposto.

4. Modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti (scambio notifiche e accesso alle infrastrutture passive di TI)

5. Modalità di accesso ai data base di rete

Le figure seguenti esemplificano, rispettivamente nel caso dell'*assurance* e nel caso del *provisioning*, lo schema di riferimento dei flussi informativi riferibili al modello di disaggregazione proposto da TI⁵.

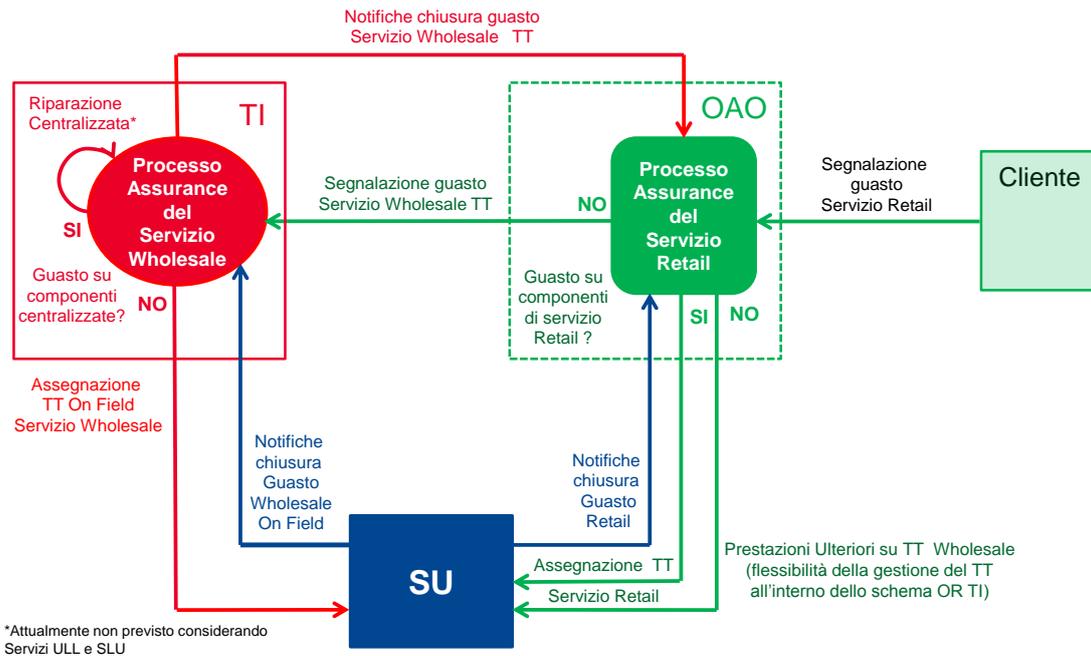


Figura 7 – Schema dei flussi informativi (*assurance*)

⁵ Nel caso delle prestazioni di *provisioning*, infine, la necessità di gestire, tra l'altro, gli scenari di migrazione tra operatori, rende ancora più complessa la gestione dei flussi di comunicazione, evidenziando ancor di più l'importanza del ruolo di governo svolto da TI.

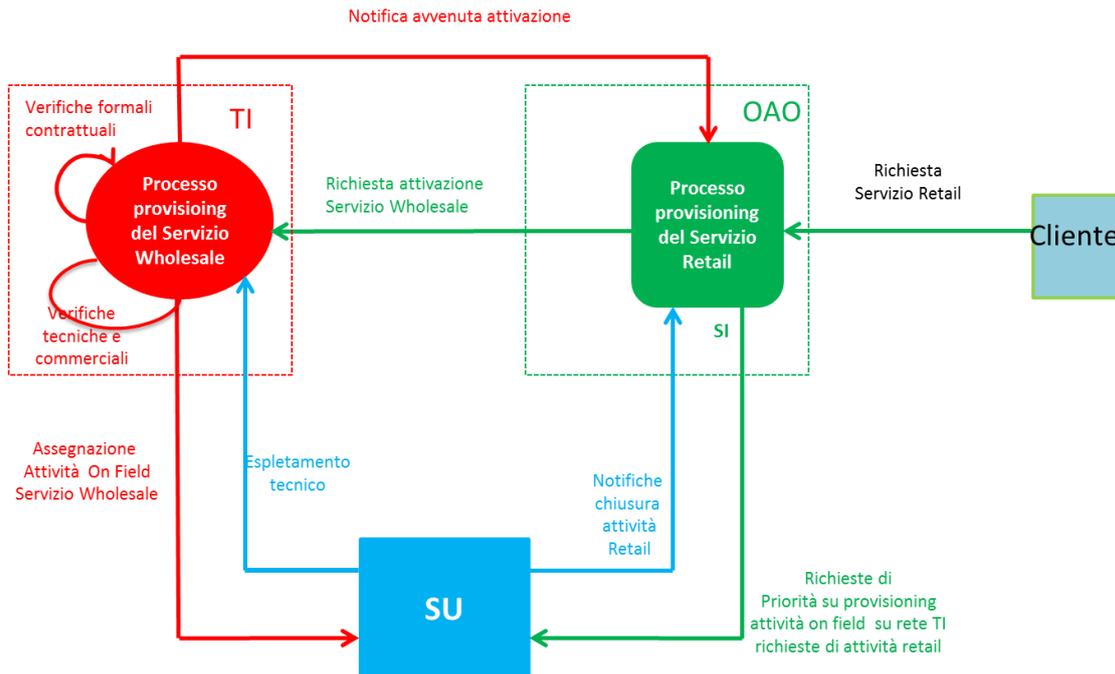


Figura 8 – Schema dei flussi informativi – (provisioning)

Le analisi di copertura tecnica e toponomastica, funzionali alla corretta redazione di una richiesta di lavorazione da inviare a *Wholesale*, sono effettuate, di norma, da tutti gli operatori sul DB di copertura tecnica e toponomastica fornito da Telecom Italia. Per cui, nel caso del modello di disaggregazione, non occorre un accesso dei *System* ai DB di vendita.

Valutazioni preliminari

Si ritiene che la proposta di TI soddisfi la linea guida dell'Autorità (art. 22 comma 3 lettere d, e) di seguito richiamata:

- VI. l'OAO invia l'ordine di *provisioning* o la segnalazione del guasto a Telecom Italia, la quale inoltra la segnalazione al *System* selezionato, fornendo a quest'ultimo tutte le informazioni di rete necessarie per lo svolgimento dell'attività;

Infatti, lo schema esemplificato per l'*assurance* e il *provisioning*, sopra riportato, attua la modalità di interazione tra TI e i *System* richiesta.

D8. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia in relazione alle modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti e di accesso ai database di rete contenute nella proposta sulla disaggregazione, ex articolo 22, comma 3, delle attività di provisioning ed assurance?

Si forniscano eventuali suggerimenti atti a migliorare quanto proposto.

6. Modalità di applicazione di SLA e penali e condizioni economiche

La definizione degli SLA e delle penali

Nel caso del *provisioning*, TI propone di far riferimento agli SLA previsti dall'Offerta di Riferimento, fatti salvi i necessari adattamenti per tener conto del fatto che parte delle attività del SU può essere svolta sulla base di indicazioni e istruzioni dell'OAO.

Per l'*assurance*, invece, TI considera plausibile una struttura degli SLA che si differenzia da quanto previsto in Offerta di Riferimento.

Telecom Italia chiarisce, a riguardo, che, in virtù degli elementi di flessibilità introdotti sull'azione dell'OAO tramite il suo contratto con il SU, lo schema contrattuale degli SLA di TI nei confronti dell'OAO che aderisce al contratto di SU non potrà più ricalcare integralmente quello dell'Offerta di Riferimento. Infatti quest'ultimo è stato definito in un ambito completamente diverso, in cui era TI stessa a farsi carico in toto delle attività di *provisioning* e *assurance* sulla propria rete. È infatti l'OAO stesso che determina con l'impresa la priorità degli interventi e il coordinamento con quelli di propria responsabilità (ad es. in Sala OLO o a casa Cliente), all'interno dello schema di riferimento dello SLA Base.

La disaggregazione dei costi

Telecom Italia si rende disponibile a rappresentare in CoRe i Conti Economici e i Rendiconti del Capitale delle attività di bonifica impulsiva *on field* e *provisioning on field* di ULL e SLU, nonché i rispettivi *report* di dettaglio costi. A tale riguardo, infatti, precisa che l'attuale sistema di contabilità regolatoria non consente il suddetto livello di disaggregazione.

Separatamente per le attività di *assurance* e *provisioning*, attraverso tale modalità di implementazione, sarà pertanto possibile rendicontare in maniera completamente disaggregata costi e ricavi associati alle attività di bonifica impulsiva *on field* e *provisioning on field* sulle linee ULL e SLU, fornendone la seguente rappresentazione in termini di reportistica:

- Conti economici;
- Rendiconti del capitale;
- Dettaglio dei costi di produzione;
- Dettaglio della vendita interna verso ULL e/o SLU (report di *transfer charge*).

Valutazioni preliminari

L'Autorità ritiene opportuno ottenere maggiori chiarimenti e dettagli da TI in relazione a quanto proposto su SLA e Penali. L'Autorità si riserva, a tale riguardo, di fornire specifiche indicazioni.

Con riferimento alla disaggregazione dei costi, le linee guida dell'Autorità prevedono che:

- I. Telecom Italia disaggrega tutti i costi imputabili alle diverse attività, distinguendo tra attività proprie e quelle svolte dal *System*.

TI appare disposta ad implementare quanto richiesto. Si tratta di definire le modalità attuative da parte degli Uffici nell'ambito del procedimento, già in corso, di semplificazione della contabilità regolatoria.

D9. Si forniscano specifiche valutazioni in relazione alle misure proposte da Telecom Italia circa le modalità di applicazione di SLA e penali e disaggregazione dei costi contenute nella proposta sulla disaggregazione, ex articolo 22, comma 3, delle attività di provisioning ed assurance.

7. Analisi di impatto

➤ *L'impatto economico*

TI ha rappresentato che la realizzazione della proposta di disaggregazione delle attività *on field* di *provisioning* e *assurance* sopra descritta richiede interventi di medio impatto sui sistemi e sui processi per:

- sviluppare e gestire una sezione “*System Unico*” sul Portale *Wholesale*;
- adeguare i processi di *provisioning* e *assurance* per poter gestire le fasi di lavorazione disaggregate;
- sviluppare nuove modalità di comunicazione con le piattaforme informatiche del *System Unico* (protocolli di scambio dati basati su *web services*);
- sviluppare e gestire nuove profilature degli accessi sui sistemi di TI, per segregare al *System Unico* le sole fasi e i soli dati di sua competenza;
- sviluppare nuovi *report* di consuntivazione delle attività, che tengano in considerazione la disaggregazione di alcune fasi di processo.

Sulla base di una stima preliminare, TI ritiene che l'insieme degli interventi sopra descritti richiede alcuni milioni di Euro di investimento e comporterà anche un prevedibile moderato incremento dei costi operativi conseguente all'incremento dell'attività di monitoraggio.

➤ *Il valore economico delle attività di assurance (bonifica impulsiva)*

Facendo riferimento all'esercizio 2015, TI stima un determinato valore dei servizi *on field* di bonifica impulsiva ⁽⁶⁾, tenuto conto di un canone mensile per interventi *on field* per bonifica impulsiva pari a 0,71 €/accesso/mese per ULL e 0,49 €/accesso/mese per SLU, con tassi di intervento *on field* per bonifica impulsiva, rispettivamente, del 10% e 7,9%. Tale valutazione è svolta avendo a riferimento il volume complessivo di linee telefoniche, di cui 5,5 milioni di ULL+SLU.

⁽⁶⁾ La valutazione economica riportata nel testo è stata ottenuta applicando il valore della quota del canone mensile dei servizi ULL e SLU, al netto della componente di *Back Office*, al rispettivo numero di accessi. Il corrispondente valore per i clienti TI e per quelli OAO su altre catene *Wholesale* sono stati valorizzati al canone dell'ULL.

➤ Il valore economico delle attività on field di provisioning

Facendo riferimento all'esercizio 2015, Telecom ha fornito una stima del valore dei servizi *on field* di provisioning ⁽⁷⁾.

➤ Impatto sulle imprese

TI ritiene che il modello di disaggregazione proposto – conciliando l'efficienza operativa, lo sviluppo della concorrenza e le garanzie di sicurezza e integrità della rete con i ruoli e la struttura delle relazioni negoziali degli attori all'interno della filiera – consente di minimizzare l'impatto negativo di un cambiamento esogeno del modello di *business* delle Imprese di Rete, assicurando nel contempo il conseguimento degli obiettivi posti alla base delle linee guida formulate dall'Autorità.

➤ Occupazione

Nell'attuale assetto di mercato, la domanda di servizi connessi alle attività di *provisioning* e *assurance* è soddisfatta dalle strutture aziendali di TI, specificatamente dalla Funzione *Open Access*, nonché dalle Imprese di Rete che operano in nome e per conto di TI.

Ad *Open Access* fa riferimento un organico di diverse migliaia di unità, di cui la maggioranza è allocato su attività direttamente operative connesse con la gestione della rete di accesso. Parte del personale di *Open Access*, infine, è dedicato alla realizzazione delle attività *on field*.

Per la realizzazione degli interventi *on field*, oltre al proprio personale, *Open Access* utilizza anche le Imprese di Rete, che operano in nome e per conto di TI. I *Primary Vendors* dispongono di un organico complessivo di diverse migliaia di addetti, di cui una parte significativa allocato ad attività riferibili alla fornitura di servizi a TI.

TI ritiene che, a parità di domanda, una modifica del ruolo e della struttura delle relazioni negoziali tra gli attori rilevanti nel processo operativo di erogazione dei servizi connessi alle attività di *provisioning* e *assurance*, non risulterebbe di per sé suscettibile di modificare stabilmente il livello di occupazione del comparto.

Il modello di disaggregazione proposto, mantenendo il ruolo di governo integrato e la centralità di Telecom Italia, consente di implementare un percorso di evoluzione coerente con la struttura di un sistema produttivo, oramai consolidato e ottimizzato in funzione dei fabbisogni complessivi di tutti gli operatori di telecomunicazione.

⁷ La valutazione economica riportata nel testo è stata ottenuta enucleando pro quota dai prezzi dei contributi il valore associabile alle sole attività *on field*, in proporzione alle tempistiche approvate da AGCom. La valutazione è stata circoscritta ai soli interventi di *provisioning* per attivazione, sia nella modalità di Linea Attiva (LA) che di Linea Non Attiva (LNA). Si precisa che tale valutazione non include le migrazioni.

Valutazioni preliminari

L'Autorità richiama che la stima preliminare fornita da Telecom Italia degli interventi di adeguamento dei sistemi è pari ad alcuni milioni di Euro di investimento.

Il valore economico complessivo dei servizi *on field* di bonifica impulsiva è stimato dall'operatore⁸ e, per i servizi *on field* di *provisioning*, nella modalità sopra indicata⁹.

Secondo Telecom Italia si avrebbe, altresì, un ridotto impatto occupazionale e sul modello di *business* delle Imprese di rete.

L'Autorità ritiene la valutazione fornita da Telecom Italia sostanzialmente condivisibile, fermo restando che andrà approfondita, nell'ambito della consultazione pubblica, la stima dell'impatto economico, in particolare, per l'adeguamento dei sistemi informativi.

D10. Si forniscano specifiche valutazioni in relazione all'analisi di impatto.

8. Tempistiche di implementazione

I tempi di implementazione della proposta di disaggregazione, nell'ipotesi che la stessa non venga modificata radicalmente nei suoi contenuti o modalità di funzionamento, sono stimati da TI in non meno di diversi mesi dall'approvazione dell'Autorità.

Di seguito si riportano le macro attività che verranno attivate a far data dall'approvazione della proposta da parte dell'Autorità:

- Predisposizione del contratto;
- Avvio delle sperimentazioni con gli OAO che avranno sottoscritto il contratto;
- Avvio della messa in esercizio della proposta approvata da AGCOM, con i correttivi che saranno emersi nella fase sperimentale. TI si riserva, comunque, di definire in modo dettagliato i suddetti tempi in funzione dell'effettivo grado di pervasività dell'impatto sui processi di *provisioning* e *assurance* della soluzione approvata dall'Autorità.

D11. Si forniscano valutazioni in relazione agli impatti delle misure proposte e alle tempistiche di implementazione

⁸ La valutazione economica riportata nel testo è stata ottenuta applicando il valore della quota del canone mensile dei servizi ULL e SLU, al netto della componente di *Back Office*, al rispettivo numero di accessi. I corrispondenti valori per i clienti TI e per quelli OAO su altre catene *Wholesale* sono stati valorizzati usando il canone dell'ULL.

⁹ La valutazione economica riportata nel testo è stata ottenuta enucleando pro quota dai prezzi dei contributi il valore associabile alle sole attività *on field*, in proporzione alle tempistiche approvate dall'Autorità. La valutazione è stata circoscritta ai soli interventi di *provisioning* per attivazione, sia nella modalità di Linea Attiva (LA) che di Linea Non Attiva (LNA). Si precisa che tale valutazione non include le migrazioni.

2.2.2 La proposta sulla esternalizzazione, ex articolo 22, comma 4, delle attività di *provisioning* ed *assurance*

Si premette che la proposta di TI deve soddisfare le seguenti linee guida:

- I. Rappresentare una evoluzione e modifica sostanziale rispetto all'attuale sistema (cosiddetto *System Unico*) con applicazione a tutto il territorio nazionale sia ai servizi di *assurance* sia a quelli di *provisioning*;
- II. l'OAO può negoziare direttamente con il *System* selezionato, al di fuori della relazione contrattuale con Telecom Italia, le condizioni economiche e contrattuali, oltre a SLA e penali, per le attività di competenza del *System*;
- III. l'OAO può richiedere l'utilizzo dei *System* indicando le attività, tra quelle previste nell'ambito del *provisioning* e/o dell'*assurance* dei servizi SLU e ULL (sia su linea attiva che su linea non attiva), di cui richiede la fornitura disaggregata su tutto il territorio nel quale gli stessi operano;
- IV. i *System* accreditati da Telecom Italia sono inseriti in un apposito albo. Vale quanto al punto IV del paragrafo 2.2.1 per il resto;
- V. ogni OAO può indicare, per ciascuna area territoriale, il *System* o i *System* selezionati, tra quelli accreditati, ovvero la scelta di ricorrere alla stessa Telecom Italia, per le attività di *provisioning* e di manutenzione correttiva;
- VI. l'OAO invia gli ordini relativi al *provisioning* ed alla manutenzione correttiva al *System* selezionato, o ad una specifica divisione di Telecom Italia stessa (Telecom *System*); il *System* selezionato scambia con Telecom Italia le notifiche necessarie allo svolgimento dell'attività richiesta; il *System* selezionato invia all'OAO richiedente le notifiche previste dalle procedure di attivazione e manutenzione correttiva;
- VII. Telecom Italia disaggrega tutti i costi imputabili alle diverse attività, distinguendo tra attività proprie e quelle svolte dal *System*.

Si osserva che gli elementi che differenziano il secondo modello rispetto al primo sono rappresentati, essenzialmente, dai punti I, II e VI sopra richiamati. Per gli altri punti, i principi espressi sono applicabili in entrambi i modelli. Si assume, pertanto, che quanto precedentemente proposto da TI resti valido anche per il modello di esternalizzazione in relazione ai punti III, IV, V, VII.

<i>1. Aspetti contrattuali</i>

Responsabilità delle attività

Il primo elemento distintivo del modello di esternalizzazione rispetto a quello di disaggregazione consiste nel completo trasferimento della responsabilità, sia tecnica che giuridico-regolamentare, da Telecom Italia (che oggi ha una responsabilità univoca) all'impresa esterna (modello a responsabilità ripartita), in relazione alle attività svolte da quest'ultima sulla rete di proprietà di Telecom Italia sulla base di un autonomo incarico ricevuto da un OAO.

Ciò premesso, Telecom ipotizza, nel caso di un modello di esternalizzazione, le seguenti relazioni contrattuali:

- un contratto TI/OAO nel quale le parti disciplinano alcuni aspetti delle attività di *provisioning/assurance* (che saranno oggetto del contratto tra l'OAO e l'Impresa di Rete);
- un contratto OAO/Impresa di Rete, che disciplina il rapporto tra detti soggetti per lo svolgimento da parte dell'Impresa di Rete delle attività di *provisioning/assurance* sulla rete di accesso di TI;
- un contratto TI/Impresa di Rete che (quale contenuto minimo) dovrebbe prevedere l'impegno dell'Impresa di Rete a rispettare le norme tecniche di TI, processi e notifiche verso TI, le regole su sicurezza, l'accesso alle infrastrutture di TI quale condizione per poter operare, in forza del contratto con l'OAO, sulla rete di TI, nonché un regime di controlli e l'assunzione nei confronti di TI delle conseguenti responsabilità, con correlate garanzie/manleve.

Sostituzione del modello di fornitura standard da parte di Telecom Italia

Telecom ritiene inoltre che, mentre il modello di cui al comma 3 (*System Unico*) è complementare alla fornitura del servizio da parte di Telecom Italia, il modello di cui al comma 4 (esternalizzazione) non può che configurarsi come integralmente sostitutivo, sia della fornitura da parte di Telecom Italia, che del ricorso ai *System Unico*.

In altri termini, se si sceglie di costruire il processo di *provisioning e/o assurance* dell'ULL e del SLU esternalizzandone una o più sottofasi, questa sarà l'unica modalità su tutto il territorio nazionale con cui i due servizi potranno essere attivati. Ciò alla luce del fatto che a livello nazionale esiste un'unica catena informatica sottostante il processo di *provisioning* o *assurance* di un servizio, che può quindi essere funzionale ad uno dei due modelli, ma non ad entrambi.

Valutazioni preliminari

Le misure che TI propone, nella sostanza, appaiono andare nella direzione delle linee guida di cui alla delibera n. 623/15/CONS laddove l'Autorità richiede che la proposta:

- I. rappresenti una evoluzione e modifica sostanziale rispetto all'attuale sistema (cosiddetto *System Unico*) con applicazione a tutto il territorio nazionale sia ai servizi di *assurance* sia a quelli di *provisioning*;
- II. l'OAO può negoziare direttamente con il *System* selezionato, al di fuori della relazione contrattuale con Telecom Italia, le condizioni economiche e contrattuali, oltre a SLA e penali, per le attività di competenza del *System*;
- III. l'OAO può richiedere l'utilizzo dei *System* indicando le attività, tra quelle previste nell'ambito del *provisioning e/o dell'assurance* dei servizi SLU e ULL (sia su linea attiva che su linea non attiva), di cui richiede la fornitura disaggregata.

Va tuttavia detto che la proposta appare difforme dal requisito seguente indicato nelle linee guida dell'Autorità laddove si prevede che:

V. ogni OAO può indicare, per ciascuna area territoriale, il *System* o i *System* selezionati, tra quelli accreditati, ovvero la scelta di ricorrere alla stessa Telecom Italia, per le attività di *provisioning* e di manutenzione correttiva.

Le linee guida, pertanto, includono anche il possibile ricorso a Telecom Italia per lo svolgimento delle attività “esternalizzate”.

Viceversa, Telecom ritiene che, mentre il modello di cui al comma 3 (*System Unico*) è complementare alla fornitura del servizio da parte di Telecom Italia, il modello di cui al comma 4 (esternalizzazione) non può che configurarsi come integralmente sostitutivo, sia della fornitura da parte di Telecom Italia, che del ricorso ai *System Unico*.

Ciò alla luce del fatto che, secondo Telecom, a livello nazionale esiste un'unica catena informatica sottostante il processo di *provisioning* o *assurance* di un servizio, che può quindi essere funzionale ad uno dei due modelli, ma non ad entrambi.

L'Autorità ritiene, a tale riguardo, che Telecom non abbia giustificato il proprio scostamento dalle linee guida atteso che, se del caso, analogo problema poteva aversi nel caso di disaggregazione.

D12. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia in relazione agli aspetti contrattuali contenuti nella proposta sulla esternalizzazione, ex articolo 22, comma 4, delle attività di provisioning ed assurance? Si forniscano indicazioni specifiche su possibili correttivi alla proposta.

2. Qualificazione delle Imprese terze

3. Procedura per la selezione delle Imprese terze

TI ritiene applicabile quanto proposto per il modello di disaggregazione e a cui si rimanda integralmente.

Valutazioni preliminari

A tale riguardo si richiama che la proposta di TI deve soddisfare i seguenti criteri:

- IV. i *System* accreditati da Telecom Italia, anche su segnalazione dell'OAO, sono inseriti, in un apposito albo per zona territoriale (pubblicato da Telecom Italia sul proprio portale *wholesale*). Telecom Italia pubblica la procedura per ottenere la certificazione di un'impresa per lo svolgimento di attività di *provisioning* ed *assurance* sui servizi SLU e ULL, sulla base di precisi requisiti di esperienza ed affidabilità, anche finanziaria, predisposti da Telecom Italia e approvati dall'Autorità. È prevista, dunque, la partecipazione degli operatori alternativi, tramite segnalazione, alle attività di certificazione dell'impresa *System*;
- V. ogni OAO può indicare, per ciascuna area territoriale, il *System* o i *System* selezionati, tra quelli accreditati, ovvero la scelta di ricorrere alla stessa

Telecom Italia, nonché le rispettive attività di *provisioning* e di manutenzione correttiva affidate.

Analogamente a quanto affermato per il modello di disaggregazione, si ritiene che il primo modello proposto da TI per la scelta dell'impresa System, in cui gli OAO individuano congiuntamente con TI, a livello di area di centrale, il System da utilizzare tra quelli iscritti all'Albo, oltre a segnalare potenziali System, vada nella direzione dei criteri IV e V.

Non è tuttavia chiara, nella proposta, la modalità di partecipazione degli operatori alternativi alle attività, previste a monte, di certificazione dell'impresa System. Ad esempio ciò può avvenire segnalando possibili System, come indicato nelle linee guida, o consentendo agli OAO di formulare proposte, nella definizione dei criteri di selezione o della procedura di certificazione. A tale riguardo si ritiene, tuttavia, più opportuno ed efficiente che gli OAO formulino specifiche proposte nel corso della presente consultazione pubblica. L'Autorità indicherà, al termine della consultazione, la propria valutazione di sintesi che potrà costituire la base per la procedura che sarà poi concretamente adottata da TI e che, pertanto, terrà conto delle proposte degli OAO.

Si fa rilevare, inoltre, che ai sensi dell'articolo 22, comma 4, lettera b) i requisiti per la certificazione dei System predisposti da Telecom Italia dovranno essere approvati dall'Autorità.

Si aggiunge che la proposta di TI appare indicare la necessità di scelta di un singolo System, per ambito geografico, da parte dell'OAO. Tuttavia, l'articolo 22, comma 3 lettera c) stabilisce che gli OAO possono indicare anche più System tra quelli accreditati per singola area territoriale. L'Autorità ritiene che nel corso della consultazione pubblica potranno essere svolti maggiori approfondimenti volti ad accertare se la scelta di un singolo System, come proposto da Telecom Italia, rappresenti la modalità più efficiente proprio al fine di garantire le necessarie economie di scala e di scopo.

Si ritiene – analogamente al caso della disaggregazione – di approfondire nel corso della consultazione pubblica, anche il modello della procedura selettiva, con aggiudicazione di Lotti, su base territoriale, dell'offerta più vantaggiosa e allineamento dei vincitori al prezzo del miglior offerente. Tale approccio, oltre a garantire maggiore trasparenza, potrebbe condurre alla definizione di condizioni economiche ottimali.

Tuttavia, come evidenziato in relazione al modello contrattuale, la proposta di Telecom Italia appare difforme dalle linee guida laddove la stessa indica che il modello di cui al comma 4 (esternalizzazione) non può che configurarsi come integralmente sostitutivo, sia della fornitura da parte di Telecom Italia, che del ricorso ai System Unico.

Analogamente al modello di disaggregazione, l'esternalizzazione dovrebbe essere disponibile in alternativa alla scelta di utilizzare Telecom Italia per le attività di *provisioning* e *assurance* dei servizi di ULL e SLU.

L'Autorità, tuttavia, con riferimento alla procedura selettiva (gara), per lotti, ritiene opportuno richiamare le osservazioni svolte nel caso del modello di disaggregazione.

A tale ultimo riguardo si ritiene, oltre agli aspetti di merito, altresì, opportuno che il mercato si esprima in merito alla compatibilità di una procedura selettiva comparativa con la natura stessa del modello di esternalizzazione.

D13. Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia in relazione alle modalità di qualificazione e di selezione delle imprese terze contenute nella proposta sulla disaggregazione, ex articolo 22, comma 4, delle attività di provisioning ed assurance.

Si forniscano specifiche indicazioni utili a valutare la scelta tra il primo e il secondo modello di selezione proposto.

4. Modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti (scambio notifiche e accesso alle infrastrutture passive di TI)

5. Modalità di accesso ai data base di rete

La figura sottostante illustra le relazioni funzionali tra i soggetti coinvolti, sia per il provisioning che per l’assurance.

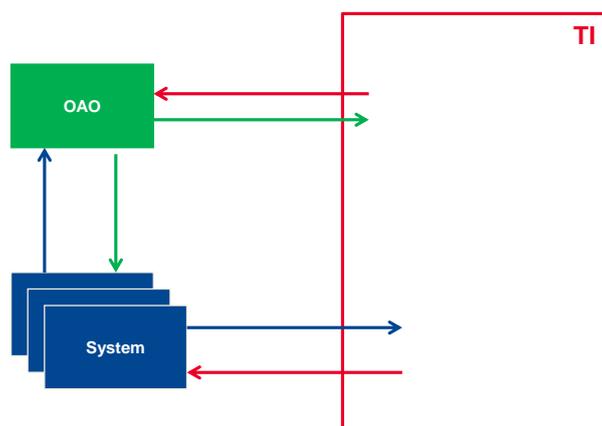


Figura 9 – Evoluzione dei processi di provisioning e assurance

Telecom Italia chiarisce che l’esternalizzazione accresce la necessità di coordinamento, in conseguenza dell’incremento del numero degli attori che cooperano con autonomia operativa alla realizzazione delle attività, con una complessità che cresce notevolmente con il numero di attori coinvolti.

Ad esempio, un ordinativo di migrazione tra l’OAO 1 e l’OAO 2 oggi viene trasmesso dall’OAO 2 a TI che, in piena autonomia, gestisce il processo di cessazione della linea all’OAO 1 e di provisioning all’OAO 2. In caso di esternalizzazione, l’Impresa di Rete B dell’OAO 2 dovrà coordinarsi con l’Impresa di Rete A dell’OAO 1 titolare del cliente per richiedere a questo la cessazione della linea. Dopo che l’Impresa di Rete A l’avrà cessata, l’Impresa di Rete B potrà attivarla per l’OAO 2. TI evidenzia che, in entrambe le fasi, sarà altresì necessaria un’interazione con TI stessa per garantire il corretto allineamento dei sistemi dell’azienda titolare dell’asset, attraverso appropriate notifiche.

Per i processi di *assurance*, secondo Telecom Italia, le problematiche di coordinamento riguardano maggiormente la compresenza di diverse Imprese di Rete che operano autonomamente all'interno delle medesime centrali. Infatti, una volta esternalizzata l'attività manutentiva, ciascun OAO si rivolgerà all'Impresa di Rete prescelta per la gestione del guasto.

Sicurezza e integrità della rete

Una volta definita per via regolamentare la ripartizione delle attività tra i soggetti che partecipano alla realizzazione dei processi di *provisioning* e *assurance*, Telecom Italia fa presente che ciascun soggetto dovrà rispondere agli obblighi di cui all'articolo 16bis del CCE (in merito a sicurezza ed integrità della rete, di competenza del Ministero dello Sviluppo Economico) e all'art. 47, comma 2-*quater*, del D.L. n. 5/2012 (convertito dalla Legge n. 35/2012, come modificata dall'art. 32 della Legge n. 97/2013, c.d. Legge Monti).

Valutazioni preliminari

A tale riguardo si richiama che la proposta di TI deve soddisfare i seguenti criteri:

- VI. l'OAO invia gli ordini relativi al *provisioning* ed alla manutenzione correttiva al *System* selezionato, o ad una specifica divisione di Telecom Italia stessa (Telecom *System*); il *System* selezionato scambia con Telecom Italia le notifiche necessarie allo svolgimento dell'attività richiesta; il *System* selezionato invia all'OAO richiedente le notifiche previste dalle procedure di attivazione e manutenzione correttiva;

L'Autorità rileva che il modello proposto individua correttamente gli scambi di notifiche nel caso in cui l'OAO decida di utilizzare il *System*.

Tuttavia, manca nello schema a blocchi la parte in cui l'OAO può inviare la richiesta a una specifica divisione di Telecom Italia stessa (Telecom *System*), come indicato nelle linee guida sopra richiamate.

D14. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia in relazione alle modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti e di accesso ai database di rete contenute nella proposta sulla disaggregazione, ex articolo 22, comma 4, delle attività di provisioning ed assurance?

Si forniscano eventuali suggerimenti atti a migliorare quanto proposto.

6. Modalità di applicazione di SLA e penali e condizioni economiche

SLA e penali

TI ritiene che il modello di esternalizzazione richieda una revisione degli SLA, riportati nella delibera n. 623/15/CONS, in modo che siano chiaramente attribuite le responsabilità delle singole sottofasce. In altri termini, gli attuali SLA devono essere suddivisi in SLA parziali assegnati rispettivamente a TI e alle Imprese di Rete. A questo

poi va aggiunto lo sviluppo di una procedura con correlata metrica che possa consentire alle parti in gioco (OAO, TI e Imprese di Rete) di avere una misura, quanto più possibile oggettiva, dello SLA *end to end*, per poter gestire eventuali contenziosi.

La disaggregazione dei costi

Telecom Italia si rende disponibile a rappresentare in CoRe i Conti Economici e i Rendiconti del Capitale delle attività di bonifica impulsiva *on field* e *provisioning on field* di ULL e SLU, nonché i rispettivi report di dettaglio costi. A tale riguardo, infatti, precisa che l'attuale sistema di contabilità regolatoria non consente il suddetto livello di disaggregazione.

Attraverso tale modalità di implementazione, separatamente per l'*assurance* ed il *provisioning*, sarà pertanto possibile rendicontare in maniera completamente disaggregata costi e ricavi associati alle attività di bonifica impulsiva *on field* e *provisioning on field* sulle linee ULL e SLU, fornendone la seguente rappresentazione in termini di reportistica:

- Conti economici;
- Rendiconti del capitale;
- Dettaglio dei costi di produzione;
- Dettaglio della vendita interna verso ULL e/o SLU (report di *transfer charge*).

Valutazioni preliminari

L'Autorità ritiene di poter condividere che il modello di esternalizzazione richieda una revisione degli SLA, riportati nella delibera n. 623/15/CONS, in modo che siano chiaramente attribuite le responsabilità delle singole sottofasce. In altri termini, gli attuali SLA devono essere suddivisi in SLA parziali assegnati rispettivamente a TI e alle Imprese di Rete. Una specifica valutazione potrà essere svolta nell'ambito del procedimento avviato in data 23 febbraio 2016 per la revisione complessiva del sistema di SLA e Penali relativi ai servizi di accesso *wholesale* alla rete di Telecom Italia.

In relazione alla disaggregazione dei costi, le linee guida dell'Autorità prevedono che:

- I. Telecom Italia disaggreghi tutti i costi imputabili alle diverse attività, distinguendo tra attività proprie e quelle svolte dal *System*.

Nella propria proposta TI appare disposta ad implementare quanto richiesto. Si tratta di definire delle modalità di dettaglio da parte dell'Autorità nell'ambito del procedimento, già in corso, di semplificazione della contabilità regolatoria, di cui alla delibera n. 143/14/CONS. Tale valutazione potrà essere svolta nel corso del procedimento suddetto.

D15. Si forniscano specifiche valutazioni in relazione alle misure proposte da Telecom Italia circa le modalità di applicazione di SLA e penali e disaggregazione dei costi contenute nella proposta sulla disaggregazione, ex articolo 22, comma 4, delle attività di provisioning ed assurance.

7. Analisi di impatto

Revisione delle procedure e dei sistemi informativi

Telecom Italia evidenzia che, una volta adeguato il quadro normativo e regolamentare in modo che possa tener conto della presenza di nuove figure (Imprese di Rete) che svolgono attività pertinenti al *provisioning* e all'*assurance* delle linee della propria rete su incarico di terzi (OAO), è poi necessario rivedere l'insieme delle norme tecnico-procedurali sulle quali è oggi basata l'attività svolta direttamente da Telecom Italia, ovvero da *System* comunque operanti sotto il coordinamento e il controllo di Telecom Italia, in coerenza con l'evoluzione dei processi sopra descritta. Secondo TI, pertanto, il modello di esternalizzazione comporta:

- il ridisegno dei sistemi informativi di tutti e tre gli attori (TI, OAO e Impresa di Rete);
- la ridefinizione delle mimiche di interazione (causali di scarto/rifiuto, tempi di ciascuna fase, modalità di comunicazione).

Le modifiche al quadro regolamentare

Telecom Italia evidenzia che l'attuale regime regolamentare non prevede la ripartizione di responsabilità tra diversi soggetti, ma anzi concentra tutta la responsabilità in capo ad un unico soggetto per l'interezza delle attività (e quindi per tutte le fasi dei sottostanti processi). Secondo Telecom Italia, un modello di esternalizzazione implicherebbe, pertanto, una revisione dell'attuale impianto regolamentare relativo ai processi di cambio operatore, che ha tre capisaldi:

- la delibera n. 623/15/CONS relativa all'analisi dei mercati dei servizi di accesso wholesale, con la quale sono stati definiti fino al 2017 gli SLA di *provisioning* e di *assurance* con le relative penali che TI dovrà recepire nelle Offerte di Riferimento;
- la delibera n. 274/07/CONS che disciplina le regole per il passaggio di un cliente da un OAO ad un altro; in tale contesto TI è l'unica responsabile della fase 3 delle migrazioni.
- la delibera n. 611/13/CONS che integra e modifica le procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS per i casi di utilizzo dei servizi di accesso NGAN di TI (accesso disaggregato alla sottorete locale, VULA FTTCab-FTTH, Entro 2 mesi FTTCab *naked* e condiviso, *bitstream* FTTH, *end to end*, accesso al segmento di terminazione in fibra ottica) e introduce la possibilità di rivendita a livello *wholesale* dei servizi di accesso.
- la ridefinizione del quadro regolamentare, mantenuto unitario e nazionale nella delibera n. 623/15/CONS, sulla base di una distinzione del territorio nazionale in mercati separati sul piano geografico, in virtù delle differenze che sarebbero introdotte tra le aree più dense e popolate, nelle quali gli OAO richiedono servizi di ULL e SLU, e le aree meno dense e rurali, nelle quali tali servizi non sono richiesti dagli OAO.

Impatti sull'*equivalence*

Secondo Telecom Italia il modello di esternalizzazione di cui all'art. 22, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS risulterebbe incompatibile con un sistema regolamentare fondato sul principio di *equivalence* e parità di trattamento. Infatti, la

diversità dei soggetti coinvolti nella erogazione dei servizi di accesso alla rete, dei processi, dei servizi e delle relative discipline contrattuali e modalità di interazione con i singoli OAO renderebbe impossibile misurare e confrontare tra loro i risultati dei processi *end to end* di *provisioning* e *assurance*, i quali sarebbero per loro natura estremamente diversificati.

Telecom Italia, a tale riguardo, richiama che l'Autorità ha indicato l'esternalizzazione delle attività di *provisioning* e *assurance* come misura di rafforzamento della parità di trattamento nel vecchio paradigma di fornitura, in cui i processi interni ed esterni di attivazione erano differenziati.

Tuttavia, atteso che l'NME mira proprio a unificare i processi e sistemi di *provisioning*, senza impatti significativi sui costi degli OAO, TI ritiene che non sia più necessaria e neanche opportuna la previsione di misure alternative all'unificazione dei processi, quali l'esternalizzazione e la disaggregazione dei costi.

Valutazioni preliminari

L'Autorità ritiene condivisibile, come sopra indicato, la necessità di una integrazione della delibera n. 623/15/CONS relativa all'analisi dei mercati dei servizi di accesso *wholesale*, in relazione agli SLA di *provisioning* e di *assurance* con le relative penali che TI dovrà recepire nelle Offerte di Riferimento. La valutazione di dettaglio potrà essere svolta nell'ambito del procedimento avviato con comunicazione del 23 febbraio 2016. L'Autorità non individua a tale riguardo criticità.

Parimenti si ritiene condivisibile la necessità di integrazione delle delibere nn. 274/07/CONS e 611/13/CONS che disciplinano le regole per il passaggio di un cliente da un OAO ad un altro; in tale contesto TI è, attualmente, l'unica responsabile della fase 3 delle migrazioni. Andranno integrate in modo da prevedere l'intervento, nella fase 3 del processo di migrazione di un *System*. L'Autorità non individua a tale riguardo criticità.

L'Autorità non ritiene condivisibile la necessità di una ridefinizione del quadro regolamentare, mantenuto unitario e nazionale nella delibera n. 623/15/CONS, sulla base di una distinzione del territorio nazionale in mercati separati sul piano geografico, in virtù delle differenze che sarebbero introdotte tra le aree più dense e popolate, nelle quali gli OAO richiedono servizi di ULL e SLU, e le aree meno densamente popolate e rurali, nelle quali tali servizi non sono richiesti dagli OAO. Infatti il ricorso ad un'impresa *System*, analogamente al caso del modello di disaggregazione, non implica la definizione di un mercato geografico separato. Al riguardo si ritiene che la sola differenza di economie di scala tra le diverse aree di centrale non sia una ragione sufficiente di differenziazione geografica dei mercati sulla base delle raccomandazioni della Commissione sull'analisi dei mercati. D'altra parte tali differenti economie di scala sono presenti già oggi e ciò non ha determinato una differenziazione geografica dei mercati, semmai a una differenziazione dei rimedi: ad esempio oggi il servizio WLR è disponibile solo nelle aree non aperte all'ULL. L'Autorità ritiene, tuttavia, plausibile una verifica dell'impatto dell'esternalizzazione sui costi unitari in funzione della tipologia di domanda e delle economie di scala. A titolo esemplificativo laddove la domanda del mercato OAO si rivolga principalmente alle Imprese, in aree ULL, e a Telecom Italia, in aree non ULL, potrà essere necessario valutare l'impatto delle diverse economie di scala e della domanda sui prezzi di cui all'offerta di riferimento.

L'Autorità, infine, non ritiene condivisibile che il modello di esternalizzazione di cui all'art. 22, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS risulterebbe incompatibile con un sistema regolamentare fondato sul principio di *equivalence* e parità di trattamento.

Infatti, la diversità dei soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi di accesso alla rete, dei processi, dei servizi e delle relative discipline contrattuali e modalità di interazione con i singoli OAO non rappresenta un ostacolo alla misura e al confronto dei risultati dei processi *end to end* di *provisioning* e *assurance*. A tale riguardo, è sufficiente definire specifici KPI di non discriminazione. D'altra parte, anche nell'attuale contesto regolamentare, i processi interni ed esterni sono differenti e ciò non impedisce una verifica dei parametri di *equivalence of output*.

L'Autorità, infine, ritiene che l'introduzione del NME non influisca sulla necessità e opportunità di una disaggregazione/esternalizzazione delle attività di *assurance* e *provisioning* atteso che tale misura è funzionale ad un efficientamento dei costi per gli OAO ed a un miglioramento degli obiettivi di qualità.

D16. Si forniscano valutazioni in relazione agli impatti delle misure proposte sui sistemi informativi e sul modello regolamentare

Impatto economico

L'adozione di un modello di esternalizzazione, che comporta la necessità di gestire un interlavoro "certificato" tra TI e soggetti terzi (Imprese di Rete), impatta, secondo TI, complessivamente su alcune decine di sistemi informativi interni all'azienda.

Secondo TI l'impatto non potrà che essere notevolmente superiore rispetto al caso di disaggregazione, in virtù della necessità di uno sviluppo *ex-novo* di sistemi e processi oggi non esistenti.

TI, pertanto, ipotizza che l'*effort* economico possa richiedere investimenti pari a circa 5 volte quello della disaggregazione, con un piano di realizzazione della durata pari a circa tre volte quello necessario per la disaggregazione.

La stima effettuata non tiene conto, aggiunge Telecom Italia, di tutti i costi relativi alla sicurezza fisica derivante dall'implementazione del modello e dei costi operativi incrementali dovuti alle attività aggiuntive di monitoraggio, controllo e gestione dei nuovi processi. Per poter giungere ad una valutazione complessiva degli oneri per il sistema, infine, agli oneri economici in capo a TI andrebbero aggiunti:

- gli oneri per l'adeguamento dei processi e dei sistemi da parte di tutti gli OAO;
- gli oneri per l'adeguamento dei processi e dei sistemi da parte delle Imprese di Rete.

Impatti sul mercato

TI ritiene che la negoziazione diretta nelle aree nelle quali ciascun OAO utilizza servizi di SLU e ULL comporterebbe:

- una complessiva maggiore inefficienza del sistema nel suo complesso, con costi complessivi superiori ai benefici;

- l'introduzione di una differenziazione geografica nelle prestazioni di *provisioning* e *assurance*, con ampliamento del divario territoriale fra aree densamente popolate e aree rurali;
- il venir meno delle garanzie di parità di trattamento tra gli OAO, con effetti negativi sulla capacità competitiva degli operatori minori.

Un ulteriore rilevante effetto di assetti contrattuali che TI ritiene instabili, è quello, secondo TI, dell'aumento della litigiosità, con il conseguente incremento del tasso di contenzioso, ritenuto dalla stessa assai complesso date le difficoltà che sussistono nell'identificazione delle responsabilità di qualunque guasto o problema. TI ritiene che proprio la limitata verificabilità delle azioni degli agenti costituisca una delle potenziali cause di ulteriori costi per l'intero sistema, ed è un elemento da non sottovalutare nell'analisi dei vantaggi e svantaggi delle diverse alternative.

Valutazioni preliminari

Impatto economico

L'Autorità rileva una stima preliminare di TI, per gli interventi di adeguamento dei sistemi, notevolmente superiore a quella della disaggregazione (circa 5 volte). A tale riguardo l'Autorità si riserva di svolgere i necessari approfondimenti.

In linea di principio l'Autorità ritiene condivisibile che il modello di esternalizzazione possa comportare un maggiore impatto economico, se confrontato con il modello di disaggregazione, per Telecom Italia, per gli OAO e per i *System* stessi. Ciò deriva dalla necessità di realizzare le interfacce per lo scambio di notifiche tra ogni OAO e ogni *System*, oggi non presenti. L'Autorità non è, tuttavia, allo stato in grado di fornire indicazioni sull'impatto economico di adeguamento dei sistemi informativi per le Imprese e per gli OAO. Si ritiene possibile, a tale riguardo, una valutazione solo in esito a questa fase consultiva. Non è pertanto possibile una stima del costo complessivo per il sistema.

Valore economico dei servizi on field di provisioning e assurance

In relazione al valore economico *dei servizi on field*, si ritiene che valga quanto indicato per il modello di disaggregazione, a cui si rimanda.

Occupazione

L'Autorità ritiene che possa considerarsi valido quanto indicato da TI in relazione all'impatto occupazionale per il modello di disaggregazione, atteso che il perimetro tecnico delle attività esternalizzate è lo stesso di quelle disaggregate e laddove in entrambi i casi i servizi sono forniti alternativamente o da TI o dalle Imprese, a secondo della richiesta dell'OAO.

Impatto sulle imprese

Per le ragioni già indicate in precedenza l'Autorità non ritiene condivisibile, o comunque prematuro in assenza di adeguati approfondimenti, affermare che la negoziazione diretta nelle aree nelle quali ciascun OAO utilizza servizi di SLU e ULL comporterebbe:

- una complessiva maggiore inefficienza del sistema nel suo complesso, con costi complessivi superiori ai benefici;
- l'introduzione di una differenziazione geografica nelle prestazioni di *provisioning* e *assurance*, con ampliamento del divario territoriale fra aree dense e aree rurali; a tale riguardo si rimanda a quanto sopra indicato nei commenti dell'Autorità.
- il venir meno delle garanzie di parità di trattamento tra gli OAO, con effetti negativi sulla capacità competitiva degli operatori minori. A tale riguardo si rimanda a quanto sopra indicato nei commenti dell'Autorità.

L'Autorità, infine, non condivide, o comunque ritiene che sia prematuro affermare, che un modello di esternalizzazione comporti, necessariamente, un'instabilità degli assetti contrattuali, con aumento della litigiosità. Ciò, infatti, dipende dalla capacità dei diversi attori di identificare chiari requisiti contrattuali. La stessa presenza di più imprese in concorrenza dovrebbe ridurre il tasso di litigiosità.

D17. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità di cui sopra? Si forniscano valutazioni in relazione agli impatti, delle misure proposte, economici sulle relazioni contrattuali

8. Tempistiche di implementazione

TI rappresenta che al momento è possibile effettuare solo una stima massima del percorso:

- alcuni mesi per l'identificazione delle fasi/sottofasi da esternalizzare;
- ulteriori mesi per la ridefinizione della regolamentazione su migrazioni/SLA/KPI;
- un tempo incerto, ma non inferiore a diversi mesi, per le variazioni normative relative all'inquadramento autorizzatorio delle Imprese di Rete e alla ridefinizione degli obblighi di qualità, sicurezza e integrità della rete in coerenza con la ripartizione delle attività fra gli attori rilevanti;
- poche decine di mesi per l'adeguamento dei sistemi e processi di Telecom Italia in coerenza con la declinazione operativa del modello;
- un tempo per l'adeguamento di processi e sistemi degli OAO e delle Imprese di Rete in coerenza con la declinazione operativa del modello.

A quanto precede si aggiungano i tempi che sarebbero necessari per una più profonda revisione del quadro regolamentare, che tenga conto, tra l'altro, del superamento del tradizionale modello di *pricing* basato su prezzi medi nazionali.

L'Autorità si riserva, a tale riguardo, di richiedere maggiori elementi a TI nel corso del procedimento.

D18. Si forniscano valutazioni in relazione alle tempistiche di implementazione.

Valutazioni preliminari sui due modelli proposti ex commi 3 e 4 dell'art. 22 della delibera n. 623/15/CONS

TI ha fornito una proposta in relazione al modello di disaggregazione, *ex* comma 3, sostanzialmente nella direzione delle linee guida dell'analisi di mercato.

In relazione al modello di esternalizzazione, TI ha fornito le proprie valutazioni sui punti da 1 a 8 indicati in premessa. Come anticipato, per alcuni di essi (III, IV, V, VII) vale quanto proposto da TI in relazione al modello di disaggregazione.

Ciò che emerge dalle argomentazioni di TI – soprattutto in relazione ai temi contrattuali-regolamentari e tecnici – è, se raffrontato al modello di disaggregazione, un quadro di maggiore complessità implementativa del modello di esternalizzazione, con maggiori impatti sul quadro di regole vigenti e sul mercato in termini di costi. Parimenti i tempi di implementazione appaiono indubbiamente maggiori. Tali valutazioni sono condivisibili, in linea di principio, ma occorre una verifica puntuale delle stime che secondo Telecom Italia dimostrerebbero i maggiori costi e le maggiori tempistiche del modello di esternalizzazione.

Tuttavia, l'Autorità ritiene che la proposta di esternalizzazione non sia in linea con le linee guida indicate nell'analisi di mercato, con riferimento alla necessità che l'esternalizzazione sia alternativa alla fornitura del servizio da parte di Telecom Italia. Parimenti, non si condivide l'impatto regolamentare paventato da Telecom Italia in relazione alla necessità di una differenziazione geografica del mercato e in relazione all'impatto sul modello di *equivalence*.

Appare chiaro, sin da ora, che il modello di disaggregazione è rapidamente implementabile senza impatti economici per gli OAO, in quanto implementato in continuità con l'attuale, seppur esteso al *provisioning* e con elementi di maggiore flessibilità contrattuale per gli OAO. Il bilancio costi-benefici è pertanto positivo, seppur possano immaginarsi degli ulteriori miglioramenti alla luce di quanto emergerà dalla consultazione. Infatti, il costo per TI è quantificabile, a quanto riportato, in pochi milioni di euro. Non si hanno costi per gli OAO e per le Imprese. I benefici concorrenziali e sulle prestazioni sono quelli da tempo rappresentati dagli operatori che da anni sperimentano il modello dei SU per le attività di *assurance*.

D'altro canto restano ferme le valutazioni sui potenziali benefici concorrenziali del modello di esternalizzazione di cui alla delibera n. 623/15/CONS anche in ottica evolutiva.

Va detto che l'Autorità ha individuato, nella proposta di Telecom Italia sulla esternalizzazione, degli elementi di non conformità con le linee guida dell'analisi di mercato, puntualmente descritti nei paragrafi precedenti, che andranno affrontati nel corso della consultazione.

In relazione agli impatti del modello di esternalizzazione si rappresenta quanto segue.

Sugli impatti economici appare ancora prematura una puntuale valutazione nelle more di acquisire maggiori informazioni dal mercato. Si ritiene, pertanto, più opportuno, prima di svolgere una puntuale valutazione di merito sui costi, sentire il mercato in relazione a quanto rappresentato da TI.

Preliminarmente è possibile rilevare che i costi sono quelli per l'adeguamento dei sistemi informativi di TI (la quale stima poche decine di milioni di Euro), degli OAO (non ancora quantificabili) e delle imprese (non ancora quantificabili). Vi sono poi i costi, per così dire, di adeguamento delle regole (si fa riferimento a SLA e penali applicabili a TI, alla delibera n. 274/07/CONS e s.m.i.), per la definizione dei nuovi contratti (trattasi di tutte le relazioni contrattuali tra ciascun OAO e i *System* selezionati), e le potenziali maggiori complessità di gestione delle segnalazioni dei clienti finali disserviti o del contenzioso tra operatori (in questo caso, infatti, ai tre soggetti attuali, TI OAO1 e OAO2, si aggiungono SU1, che opera per OAO1, e SU2, che opera per OAO1). I benefici sono quelli, già indicati nell'analisi di mercato e che hanno fatto ritenere necessario svolgere una proposta anche in tal senso.

In relazione ai benefici, l'Autorità ritiene, tuttavia, che il maggiore grado di autonomia contrattuale sia l'elemento che fortemente differenzi, in senso pro-concorrenziale, il modello di esternalizzazione da quello di disaggregazione. Ciò grazie alla possibilità di una contrattazione libera dei prezzi dei servizi accessori esternalizzati. Tale modello va anche visto in ottica evolutiva a partire dal *System*.

Tuttavia il rapporto costi-benefici di cui sopra, per l'esternalizzazione, potrà essere indicato principalmente dal mercato, il quale dispone di tutte le informazioni necessarie per quantificarlo. Si ritiene opportuno, pertanto, che il mercato si esprima nel merito.

D19. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia circa la disaggregazione e l'esternalizzazione, ex articolo 22, comma 3 e 4, delle attività di provisioning ed assurance?

Si forniscano delle valutazioni di merito in relazione a ciascuno dei temi affrontati.

3. Inquadramento procedimentale della *Proposta* secondo Telecom Italia

TI evidenzia che l'insieme di iniziative individuate e pianificate nel NME è coerente con le richieste regolamentari in tema di disaggregazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* e di non discriminazione contenute negli articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS e contiene anche misure ulteriori che non rientrano nel perimetro delle suddette richieste dell'Autorità.

In particolare, TI sottolinea che nel NME rientrano anche misure volte a migliorare la parità di trattamento, coerentemente con le raccomandazioni fornite dall'OdV¹⁰, nonché iniziative strutturali (*in primis*, l'assimilazione di TI Retail a un OAO infrastrutturato) che ricadrebbero nel perimetro delle disposizioni di cui all'art. 50-ter del Codice.

Telecom Italia evidenzia che tutte le misure oggetto della proposta preliminare di Impegni (Proposta) sono coerenti con il Nuovo Modello di *Equivalence*, deliberato dal Consiglio di Amministrazione di TI in data 5 novembre 2015 e attualmente in corso di esecuzione (Progetto *Equivalence* 2.0).

¹⁰ Determinazione 16/2015 sulle causali di scarto e Determinazione 19/2015 in tema di KPO per il monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna.

Ciò premesso, secondo TI sono configurabili, sulla base della originaria proposta sottoposta il 22 febbraio 2016, due percorsi regolamentari per ricondurre il NME all'interno del quadro regolamentare. In particolare, l'Autorità può:

- svolgere un procedimento in cui valutare tutte le misure previste dal NME come un'unica proposta di Impegni, presentata da TI nell'ambito dei procedimenti regolamentari previsti dalla delibera n. 623/15/CONS e, comunque, connessi a tale progetto.
- svolgere quattro distinti procedimenti, valutando una parte del NME nei due procedimenti previsti dagli artt. 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS. In tal caso, resterebbe da valutare separatamente la parte restante del NME in altri due procedimenti: uno ai sensi dell'art. 50-ter del Codice per valutarne gli impatti sulla regolamentazione esistente e l'altro ai sensi dei punti 15-16 degli Impegni *Open Access* approvati con delibera n. 718/08/CONS per coordinarli con i nuovi Impegni.

TI ritiene che la valutazione unitaria del NME all'interno di un unico procedimento sia l'opzione più vantaggiosa per l'Autorità e per il mercato, per le seguenti ragioni.

Innanzitutto, lo svolgimento di un unico procedimento comporterebbe l'inserimento nel quadro regolamentare della componente strutturale principale del NME (la *Full Equivalence* per i servizi base di accesso), che non rientra nel perimetro degli artt. 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS. Se comunicata ai sensi dell'art. 50-ter del Codice, questa porzione del NME resterebbe oggetto di spontanea attuazione da parte di TI.

Per converso, la valutazione separata del NME all'interno di tre o quattro distinti procedimenti comporterebbe, secondo TI, una moltiplicazione delle attività e maggiori difficoltà di coordinamento, anche a seguito dell'esigenza di avviare una nuova analisi di mercato in virtù dell'art. 50-ter del Codice. TI evidenzia che l'allungamento dei tempi comporterebbe anche maggiore incertezza regolamentare e maggiori costi per tutti i soggetti coinvolti, inclusi TI e gli OAO.

4. Valutazioni sul percorso procedurale

Si rammenta che la delibera n. 623/15/CONS, relativa all'analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa, nel confermare tutti i preesistenti obblighi regolamentari in materia di non discriminazione in capo a TI, interviene ulteriormente in tema di parità di trattamento agli articoli 22, "*Disaggregazione ed esternalizzazione dei servizi connessi alle attività di provisioning e assurance*" e 64, "*Condizioni attuative degli obblighi di non discriminazione*".

In particolare, tenuto conto della non proporzionalità dell'imposizione di un modello di *Equivalence of Input* (EoI), l'Autorità, nella delibera citata, ha deciso di rafforzare l'attuale modello di *Equivalence of Output* (EoO), tramite un miglioramento dell'*equivalence* nei processi di fornitura¹¹. A tal fine l'Autorità ha richiesto a TI di:

- formulare, entro 60 giorni dalla pubblicazione della delibera n. 623/15/CONS, due proposte alternative in merito alla disaggregazione ed esternalizzazione dei servizi connessi alle attività di *delivery* e *assurance* (art. 22, commi 3 e 4);

¹¹ Paragrafi da 453 a 480 della delibera n. 623/15/CONS.

- assicurare agli OAO la fornitura di informazioni sulla rete di accesso e toponomastiche con lo stesso livello di aggiornamento e completezza fornito alle proprie divisioni interne (Art. 64, commi 8 e 9);
- rimuovere le asimmetrie nelle basi di dati;
- semplificare e razionalizzare le causali di scarto;
- prevedere adeguate attività di *test* con gli OAO in caso di rilasci informatici a supporto dei processi di *delivery* e *assurance* (art. 64, comma 10);
- introdurre specifici *Key Performance Indicators* (KPI) e *Key Performance Objectives* (KPO) di non discriminazione (art. 64, comma 12);
- formulare, sempre entro 60 giorni dalla pubblicazione della delibera n. 623/15/CONS, una proposta per rafforzare le garanzie di parità di trattamento (art. 64, comma 15) e ridurre le differenze nel processo di lavorazione (*workflow*) degli ordini;
- formulare una proposta di modifica del regolamento dell'Organo di Vigilanza (OdV) per aggiornarne ruolo, funzioni e organizzazione alla luce del nuovo quadro regolamentare (art. 64, comma 17).

Come illustrato in premessa, TI, con la menzionata nota del 23 febbraio u.s., ha, in prima istanza, sottoposto all'Autorità una proposta preliminare di Impegni ai sensi dell'art. 2 del Regolamento, nell'ambito dei procedimenti regolamentari di cui all'art. 22, commi 1-4, e all'art. 64, commi 12 e 15, della delibera n. 623/15/CONS.

La proposta di TI reca in allegato, come parte integrante, una proposta di semplificazione dei *Key Performance Indicators* di non discriminazione (KPI_nd), valida anche ai fini dell'art. 64, comma 12, della delibera n. 623/15/CONS (Allegato B.1. alla Proposta) e una proposta di semplificazione delle causali di scarto, valida anche ai fini dell'art. 64, comma 15, della stessa delibera (Allegato B.2. alla Proposta).

TI chiede, nella originaria Proposta, che le misure contenute nella proposta siano valutate favorevolmente dall'Autorità e pertanto approvate ai sensi dell'art. 5 del Regolamento sugli Impegni (delibera n. 131/08/CONS).

TI, tuttavia, rappresenta che qualora l'Autorità non reputi opportuno valutare gli Impegni proposti, la propria Proposta costituisce anche una comunicazione ai sensi degli artt. 22 e 64 della delibera n. 623/25/CONS, dell'art. 50-ter, D.lgs. n. 259/2003 (CCE), nonché dei punti 15, 16.3 e 16.4 degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS (Impegni *Open Access*).

A tale riguardo giova richiamare brevemente i riferimenti regolamentari entro cui inquadrare la Proposta di TI.

Il Regolamento di attuazione dell'art. 14 bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248 – di cui alla delibera n. 131/08/CONS – si applica con riferimento ai procedimenti di competenza dell'Autorità indirizzati al perseguimento degli obiettivi di promozione della concorrenza nella fornitura delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, ai sensi degli articoli 4 e 13 del d.lgs. n. 259 del 1° agosto 2003.

Tale Regolamento prevede che, nei procedimenti di cui sopra, l'operatore interessato può formulare proposte di impegni finalizzate a migliorare le condizioni competitive di settore in coerenza con gli obiettivi sopraindicati.

La proposta di Impegni può essere presentata, alla direzione competente, nei procedimenti ad iniziativa di parte o d'ufficio.

In tal caso il Regolamento prevede una istruttoria della Direzione coinvolta. Prima della sottoposizione del procedimento all'organo collegiale, e comunque entro sessanta giorni dalla presentazione della proposta preliminare, il soggetto interessato presenta la versione definitiva degli impegni, che viene trasmessa all'organo collegiale corredata dall'istruttoria preliminare della direzione competente. L'organo collegiale dichiara senza indugio inammissibile la proposta di impegni che per la sua genericità si manifesti carente di serietà o che appaia presentata per finalità dilatorie. La stessa decisione è altresì adottata in tutti i casi in cui gli impegni assunti appaiano manifestamente inadatti a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore. La presentazione della proposta di Impegni comporta la sospensione per una durata massima di novanta giorni dei termini per lo svolgimento del procedimento che sia già pendente, sospensione prorogabile con deliberazione dell'organo collegiale, su richiesta formulata dal responsabile della direzione competente dopo avere sentito le parti interessate.

Il Regolamento, tuttavia, prevede che gli operatori interessati sono ammessi a presentare all'Autorità una proposta recante gli impegni che sono disposti ad assumere anche soltanto in previsione dell'apertura di uno dei procedimenti di cui alla premessa. In tali casi l'Amministrazione, entro 30 giorni dal ricevimento della proposta, verifica in via preliminare se sussistono i presupposti per l'avvio dell'apposito procedimento che si svolgerà con la durata, prorogabile, di 90 giorni di cui sopra.

Si richiama, inoltre, che l'articolo 50 ter del Codice, recante *Separazione volontaria da parte di un'impresa verticalmente integrata*, prevede che:

1. Le imprese che siano state designate come aventi un significativo potere di mercato in uno o più mercati rilevanti ai sensi dell'articolo 19 informano anticipatamente e tempestivamente l'Autorità al fine di consentire alla stessa di valutare l'effetto dell'auspicata transazione, quando intendono trasferire i loro beni relativi alle reti di accesso, o una parte significativa degli stessi, a un soggetto giuridico separato sotto controllo di terzi, o qualora intendano istituire un'entità commerciale separata per fornire a tutti i fornitori al dettaglio, comprese le sue divisioni al dettaglio, prodotti di accesso pienamente equivalenti.
2. L'Autorità valuta l'effetto della transazione prevista sugli obblighi normativi esistenti in base al Codice. A tal fine, conduce un'analisi coordinata dei vari mercati relativi alla rete d'accesso secondo la procedura di cui all'articolo 19 del Codice. Sulla base della sua valutazione impone, mantiene, modifica o revoca gli obblighi conformemente agli articoli 11 e 12 del Codice.
3. L'entità commerciale separata dal punto di vista giuridico o operativo può essere soggetta a uno qualsiasi degli obblighi di cui agli articoli da 46 a 50 in ogni mercato specifico nel quale è stato stabilito che l'entità dispone di un significativo potere di mercato ai sensi dell'articolo 19 oppure a qualsiasi altro obbligo autorizzato dalla Commissione europea.

Si rammenta, infine, che gli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS (Impegni Open Access) prevedono, al punto 15 (*Variatione degli Impegni*), che "Telecom

e l'Autorità potranno introdurre di comune accordo modifiche ai presenti Impegni, nel rispetto della normativa vigente”.

Il punto 16 degli Impegni di cui sopra (*Scadenza e limitazioni all'efficacia degli Impegni*) prevede, al punto 16.2 e fatto salvo quanto previsto al punto 16.4, che Telecom si riserva il diritto di procedere a qualsiasi revisione, modifica e/o riorganizzazione delle proprie attività o funzioni interne, ivi incluse *Open Access* e la funzione *Wholesale*. I punti 16.3 e 16.4 prevedono che tali modifiche devono essere comunicate preventivamente all'Autorità e che possono essere attuate, laddove comportino un impatto rilevante sulla natura degli Impegni, solo a seguito dell'approvazione dell'Autorità.

Tanto premesso, e come già evidenziato, si rileva che la Proposta di Telecom Italia contiene misure che l'Autorità aveva imposto con i citati articoli nn. 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS, e per le quali aveva richiesto la presentazione di una proposta da parte di TI. Oltre a ciò, il documento di TI contiene misure aggiuntive, che non erano state oggetto di specifica richiesta da parte dell'Autorità.

Preso atto di quanto sopra, l'Autorità ha svolto una scelta in merito a quale sia la procedura giuridicamente e tecnicamente più idonea ad attuare in primo luogo quanto previsto dall'analisi di mercato.

Per le ragioni che seguono l'Autorità ha ritenuto maggiormente opportuno, da un punto di vista procedurale, ed efficiente, in termini di tempistiche, il seguente iter istruttorio:

- I. avvio della presente consultazione pubblica per la valutazione e approvazione, con eventuali modifiche, delle proposte di Telecom Italia formulate ai sensi degli articoli nn. 22 e 64 (commi 15 e 18) della delibera n. 623/15/CONS. Rileva, a tale riguardo, la non opportunità di considerare tali misure quali Impegni, atteso che le stesse derivano da obblighi regolamentari imposti a conclusione dell'analisi di mercato;
- II. attuazione di quanto previsto dai punti 15 e 16 degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS per quanto attiene alle misure, ulteriori a quanto richiesto dall'Autorità nell'analisi di mercato, che Telecom Italia ha proposto di attuare in via volontaria. In particolare, ai sensi della delibera n. 718/08/CONS, risultano direttamente applicabili quelle modifiche organizzative che non introducono impatti sugli attuali Impegni *Open Access*. L'Autorità può, in aggiunta, valutare come opportune, e approvare, quelle ulteriori misure che vanno a integrare e migliorare gli attuali Impegni *Open Access*. Ciò è svolto sottoponendo nella presente consultazione pubblica le misure che l'Autorità considera aggiuntive rispetto a quanto richiesto dalla delibera di analisi di mercato.

Con riferimento alla richiesta di TI, presentata all'Autorità, di attuare quanto previsto dall'articolo 50 *ter* del Codice, tenuto conto della proposta di *Full Equivalence* per i servizi base di accesso, si rappresenta quanto segue.

Atteso che il presente ciclo regolamentare dei mercati dell'accesso copre il periodo temporale 2014-2017 e che, pertanto, entro la fine dell'anno in corso andrà avviata una

nuova analisi di mercato, in tale sede l'Autorità potrà valutare, l'impatto che le misure di *Full Equivalence* hanno sugli obblighi vigenti e che TI ha volontariamente proposto.

Alla luce del suddetto percorso regolamentare identificato dall'Autorità, e comunicato a Telecom Italia con nota del 13 aprile u.s., Telecom Italia ha inviato nuovamente la medesima Proposta, nella versione pubblicabile, riformulata ai sensi dell'articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS nonché dei punti 15, 16.3 e 16.4 degli Impegni *Open Access*.

Ciò premesso, nella tabella seguente, si fornisce un'analisi puntuale di quali misure, proposte da TI, che si ritiene possano rientrare, rispettivamente, nei punti I o II del percorso regolamentare sopra proposto.

Ai fini di attuare l'iter suddetto, la seguente tabella distingue, sulla base della numerazione adottata nella proposta allegata da TI (Allegato C), le misure riconducibili all'attuazione degli artt. 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS e quelle che, invece, rientrano nel perimetro della modifica degli Impegni *ex* delibera n. 718/08/CONS.

Articolazione Iniziative Telecom Italia	Proposte ex art. 64, D623(*)	Proposte ex art. 22, D623(*)	Misure Volontarie TI (*)	Riferimenti Documento Accompagnamento
Affiancamento Open Access / Wholesale			(2.1)	Capitolo 3
Riorganizzazione <i>back-office</i> di <i>delivery</i>	(2.2)			Capitolo 4
Riorganizzazione <i>back-office</i> di <i>assurance</i>	(2.3)			Capitolo 4
Sistemi informatici di supporto	(2.4)			Capitolo 4
Miglioramento delle prestazioni su <i>backlog</i> , DAC e NR	(3.1)			Capitolo 4
Evoluzione della gestione delle notifiche	(3.2)			Capitolo 4
Nuova piattaforma per il <i>tracking order</i>	(3.3)			Capitolo 4
Presa appuntamento e annullamento su <i>time out</i>			(3.4)	Capitolo 3
Delivery - Nuovo modello di <i>equivalence</i>			(3.5)	Capitolo 3
			(3.5.1)	Capitolo 3
	(3.5.2)			Capitolo 4
			(3.5.3)	Capitolo 3
	(3.6)			Capitolo 4
			(3.7)	Capitolo 3
			(3.8)	Capitolo 3
Report sulla parità di trattamento e evoluzione del sistema di monitoraggio del <i>delivery</i>			(3.9)	Capitolo 3
			(3.10)	Capitolo 3
Semplificazione delle causali di scarto	(3.12)			Capitolo 4
Assurance - Nuovo modello di <i>equivalence</i>			(4.1)	Capitolo 3
			(4.5)	Capitolo 3
Report sulla parità di trattamento e evoluzione del sistema di monitoraggio dell' <i>assurance</i>			(4.2)	Capitolo 3
			(4.3)	Capitolo 3
Data Base Copertura tecnica e toponomastica	(5.1)			Capitolo 4
	(5.2)			Capitolo 4
			(5.3)	Capitolo 3
			(5.4)	Capitolo 3

Articolazione Iniziative Telecom Italia	Proposte ex art. 64, D623(*)	Proposte ex art. 22, D623(*)	Misure Volontarie TI (*)	Riferimenti Documento Accompagnamento
			(5.5)	Capitolo 3
Estensione e consolidamento del <i>system unico</i>		(6)		Capitoli 6 e 7

(*) Le numerazioni in parentesi fanno riferimento ai paragrafi dell'allegato B di Allegato C

Tabella 2 – Raccordo tra le Iniziative previste in Allegato C, riferimenti normativi e relativi paragrafi

5. Conclusioni

Equivalence

La Proposta, nella sostanza, appare andare nella direzione delle linee guida dell’Autorità. Infatti l’assimilazione di TI *Retail* a un OAO infrastrutturato elimina, strutturalmente e per i servizi di accesso base, le asimmetrie nel *workflow* degli ordini. Ciò aumenta le garanzie di parità di trattamento e semplifica le relative attività di vigilanza degli organismi preposti. I tempi di realizzazione sono stimati in circa 18 mesi.

Si ritiene, inoltre, che il progetto di riorganizzazione interna, già avviato, sia in grado di incrementare l’efficienza dell’intero processo, mediante la realizzazione di un’unica funzione *wholesale* che accorpa le attuali tre funzioni OA, WM e EM, oltre a fornire maggiori garanzie di non discriminazione. Ciò consente, infatti, di assicurare che l’accesso all’ingrosso alla rete fissa di TI, da parte di TI *Retail* e degli OAO, per *i servizi di accesso base* avvenga utilizzando la medesima organizzazione e, dunque, di eliminare le asimmetrie.

Parimenti, la realizzazione di un DB unico (migliorato nella qualità dei dati), a cui accedono sia TI che gli OAO, contribuisce a tale risultato. Si ricordi che l’asimmetria del DB era stata indicata, sin dalla delibera n. 309/14/CONS, come fonte di discriminazione degli OAO e di possibili anomalie.

Trattasi di misure che implementano, con riferimento ai *servizi di accesso base*, un modello di *Full equivalence* che non può che considerarsi positivo in termini di maggiori garanzie di parità trattamento.

Rileva che tale modifica organizzativa ha impatto solo sui processi interni di TI e non su quelli degli OAO, atteso che il progetto di *equivalence* prevede la sostanziale invarianza delle interfacce verso gli OAO, così da garantire la minimizzazione degli oneri economici e degli impatti sull’operatività dei fruitori esterni.

Le misure proposte, pertanto, appaiono positive in relazione a quelle che erano gli obiettivi dell’Autorità. Ovviamente l’efficacia del modello andrà verificata tramite l’attività di monitoraggio delle strutture preposte.

Razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze

Le misure proposte, inclusa la semplificazione delle causali di scarto (cosiddetti KO), appaiono andare nella direzione indicata dall’Autorità di un miglioramento assoluto delle prestazioni dei processi di *provisioning* e *assurance*.

Va detto che già oggi (si vedano gli andamenti degli indici di cui alla delibera n. 309/14/CONS) TI ha messo in campo una serie di misure organizzative tali da condurre a un progressivo miglioramento delle prestazioni dei parametri di qualità definiti dalla delibera n. 309/14/CONS.

Ovviamente è necessario un continuo monitoraggio degli indicatori di cui alla delibera n. 309/14/CONS al fine di verificare l’efficacia delle misure adottate da TI.

Disaggregazione e esternalizzazione dei servizi accessori

TI ha fornito, in relazione al modello di disaggregazione e esternalizzazione, le proprie valutazioni e proposte sui punti da 1 a 8 indicati in premessa.

Il modello di disaggregazione proposto da TI si pone in continuità con l’attuale *System unico*, sebbene sia esteso al *provisioning* (oggi svolge attività solo di *assurance*) e ai servizi SLU (oggi solo ULL). L’impatto economico del modello appare limitato (inferiore ad alcuni milioni di euro) e le tempistiche di implementazione dell’ordine di alcuni mesi.

Il modello contrattuale proposto sembra introdurre apprezzabili elementi di flessibilità per gli OAO, in ogni caso migliorabili a seguito della consultazione.

Come chiarito nelle linee guida dell’Autorità, ogni OAO può indicare, per ciascuna area territoriale, il *System* o i *System* selezionati, tra quelli accreditati, ovvero la scelta di ricorrere alla stessa Telecom Italia, nonché le rispettive attività di *provisioning* e di manutenzione correttiva affidate.

TI ha, tuttavia, proposto un modello alternativo basato sull’implementazione di una procedura selettiva (tramite gara) per l’individuazione di una graduatoria di *System*, tra quelli accreditati. In tal caso la scelta dei *System* sarà limitata a quelli in graduatoria.

In questo contesto, Telecom Italia potrebbe predisporre una gara trasparente, acquisendo dagli operatori alternativi la proposta di capitolato tecnico e l’indicazione delle imprese *System* che si intendono ammettere alla procedura.

Il bando potrebbe prevedere la partecipazione alla gara di almeno tutti i *System* indicati dagli OAO che hanno superato il processo di qualificazione e che, dunque, sono inclusi nell’Albo dei *System*.

Il capitolato tecnico, incluso nel bando, dovrebbe inoltre tener conto delle proposte degli operatori alternativi in merito a tutte le attività che i *System* potranno svolgere sulla rete di Telecom Italia (tenuto conto della loro proposta, per quanto sopra indicato, l’Autorità potrà vigilare e fungere da facilitatore ed arbitro in tale ambito, approvando il capitolato sentite le esigenze del mercato). Per promuovere un maggior livello competitivo, il bando di gara potrebbe essere predisposto per lotti:

- a. includendovi tutte le attività svolte dall'Impresa *System*, sulla rete di accesso (es. manutenzione preventiva, evolutiva, bonifica rete aerea e armadi, manutenzione correttiva, attività di attivazione/disattivazione, interventi in rete di distribuzione, bonifica rete aerea e armadi, ecc.) sia per Telecom Italia sia per gli operatori alternativi;
- b. distinguendo gli interventi di *assurance* e quelli di *provisioning* su linee ULL e SLU;
- c. suddividendo i suddetti interventi per aree geografiche;
- d. articolando gli interventi di *provisioning* e *assurance* per volumi annui di servizi – prevedendo classi di volumi da medio/bassi a medio/alti – tenuto conto dei volumi aggregati di tutti gli operatori coinvolti;
- e. prevedendo che le offerte economiche sulle attività di manutenzione correttiva possano essere formulate eventualmente in modo forfettario sugli interventi annuali stimati;
- f. prevedendo regole di ripartizione tra operatori delle offerte economiche forfettarie dei *System*;
- g. prevedendo che le attività di disattivazione siano distinte in interventi singoli e in *grouping*;
- h. prevedendo che la graduatoria dei *System* partecipanti sia stilata in base al prezzo più basso per tipologia di intervento e che gli operatori possano scegliere liberamente il *System* in graduatoria, fissato un limite massimo al numero di *System* che insiste sullo stesso lotto;
- i. prevedendo che, a seconda della tipologia dei servizi, l'operatore possa corrispondere il prezzo per singola prestazione (es. intervento per attivazione della linea) oppure per quota parte dell'importo forfettario offerto dal *System* sull'intero lotto (es. manutenzione correttiva) in base alle regole di ripartizione tra operatori, stabilite nel bando.

Una volta scelto il *System*, gli operatori alternativi corrisponderebbero a Telecom Italia il prezzo (eventualmente forfettario) offerto dal *System* per la singola prestazione. Conseguentemente, Telecom Italia non dovrebbe richiedere i contributi *una tantum* di attivazione/disattivazione e il costo di manutenzione, relativi alle linee ULL e SLU, per la parte di attività oggetto di disaggregazione.

In ogni caso, gli operatori alternativi potrebbero essere liberi di negoziare con i *System* gli SLA e le penali *premium* e ogni altra attività aggiuntiva fornita sulla rete di Telecom Italia, comprese le attività afferenti ai clienti *business*, preventivamente comunicata a Telecom Italia.

Appare chiaro, sin da ora, che il modello di disaggregazione è rapidamente implementabile senza impatti economici per gli OAO, in quanto implementato in continuità con l'attuale, seppur esteso al *provisioning* e con elementi di maggiore

flessibilità contrattuale per gli OAO. Il bilancio costi-benefici è pertanto positivo, benché possano immaginarsi degli ulteriori miglioramenti alla luce di quanto emergerà dalla consultazione.

Per quanto riguarda in particolare il modello di esternalizzazione, ciò che emerge dalle argomentazioni di TI, soprattutto in relazione ai temi contrattuali-regolamentari e tecnici, è, se raffrontato al modello di disaggregazione, un quadro di maggiore complessità implementativa, con maggiori impatti sul quadro di regole vigenti e sul mercato in termini di costi. Parimenti i tempi di implementazione sono indubbiamente maggiori (poche decine di mesi).

L'Autorità osserva, a tale riguardo, che il modello di esternalizzazione potrebbe, in una fase iniziale, porre problematiche legate ai livelli di efficienza produttiva (maggiore costo di produzione legato alla maggiore complessità) e alla potenziale differenziazione delle condizioni economiche che deriverebbero da una domanda disaggregata delle attività di *provisioning* e *assurance*.

D'altro canto restano ferme le valutazioni sui potenziali benefici concorrenziali del modello di esternalizzazione di cui alla delibera n. 623/15/CONS anche in ottica evolutiva.

Va detto che l'Autorità ha individuato, nella proposta di Telecom Italia sulla esternalizzazione, degli elementi di non conformità con le linee guida dell'analisi di mercato, puntualmente descritti nei paragrafi precedenti, che andranno affrontati nel corso della consultazione.

In relazione agli impatti del modello di esternalizzazione si rappresenta quanto segue.

Sugli impatti economici appare ancora prematura una puntuale valutazione nelle more di acquisire maggiori informazioni dal mercato. Si ritiene, pertanto, più opportuno, prima di svolgere una puntuale valutazione di merito sui costi, sentire il mercato in relazione a quanto rappresentato da TI.

In relazione ai benefici l'Autorità ritiene, tuttavia, che il maggiore grado di autonomia contrattuale sia l'elemento che fortemente differenzi, in senso pro-concorrenziale, il modello di esternalizzazione da quello di disaggregazione. Ciò grazie alla possibilità di una contrattazione libera dei prezzi dei servizi accessori esternalizzati.

D20. Si condividono le valutazioni conclusive dell'Autorità?