

Proposta di Telecom Italia formulata ai sensi articolo 22, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS relativa alla misura di esternalizzazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU

Esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS

Il presente allegato alla delibera n. 321/17/CONS riporta:

1. il contenuto della proposta di Telecom Italia (di seguito, anche “TP”) in merito alla misura di esternalizzazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi di *unbundling* del *local loop* (ULL) e di *sub loop unbundling* (SLU) formulata ai sensi dell’articolo 22, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS e le relative valutazioni preliminari dell’Autorità; si tratta del testo sottoposto a consultazione pubblica con la delibera n. 122/16/CONS (corrispondente al paragrafo 2.2.2. dell’allegato B alla delibera n. 122/16/CONS);

2. la sintesi dei contributi dei partecipanti alla consultazione di cui alla delibera n. 122/16/CONS in merito alla misura di esternalizzazione proposta da TI; si tratta delle risposte degli operatori alle domande da D12 a D18 dell’allegato B alla delibera n. 122/16/CONS;

3. le valutazioni conclusive dell’Autorità alla luce degli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS (risposte degli operatori alle domande da D12 a D18 dell’allegato B alla delibera n. 122/16/CONS).

SOMMARIO

1	Aspetti contrattuali della misura di esternalizzazione delle attività di provisioning e di assurance dei servizi ULL e SLU (articolo 22, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS)	3
1.1	<i>La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....</i>	3
1.2	<i>Le osservazioni degli operatori</i>	5
2	Qualificazione delle Imprese terze e procedura per la selezione delle Imprese terze nella misura di esternalizzazione.....	9
2.1	<i>La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....</i>	9
2.2	<i>Le osservazioni degli operatori</i>	11
3	Modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti e modalità di accesso ai data base di rete nella misura di esternalizzazione	12
3.1	<i>La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....</i>	12
3.2	<i>Le osservazioni degli operatori</i>	13
4	Modalità di applicazione di SLA e penali e condizioni economiche nella misura di esternalizzazione	14
4.1	<i>La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....</i>	14
4.2	<i>Le osservazioni degli operatori</i>	15
5	Analisi di impatto della misura di esternalizzazione	17
5.1	<i>La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....</i>	17
5.2	<i>Le osservazioni degli operatori</i>	19
6	Impatto economico della misura di esternalizzazione	21
6.1	<i>La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....</i>	21
6.2	<i>Le osservazioni degli operatori</i>	24
7	Tempistiche di implementazione della misura di esternalizzazione..	25
7.1	<i>La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....</i>	25
7.2	<i>Le osservazioni degli operatori</i>	26
8	Le valutazioni dell’Autorità sulle osservazioni dei soggetti intervenuti in merito alla misura di esternalizzazione proposta da TI.....	27

1 Aspetti contrattuali della misura di esternalizzazione delle attività di provisioning e di assurance dei servizi ULL e SLU (articolo 22, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS)

1.1 La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16CONS

Si premette che la proposta di TI relativa alla misura di esternalizzazione deve soddisfare le seguenti linee guida, ai sensi dell'articolo 22, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS:

- 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*.

Nella delibera n. 122/16/CONS si è evidenziato che gli elementi che differenziano il modello di esternalizzazione, rispetto al modello di disaggregazione di cui al comma 3 dell'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS, 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 è assunto, pertanto, che quanto proposto da TI per il modello di disaggregazione resti valido anche per il modello di esternalizzazione in relazione ai punti III, IV, V, VII.

La proposta di TI

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.

Le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

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.

1.2 Le osservazioni degli operatori

O1. BT non condivide l'affermazione di Telecom Italia secondo cui il modello di esternalizzazione non può che configurarsi come sostitutivo della fornitura del servizio da parte di Telecom Italia, per la presenza di un'unica catena informatica sottostante. A parere di BT, gli OAO devono essere liberi di aderire alla proposta che più soddisfa le loro esigenze e, se del caso, optare per modelli diversi in zone del territorio diverse.

O2. Inoltre, BT ritiene, in linea di principio, comprensibile che il modello di esternalizzazione richieda un percorso di adeguamento graduale che passi anche dalla revisione di alcune delle attuali procedure e, a tal fine, auspica che vi sia una maggiore condivisione del progetto con gli operatori.

O3. In merito alla necessità rilevata da Telecom Italia di ridefinire il quadro regolamentare su base geografica, BT concorda con l’Autorità che la sola differenza di economie di scala tra diverse aree di centrale non è una ragione sufficiente per una differenziazione geografica dei mercati.

O4. In merito all’affermazione di Telecom Italia secondo cui il NME farebbe venire meno la necessità di procedere con le proposte di disaggregazione ed esternalizzazione, BT ritiene che nessuna delle azioni previste dal NME porti ad una piena parità di processi e sistemi per le attività di *provisioning* ed *assurance*, evidenziando che gli OAO non hanno alcuna autonomia contrattuale/decisionale sulle attività del *System* e che la disaggregazione/esternalizzazione non risponde solo ad esigenze di non discriminazione da parte degli operatori, ma ad un’esigenza di maggiore efficienza dei processi sia in termini di costi che di qualità.

O5. Con riferimento al modello di esternalizzazione, Fastweb e Vodafone condividono in linea di principio che esso prevede una complessità implementativa e tempi di implementazione maggiori rispetto alla disaggregazione, e che, quindi, possa prevedere tempi ragionevolmente più lunghi di attuazione e rappresentare la naturale evoluzione del modello di disaggregazione. Gli operatori ribadiscono tuttavia la necessità che entrambi i modelli vengano attuati e l’opportunità che l’implementazione avvenga attraverso un processo graduale ed evolutivo, in due fasi consecutive con obiettivi di completamento gradualmente definiti da tempistiche accelerate e certe: 1) una prima fase, immediatamente implementabile, prevede la disaggregazione dei servizi accessori (in tale fase le attività di *back-office* sono lasciate in capo Telecom Italia mentre quelle *on-field* sono affidate ad aziende *System*); 2) una seconda fase, evolutiva rispetto alla prima, prevede invece l’esternalizzazione dei servizi accessori (in questa fase tutte le attività – *back-office* e *on-field* – sono affidate ad aziende *System*, a meno di alcune attività peculiari che rimarrebbero in carico a Telecom Italia, quali le attività di sostituzione di elementi della rete di proprietà dell’*incumbent*, le attività che riguardano congiuntamente linee di diversi operatori e la gestione delle informazioni sulla rete di accesso).

O6. Fastweb e Vodafone non concordano con Telecom Italia che il modello di esternalizzazione possa configurarsi come integralmente sostitutivo del modello di disaggregazione. Essi evidenziano che, anche in ottica di parità di trattamento, Telecom Italia deve semplicemente mettere a disposizione degli OAO (e dei *System*) le informazioni necessarie per lo svolgimento dei servizi accessori (come oggi fa nei confronti dei *System* nel primo modello), venendo meno solo l’obbligo per gli OAO di inviare il ticket/OL a Telecom Italia e, quindi, di remunerare Telecom Italia per lo svolgimento di un ruolo di intermediazione tecnica. Al riguardo, gli operatori comunque sottolineano che tale ruolo di intermediazione di Telecom Italia non sarebbe necessario nella misura in cui quest’ultima mette le necessarie informazioni a disposizione dei *System* che possono interrogare direttamente i *data base* di Telecom Italia e poi chiudere il ciclo con l’aggiornamento degli stessi alla luce delle attività effettuate.

O7. Fermo restando la preferenza per una modalità di “disaggregazione evoluta”, Wind ritiene che la modalità esternalizzazione possa essere perseguita in una fase evolutiva, osservando però che la proposta di esternalizzazione presentata da Telecom Italia ha degli impatti rilevanti e non sostenibili sulle reti degli OAO. In ogni caso, secondo Wind, l’esternalizzazione e le modalità di disaggregazione devono poter convivere. Wind sottolinea comunque che gli OAO hanno il diritto di poter negoziare almeno le condizioni economiche delle attività *on field* effettuate dalle imprese terze scelte dagli OAO nelle diverse aree territoriali. Da questo punto di vista, secondo l’operatore, la soluzione proposta della disaggregazione evoluta costituisce una modalità importantissima da perseguire.

O8. Infine, Fastweb e Vodafone non condividono la valutazione che il maggiore grado di autonomia contrattuale sia l’elemento che fortemente differenzi, in senso concorrenziale, il modello di esternalizzazione da quello di disaggregazione. Ad avviso di tali operatori in entrambi i modelli deve essere previsto un adeguato livello di autonomia contrattuale tra i *System* e gli operatori alternativi, ovvero deve essere garantita la possibilità per gli operatori di negoziare direttamente con i *System* le condizioni tecniche ed economiche delle attività oggetto di disaggregazione ed esternalizzazione così come in entrambi i modelli deve essere garantito lo scorporo di tutti i costi imputabili alle attività oggetto di disaggregazione o esternalizzazione, distinguendo tra le attività svolte da Telecom Italia e quelle svolte dal *System* per l’operatore alternativo: queste ultime verranno remunerate direttamente dall’operatore alternativo al *System*.

O9. In relazione al rapporto tra OAO e *System*, Fastweb e Vodafone evidenziano, dunque, che la differenza tra disaggregazione ed esternalizzazione risiede nel perimetro della attività oggetto di libera negoziazione tra i due soggetti (principalmente l’aggiunta delle attività di *back-office* nel caso di esternalizzazione) e la minore interazione dei processi nel caso di esternalizzazione.

O10. In merito all’esternalizzazione, secondo Fastweb e Vodafone, è essenziale che:

- a. sia prevista per un OAO – parallelamente alla possibilità di gestire in proprio mediante il *System* l’intero *set* di attività di attivazione e manutenzione delle linee – la possibilità di richiedere, anche in una porzione del territorio nazionale, i servizi accessori direttamente all’*incumbent* (nella modalità attuale). Tale garanzia, secondo gli operatori, è fondamentale per la salvaguardia dei diritti degli OAO minori (che potrebbero decidere di avvalersi dell’esternalizzazione in un secondo momento o in tempi diversi rispetto ad OAO maggiormente infrastrutturati) e per permettere al mercato di pianificare l’introduzione di tale misura in modo graduale sul territorio.
- b. l’Autorità definisca il perimetro delle attività oggetto di esternalizzazione, tempistiche certe ed un meccanismo di condivisione tra gli operatori per la definizione di alcuni aspetti tecnico/procedurali non affrontati con il dovuto dettaglio all’interno della presente consultazione.

O11. Telecom Italia osserva preliminarmente che l’esternalizzazione, rispetto alla disaggregazione, presenta tre caratteri distintivi: *i*) il completo trasferimento della responsabilità, sia tecnica che giuridico-regolamentare da Telecom Italia all’impresa esterna, 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, *ii*) è integralmente sostitutivo sia della fornitura da parte di Telecom Italia che del ricorso ai *System* secondo il modello disaggregazione, *iii*) necessita di rivedere la regolamentazione dei processi di *provisioning* e *assurance*, in quanto l'attuale regime 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).

O12. In merito al trasferimento della responsabilità, Telecom Italia riporta nel proprio contributo alcuni esempi pratici che dimostrerebbero a suo parere la complessità dell'implementazione dei processi di fornitura dei servizi, ad esempio nel caso di richieste di attivazione e di migrazione. Gli esempi, secondo l'operatore, dimostrerebbero che per implementare l'esternalizzazione del processo di *provisioning* non è sufficiente introdurre un *flag* nel tracciato *record* attuale, perché l'intero processo va ridisegnato tenendo conto di dove si allocano le responsabilità delle singole sottofasi di processo.

O13. Telecom Italia osserva che, qualora si decida che le richieste degli OAO debbano essere gestite sia con l'attuale modalità che con quella da implementare per l'esternalizzazione, allora sia Telecom Italia che gli OAO dovrebbero garantire due processi di *provisioning*: uno per gestire le notifiche previste dal processo esternalizzato, con le relative distribuzioni delle responsabilità; l'altro per gestire il processo attuale.

O14. Telecom Italia sottolinea inoltre la necessità di trovare un metodo per far interagire i due processi e garantire i continui allineamenti soprattutto nell'ambito delle migrazioni. L'operatore osserva, tuttavia, che il modello di *Full Equivalence* si fonda sulla piena simmetria di organizzazione, processi, sistemi informativi e basi dati utilizzati per la fornitura dei servizi alle funzioni commerciali di Telecom Italia e agli OAO. Pertanto, secondo Telecom Italia il modello di *Equivalence* è incompatibile con l'esternalizzazione di intere fasi dei processi, che ne trasferiscano a terzi la responsabilità e la gestione con modalità di volta in volta diverse. La diversità di organizzazione, processi, sistemi informativi e basi dati introdotta dalla esternalizzazione vanificherebbe i presupposti e la ragion d'essere del modello di *Full Equivalence*.

O15. Telecom Italia ribadisce quindi che il modello di *provisioning* basato sull'esternalizzazione non può che configurarsi come integralmente sostitutivo a quello attualmente esistente per ovvie ragioni di efficienza dell'intero sistema.

O16. Telecom Italia evidenzia inoltre che nel caso dell'esternalizzazione del *provisioning* e dell'*assurance*, i contratti devono essere radicalmente rivisti, in quanto Telecom Italia venderebbe un servizio la cui fornitura dipenderà da un terzo, e che dunque le procedure di *provisioning* e di *assurance* da allegare dovrebbero essere limitate solo alle fasi di processo di cui è responsabile solo Telecom Italia e, infine, che gli allegati per la misurazione degli SLA e delle relative penali dovrebbero essere riscritti in coerenza con i nuovi allegati tecnici.

O17. L'attuale contratto tra Telecom Italia e l'OAO dovrà, secondo Telecom Italia, essere sostituito con tre contratti: uno tra OAO e Telecom Italia, uno tra OAO e *System* e uno tra Telecom Italia e *System*. La cosa più complessa secondo Telecom Italia sarà garantire l'interrelazione e la coerenza di tali contratti, soprattutto per poter poi gestire eventuali situazioni di criticità; Telecom Italia fa inoltre notare che uno dei contratti (quello tra *System* e Telecom Italia) non prevede la fornitura di una prestazione a fronte

di un corrispettivo economico e quindi l'oggetto e l'architettura contrattuale sarebbe da definire.

2 Qualificazione delle Imprese terze e procedura per la selezione delle Imprese terze nella misura di esternalizzazione

2.1 La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

La proposta di TI

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

Le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

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.

2.2 Le osservazioni degli operatori

O18. Fastweb e Vodafone, in accordo con Telecom Italia, ritengono applicabile quanto osservato per il modello di disaggregazione, per cui rimandano alla propria risposta alla domanda D7.

O19. Con riferimento alle procedure di certificazione dei *System*, Fastweb e Vodafone ribadiscono che la proposta di Telecom Italia è incompleta in quanto avrebbe dovuto pubblicare nel dettaglio i requisiti richiesti per la certificazione e la procedura per richiedere l’iscrizione all’albo dei fornitori qualificati, ivi incluse le varie tempistiche. Essi ribadiscono, quindi, che tutti gli attuali *primary* e *secondary vendors* debbano automaticamente essere inclusi nell’Albo dei *System* e che Telecom Italia dovrebbe pubblicare sul proprio sito, entro un massimo di 30 giorni, i requisiti per la qualificazione di ulteriori fornitori, le modalità di presentazione della domanda ed i tempi di conclusione della verifica che, a loro avviso, non potranno essere superiori a 30 giorni, con un meccanismo di silenzio-assenso.

O20. Fastweb e Vodafone concordano altresì con le valutazioni dell’Autorità sul fatto che Telecom Italia non possa limitare la scelta ad un singolo *System* per ambito geografico in quanto ciò sarebbe in contrasto con le indicazioni contenute nella delibera n. 623/15/CONS ed avrebbe l’effetto di limitare artificialmente la possibilità per gli OAO di utilizzo del *System* di propria scelta e di limitare la concorrenza tra gli stessi *System*.

O21. Fastweb e Vodafone, infine, in coerenza con quanto riportato con riferimento alla prima proposta di disaggregazione, non ritengono opportuna una modalità di selezione dei *System* tramite procedura selettiva.

O22. Wind condivide le osservazioni formulate dall’Autorità in merito alla proposta di Telecom Italia sulle modalità di qualificazione e di selezione delle imprese terze contenute nella proposta sulla disaggregazione. Nel dettaglio, Wind ritiene che in considerazione della necessaria libertà di negoziazione del singolo OAO con le diverse imprese terze, non necessariamente la scelta di un unico *System* potrà essere la scelta migliore ed inoltre comporterebbe un’elevata complessità negoziale. Wind ritiene, quindi, che debba essere lasciata agli OAO la possibilità di poter scegliere più *System* anche nella stessa area territoriale, come d’altra parte disciplinato dalla delibera n. 623/15/CONS. Wind inoltre ritiene che il modello di esternalizzazione da attuarsi in fase evolutiva non possa che essere complementare alla modalità di acquisto direttamente dall’Offerta di Riferimento di Telecom Italia e dalle modalità di disaggregazione e disaggregazione “evoluta”. Dovrà quindi essere lasciata all’OAO la scelta di quale modello usare in una determinata area.

O23. Telecom Italia ritiene che lo scenario di esternalizzazione non sia compatibile con una procedura selettiva gestita in maniera unica ed accentrata come quella ipotizzata dall'Autorità nel modello di disaggregazione. Infatti, nel modello di esternalizzazione ogni OAO individuerà direttamente con le Imprese di Rete le più opportune ed appropriate modalità di acquisto, fermo restando che si dovrà necessariamente condividere *ex ante* con gli OAO un capitolato di requisiti che l'Impresa di Rete dovrà possedere e di garanzie che la stessa dovrà assicurare per poter operare sulla rete di Telecom Italia.

3 Modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti e modalità di accesso ai data base di rete nella misura di esternalizzazione

3.1 La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

La proposta di TI

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

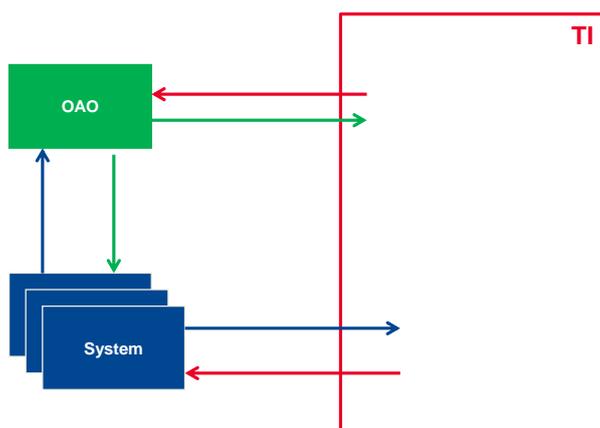


Figura 9 – Evoluzione dei processi di *provisioning* e *assurance*

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).

Le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

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.

3.2 Le osservazioni degli operatori

O24. Per quanto concerne i temi di sicurezza ed integrità della rete, Wind ritiene che ogni soggetto che dovesse operare sulla rete di Telecom Italia dovrà farsi carico dei

propri obblighi. Tale operatore sottolinea che ciò non è per Telecom Italia un tema nuovo considerato che già oggi quest'ultima domanda ad imprese terze le attività sulla propria rete. Secondo Wind, ciò che può cambiare in futuro nel modello di esternalizzazione è solo la lista dei soggetti a cui l'OAO può rivolgersi e che hanno responsabilità sulla sicurezza di rete e sulla integrità.

O25. Per quanto concerne i processi di *provisioning* ed *assurance* è evidente che nel caso di esternalizzazione sarà necessario rivedere insieme i processi di interazione ed eventualmente le procedure di migrazione. Da tale punto di vista Wind ritiene che la modalità proposta di disaggregazione "evolutive" superi tale tipologia di problema perché i sistemi ed i processi rimangono sostanzialmente gli stessi in essere.

O26. In merito alle modalità di interazione tra i soggetti e di accesso ai *database*, Telecom Italia ritiene di dover svolgere il ruolo di validatore delle richieste degli OAO, che prevede la restituzione dell'ordine validato allo stesso OAO, ed il ruolo di *System* qualora un OAO decida di avvalersi di Telecom Italia come *System*. In questo caso, Telecom Italia dovrà essere responsabile degli SLA del ruolo di validatore dell'ordine e degli SLA che saranno definiti per le attività che saranno affidate al *System*. Secondo Telecom Italia, questa nuova architettura degli SLA dovrebbe essere decisa nel procedimento avviato dall'Autorità il 26 febbraio u.s..

4 Modalità di applicazione di SLA e penali e condizioni economiche nella misura di esternalizzazione

4.1 La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

La proposta di TI

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 sottofasi. 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*).

Le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

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 sottofasi. 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.

4.2 Le osservazioni degli operatori

O27. Fastweb e Vodafone condividono il fatto che anche nel caso di esternalizzazione (analogamente al caso di disaggregazione) gli SLA attuali dovranno essere suddivisi in SLA parziali assegnati rispettivamente a Telecom Italia e ai *System* a cui gli OAO assegnano lo svolgimento dei servizi accessori di attivazione e manutenzione delle linee ULL e SLU.

O28. Gli operatori evidenziano che, nel caso di esternalizzazione, Telecom Italia sarà responsabile per la messa a disposizione dei *data base* di rete, del corretto aggiornamento degli stessi e per lo svolgimento (nel caso di *assurance*) delle attività di manutenzione evolutiva. Secondo Fastweb e Vodafone, quindi, nel caso di *provisioning*, gli SLA saranno molto semplificati e si ridurranno a SLA relativi alla disponibilità del *data base* ed alla correttezza delle informazioni ivi contenute; nel caso dei servizi di

assurance, gli SLA saranno riferiti, oltre alla disponibilità delle informazioni e dei *data base* messi a disposizione dei *System* e degli OAO, alle attività di manutenzione evolutiva ancora di competenza di Telecom Italia.

O29. Con riferimento alla disaggregazione dei costi imputabili alle diverse attività, Fastweb e Vodafone ritengono che l’Autorità disponga già di tutte le necessarie informazioni utilizzate anche come base di riferimento per la delibera n. 623/15/CONS.

O30. Inoltre, Fastweb e Vodafone evidenziano che, nel caso di esternalizzazione, per il *provisioning*, l’OAO negozierà con il *System* il costo dell’attività e Telecom Italia dovrà essere remunerata solo per la messa a disposizione del *data base*, sottolineando che tali *data base* sono già oggi utilizzati da Telecom Italia per lo svolgimento di tali attività e quindi non comportano alcun significativo costo aggiuntivo. Tali operatori specificano che per l’*assurance*, l’OAO negozierà con il *System* il costo dell’attività di bonifica impulsiva e di *back-office* e quindi non dovrà essere corrisposto a Telecom Italia alcuna remunerazione per la gestione del *ticket* e localizzazione del guasto (c.d. *back-office*); in questo caso Telecom Italia, secondo gli operatori, dovrà essere remunerata solo per l’attività di bonifica evolutiva già valorizzata dall’Autorità.

O31. Wind concorda sul fatto 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 sotto-fasi, e che gli attuali SLA dovranno essere suddivisi in SLA parziali assegnati rispettivamente a Telecom Italia e alle Imprese di Rete. L’operatore concorda anche sul fatto che una specifica valutazione potrà essere svolta nell’ambito del procedimento avviato in data 23 febbraio 2016, ma osservando che in base a quanto previsto dalla delibera 623/15/CONS le modalità di acquisto dall’Offerta di Riferimento di Telecom Italia, la disaggregazione, la disaggregazione “evoluta” e l’esternalizzazione devono essere tutte presenti e complementari, ritiene che il procedimento sulla revisione degli SLA dovrà procedere rivedendo ed integrando gli SLA definiti a seguito della delibera n. 623/15/CONS come se i modelli di disaggregazione ed esternalizzazione non esistessero e, quindi, rivedere gli SLA considerando invece l’esistenza della “disaggregazione evoluta” e, eventualmente, in ottica evolutiva, dell’esternalizzazione.

O32. In relazione alla disaggregazione dei costi, Wind concorda sul fatto che Telecom Italia disaggreghi tutti i costi imputabili alle diverse attività, distinguendo tra attività proprie e quelle svolte dal *System*.

O33. Telecom Italia osserva che andrebbe previsto lo sviluppo di una procedura con correlata metrica che possa consentire alle parti in gioco (OAO, Telecom Italia e Imprese di Rete) di avere una misura, quanto più possibile oggettiva, dello SLA *end to end*, per poter gestire eventuali contenziosi. In termini contrattuali, la definizione di SLA e penali avverrebbe: *i*) tra OAO e Impresa di Rete per normare l’erogazione delle attività/sotto-fasi esternalizzate, *ii*) tra OAO e Telecom Italia, per le parti di processo di cui sarà responsabile TI e *iii*) tra Telecom Italia e Impresa di Rete, per normare le penali dovute dall’Impresa di Rete in caso di inottemperanza alla normativa tecnica.

5 Analisi di impatto della misura di esternalizzazione

5.1 La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

La proposta di TI

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.

Le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

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

5.2 Le osservazioni degli operatori

O34. Fastweb e Vodafone condividono che l'introduzione del NME non influisce sulla necessità e opportunità di una disaggregazione/esternalizzazione delle attività di *assurance* e *provisioning* atteso che tale misura è funzionale non solo ad eliminare il rischio di comportamenti discriminatori di Telecom Italia ma anche e soprattutto ad un efficientamento dei costi per gli OAO e ad un generale miglioramento e differenziazione degli obiettivi di qualità.

O35. Gli operatori non ritengono che l'introduzione del NME proposto da Telecom Italia sia sufficiente rispetto all'obiettivo di garantire la parità di trattamento sull'insieme delle attività di attivazione e manutenzione delle linee, in quanto, in primo luogo, non include servizi fondamentali sui quali si basa la competizione tra l'*incumbent* e gli OAO e, in secondo luogo, non costituisce – per quanto posto in consultazione - una proposta sufficientemente dettagliata per essere valutata né tantomeno un progetto concreto con precisi impegni in termini di tempistiche di condivisione con il mercato e messa in esercizio.

O36. Fastweb e Vodafone ritengono che l'eventuale introduzione da parte di Telecom Italia del NME, nella sua veste attuale, non costituirebbe pertanto un modello di *equivalence of input*. In ogni caso gli operatori sottolineano che, anche in presenza di un adeguato modello di EoI relativo alla gestione delle attività di *back-office*, la parità di trattamento sulle attività *on-field* – che sottolineano essere sempre più importanti per la realizzazione del servizio al cliente finale – non sarebbe garantita.

O37. Telecom Italia non condivide, invece, la posizione espressa dall'Autorità secondo cui l'introduzione del Nuovo Modello di *Equivalence* (NME) non influirebbe sulla necessità ed opportunità di una disaggregazione/esternalizzazione delle attività di *assurance* e *provisioning*. Secondo Telecom Italia, l'Autorità non può astenersi infatti dal considerare i risultati positivi del NME, in parte già verificatisi, nella valutazione della proporzionalità degli obblighi di disaggregazione/esternalizzazione. L'uniformazione dei processi di fornitura, il profondo rafforzamento delle garanzie di non discriminazione ed il significativo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi conseguenti all'introduzione del NME rendono, secondo l'operatore, sproporzionate non soltanto l'esternalizzazione (per gli ingenti costi, le disfunzioni e le gravi difficoltà operative che essa comporta), ma anche misure di disaggregazione eccessivamente complesse, gravose o costose.

O38. Fastweb e Vodafone concordano che non sia necessaria una ridefinizione del quadro regolamentare, mantenuto unitario e nazionale nella delibera n. 623/15/CONS, tenuto conto che il ricorso ad un'impresa *System* non implica la definizione di un mercato geografico separato.

O39. Wind ritiene che solo in caso di esternalizzazione sia necessario una integrazione della normativa vigente relativamente agli SLA di *provisioning* e di *assurance* con le relative penali, nonché alle regole per il passaggio di un cliente da un OAO ad un altro.

O40. Wind concorda con l'analisi dell'Autorità circa il fatto che il quadro regolamentare delineato con la delibera n. 623/15/CONS debba rimanere unitario e nazionale. Nessuna distinzione del territorio nazionale in mercati separati sul piano geografico è plausibile o percorribile a seguito dell'introduzione di misure quali l'esternalizzazione o la disaggregazione e disaggregazione "evoluta".

O41. Il modello di *equivalence* è, secondo Wind, compatibile con tutte le forme di autonomia contrattuale tra OAO e imprese terze, quindi il rafforzamento dell'*equivalence* è necessario in tutte le casistiche che verranno determinate. Da tale punto di vista, Wind concorda con l'Autorità sul fatto che sarà necessario definire, esclusivamente nel caso dell'esternalizzazione, specifici KPI di non discriminazione.

O42. In generale, Wind ritiene che in considerazione degli elevati impatti anche sulle reti degli OAO, il modello di esternalizzazione così come proposto da Telecom Italia non sia attuabile. L'operatore ritiene invece sia percorribile un modello di disaggregazione Evoluta.

O43. Per implementare l'esternalizzazione del processo di *provisioning*, secondo Telecom Italia non è sufficiente introdurre un *flag* nel tracciato *record* attuale, perché l'intero processo va ridisegnato tenendo conto di dove si allocano le responsabilità delle singole sotto-fasi di processo. Tale nuovo assetto comporterebbe, secondo l'operatore,

che debbano essere adeguati non solo i processi, ma anche e soprattutto i sistemi informativi di tutti gli attori coinvolti, rideterminando le mimiche di interazione, le possibili risposte dei sistemi, i diversi stati degli ordinativi, il contenuto delle notifiche.

O44. Ciò richiederebbe, secondo Telecom Italia, l'aggiornamento delle Delibere n. 274/07/CONS e n. 611/13/CONS, che disciplinano le regole per il passaggio di un cliente da un OAO ad un altro, per tenere conto dell'ingresso nei processi di *provisioning* anche delle imprese di rete. A tal fine, secondo TI saranno necessari alcuni mesi solo per definire le nuove regole e la messa in esercizio dei nuovi processi chiederà almeno altri 12 mesi dopo la condivisione delle nuove regole.

O45. Telecom Italia osserva che la differenziazione dei costi (di *provisioning* e di manutenzione correttiva) delle linee ULL e SLU, che verrebbe a determinarsi nel caso di esternalizzazione, comporta, di fatto, una differenziazione geografica dei prezzi ULL e SLU. Secondo l'operatore, tale differenziazione dovrebbe implicare: la differenziazione geografica dei prezzi VULA e *Bitstream* (su rame e fibra), l'adeguamento della metodologia dei *test* di prezzo, affinché tenga conto dei prezzi effettivi degli accessi *wholesale* acquistati dagli OAO e, infine, la revisione dell'applicazione della normativa del Servizio Universale, al fine di prevedere la facoltà di applicare prezzi superiori rispetto alla media nazionale in considerazione dei maggiori costi sottostanti, anche alla luce anche della loro mancata remunerazione tramite il Fondo del Servizio Universale.

O46. Telecom Italia rileva poi che il modello di *Full Equivalence* è basato sulla omogeneità e simmetria di organizzazione, processi e sistemi, mentre l'esternalizzazione, per sua natura, presuppone organizzazioni, processi e sistemi differenti ed eterogenei che debbono tra loro correlarsi per il completamento delle attività di *provisioning* ed *assurance*. Da qui l'incompatibilità di cui sopra, secondo Telecom Italia, intesa come incoerenza tra un sistema che prevede totale simmetria di processi, sistemi, banche dati, qualità, tempi, informazioni e prezzi (il NME) e che garantisce un reale e effettivo controllo *end to end* dell'erogazione del servizio e un sistema che introduce discontinuità sul processo, sui sistemi, sulla qualità e sui prezzi. Il modello di esternalizzazione presuppone l'esistenza di almeno due differenti soggetti (Telecom Italia e il *System* scelto dall'OAO) tra loro separati, ognuno responsabile di una sola parte del processo di *provisioning* ed *assurance*; ciò è incompatibile con un processo basato sulla *Full Equivalence*.

6 Impatto economico della misura di esternalizzazione

6.1 La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

La proposta di TI

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.

Le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

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

6.2 Le osservazioni degli operatori

O47. Fastweb e Vodafone ritengono che, visto che Telecom Italia non ha fornito alcuna valutazione effettiva sull'impatto economico della misura di esternalizzazione, non sia possibile fare commenti in proposito, se non che anche il modello di esternalizzazione non comporta particolari aggravii di spesa visto che si tratta di fornire accesso ai *System a data base* già esistenti, come di fatto già avviene per le divisioni *retail* di Telecom Italia.

O48. Gli operatori sottolineano inoltre che, contrariamente a quanto sostenuto da Telecom Italia, il modello di esternalizzazione comporterebbe un significativo miglioramento dell'efficienza del sistema nel suo complesso, ridimensionando il ruolo di intermediazione di Telecom Italia che, a loro avviso, negli ultimi anni è stato il responsabile delle criticità riscontrate sul mercato *wholesale*, a causa dell'inefficienza e del malfunzionamento dei sistemi di interfaccia con gli OAO.

O49. Telecom Italia evidenzia che, sebbene l'impatto dell'esternalizzazione potrà determinarsi solo a valle della definizione dei dettagli della proposta, i seguenti impatti sono evidenti e incontrovertibili: *i*) maggiore inefficienza del sistema, in quanto con l'esternalizzazione si passa da un rapporto a due (Telecom Italia e OAO) ad un rapporto a tre (Telecom Italia, OAO e *System*) dove i *System* possono essere più di uno anche sullo stesso territorio, determinando in tal modo un incremento del numero di scambi tra gli attori coinvolti rispetto all'attuale per l'attivazione di un servizio e nonché un degrado della qualità o, nella migliore delle ipotesi, qualità differente per territorio e per *System*; *ii*) differenziazione geografica nella qualità dei servizi forniti, poiché in alcune zone ci sarà solo Telecom Italia ed in altre la concomitanza di più imprese di rete a fornire i servizi ed inoltre Telecom Italia risponderà dei parametri di qualità imposti dalla regolamentazione (ad es. tasso di guasto) solo nelle aree dove sarà responsabile della fornitura del servizio *end to end*; *iii*) rimozione delle garanzie di parità di trattamento tra gli OAO in quanto l'OAO con maggiore potere negoziale riuscirà ad avere condizioni più favorevoli nella negoziazione con le imprese di rete rispetto agli OAO più piccoli, *iv*) instabilità contrattuale, in quanto l'attuale contratto tra Telecom Italia e l'OAO dovrà essere sostituito con tre contratti (uno tra OAO e Telecom Italia; un altro tra OAO e *System* ed, infine, il terzo tra Telecom Italia e *System*), e dunque sarà necessario garantire l'interrelazione e la coerenza di tali contratti.

O50. Wind non condivide quanto asserito da Telecom Italia in merito al modello di esternalizzazione relativamente ai maggiori costi sottesi, all'instabilità dei contratti, all'aumento del tasso di litigiosità, alla complessiva maggiore inefficienza del sistema nel suo complesso, con costi complessivi superiori ai benefici, all'introduzione di una differenziazione geografica nelle prestazioni di *provisioning* e *assurance*, con ampliamento del divario territoriale fra aree densamente popolate e aree rurali ed al venir meno delle garanzie di parità di trattamento tra gli OAO, con effetti negativi sulla capacità competitiva degli operatori minori.

O51. A parere di Wind, il modello proposto di "Disaggregazione Evoluta" non modifica il ruolo centrale di Telecom Italia ed i sistemi utilizzati e non introduce, quindi, costi per Telecom Italia o per il sistema o differenziazioni geografiche, ma introduce solo un beneficio per l'OAO che avrà una sua autonomia nella negoziazione contrattuale e,

quindi, un possibile efficientamento dei prezzi. L'operatore osserva che, in caso di esternalizzazione piena, sebbene sia necessaria una modifica dei processi, anche degli OAO, ed una revisione degli SLA, tale modifica può essere fatta e non comporta un aumento degli oneri che gli OAO sostengono nei confronti di Telecom Italia. Wind evidenzia comunque che la proposta di esternalizzazione effettuata da Telecom Italia avrà un impatto sui sistemi degli OAO complessi ed onerosi da gestire ed eventualmente da valutare attentamente in una ottica evolutiva.

O52. Secondo Wind, in generale, relativamente all'efficienza produttiva né l'esternalizzazione, né la disaggregazione né la disaggregazione Evoluta pongono problematiche di efficienza produttiva, anzi la aumentano in quanto la possibilità che avranno gli OAO di negoziare direttamente con le imprese terze le condizioni economiche delle attività *on field* insieme all'obbligo di TI di non aumentare artificialmente i prezzi delle altre componenti del servizio porterà al mercato quei benefici attesi da tempo. In merito alle condizioni economiche come già più volte ribadito l'attuazione delle modalità di disaggregazione, disaggregazione evoluta ed esternalizzazione non potranno che portare ad una riduzione dei costi ad oggi sostenuti dagli OAO nei confronti di Telecom Italia ed in generale ad una riduzione dei costi complessivamente sostenuti.

7 Tempistiche di implementazione della misura di esternalizzazione

7.1 La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

La proposta di TI

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.

Le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

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

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

7.2 Le osservazioni degli operatori

O53. Con riferimento alle tempistiche per l'implementazione dell'esternalizzazione, Fastweb e Vodafone evidenziano che Telecom Italia si limita ad affermazioni del tutto generiche e apodittiche senza fornire alcuna valida informazione o elemento oggettivo a supporto, ritenendo che ciò sia un segnale di un intento dilatorio e demolitorio da parte di Telecom Italia sulla proposta di esternalizzazione.

O54. AIIP osserva che le tempistiche di implementazione dovrebbero essere compatibili con il tempo necessario al coordinamento dei diversi attori, ma allo stesso tempo, dovrebbero essere da subito certe e ben definite e non posticipate di troppi mesi, in quanto altrimenti si vanificherebbe l'utilità della misura nel periodo di riferimento della corrente analisi di mercato. In questo senso AIIP ravvisa forti criticità nelle dichiarazioni di Telecom Italia riportate nello schema di provvedimento che preluderebbero – a suo avviso – ad una non attuazione delle misure richieste.

O55. BT, pur non esprimendo considerazioni di dettaglio in merito alla proposta di esternalizzazione, in quanto risulta ancora allo stato embrionale e limitata solo ad alcuni servizi per essa residuali, ritiene condivisibile la previsione di una maggiore tempistica di implementazione della proposta di esternalizzazione, essendo rappresentativa di uno scenario futuro. Secondo BT, tale modello verrà ragionevolmente costruito in più fasi ed in un primo momento sarà limitato.

O56. Telecom Italia evidenzia che l'adozione di un modello di esternalizzazione richiederebbe una profonda reingegnerizzazione dei processi di *provisioning* e di *assurance* e l'implementazione *ex novo* di specifiche catene applicative di supporto. L'operatore sottolinea che il modello in esame, prevedendo di fatto la ripartizione delle attività fra diversi attori, comporta la necessità di realizzare interfacce di comunicazione fra i sistemi che abilitino uno scambio informativo multilaterale fra tutti gli attori (Telecom Italia, tutti gli OAO e le Imprese di Rete) che realizzano, nel rispetto di processi autorizzativi appositamente definiti, le singole attività. L'impatto economico dell'implementazione di un modello di esternalizzazione non è stimabile in assenza di una definizione operativa delle sotto-fasi esternalizzate e dell'individuazione delle specifiche soluzioni attuative. Secondo l'operatore, l'impatto non potrà che essere notevolmente superiore rispetto al caso di disaggregazione, in virtù della necessità di sviluppo *ex-novo* di sistemi e processi oggi non esistenti.

O57. Wind ritiene che il modello di disaggregazione con le integrazioni proposte ed il modello di "disaggregazione evoluta" siano implementabili immediatamente o dopo al massimo qualche mese dalla decisione finale dell'Autorità. Secondo l'operatore, il modello di esternalizzazione pura è un modello evolutivo che può richiedere dei confronti

tra operatori sulla modifica dei processi e sulla ridefinizione degli SLA e penali in considerazione degli elevati impatti sulle reti e sui sistemi degli OAO. Infine, secondo Wind, il modello di esternalizzazione proposto da Telecom Italia non è invece perseguibile. Wind si rende disponibile a partecipare ad un tavolo di discussione con l’Autorità e gli altri operatori per definire insieme le tempistiche e le eventuali modalità di implementazione, fermo restando che invece il modello di disaggregazione evoluta, come proposta da Wind, dovrà poter essere implementato rapidamente.

8 Le valutazioni dell’Autorità sulle osservazioni dei soggetti intervenuti in merito alla misura di esternalizzazione proposta da TI

V1. Dall’insieme delle risposte dei partecipanti alla consultazione pubblica alle domande relative all’implementazione della misura di esternalizzazione proposta da Telecom Italia (domande da D12 a D18 della delibera n. 122/16/CONS) è emerso che pressoché tutti gli operatori ritengono che il modello di esternalizzazione presenti un livello di complessità implementativa e tempi di implementazione nettamente superiori a quelli relativi al modello di disaggregazione di cui all’articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS.

V2. In particolare, come già ampiamente illustrato nella presente delibera, tutti gli operatori convergono nell’affermare che la disaggregazione – costituendo sostanzialmente un’estensione del modello esistente – non comporta elevati costi di implementazione, è rapidamente implementabile e che le attuali modalità di definizione dei costi di manutenzione correttiva e dei contributi *una tantum* dei servizi accessori permettono già una disaggregazione dei relativi costi, consentendo l’associazione univoca dei costi alle attività svolte dai *System*.

V3. D’altro canto, con riferimento alla misura di esternalizzazione, dalla consultazione pubblica è emerso un generale accordo del mercato in merito agli impatti significativi di tale misura sui sistemi e sui processi degli operatori, in quanto accresce la necessità di coordinamento tra gli attori coinvolti, in conseguenza dell’incremento del numero degli stessi che cooperano con autonomia operativa nello svolgimento delle attività disaggregate e della compresenza di diverse Imprese di rete che operano autonomamente all’interno delle medesime centrali. Conseguentemente, gli operatori sottolineano la necessità di una ridefinizione degli SLA e delle penali in modo che siano chiaramente attribuite le responsabilità delle varie sotto-fasi delle attività esternalizzate, suddividendo gli attuali SLA in SLA parziali, assegnati rispettivamente a Telecom Italia ed ai *System* a cui gli OAO assegnano lo svolgimento dei servizi accessori disaggregati.

V4. Per definire i suddetti aspetti, alcuni operatori hanno evidenziato, quindi, la necessità di approfondire ulteriormente i dettagli implementativi della misura di esternalizzazione, anche mediante ulteriori confronti tra gli operatori. In tal senso, alcuni operatori hanno proposto di implementare le misure di disaggregazione e di esternalizzazione attraverso un processo graduale ed evolutivo che prevede due fasi consecutive: una prima fase, immediatamente implementabile, in cui si introduce la disaggregazione dei servizi accessori e, successivamente, una seconda fase, evolutiva rispetto alla prima, che implementa la misura di esternalizzazione, a valle dei necessari approfondimenti.

V5. L'Autorità condivide che la misura di esternalizzazione presenti un elevato livello di complessità implementativa e determini un notevole impatto tecnico ed economico per tutto il mercato, in quanto investe numerosi ambiti operativi (tra cui, modifica dei processi e dei sistemi degli operatori, ridefinizione degli SLA e delle penali).

V6. Per tali ragioni, l'Autorità condivide sostanzialmente l'*iter* procedurale proposto da alcuni operatori. In particolare, tenuto conto di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'Autorità ritiene opportuno rinviare la trattazione delle misure relative all'esternalizzazione a valle di un ulteriore approfondimento con il mercato che sarà effettuato mediante un'ulteriore consultazione pubblica nazionale sul tema. In tale consultazione pubblica potrà essere valutata, innanzitutto, l'effettiva necessità della misura di esternalizzazione come soluzione evolutiva della misura di disaggregazione, alla luce dell'andamento della disaggregazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* che nel frattempo sarà attuata e dei relativi effetti sulla competitività del mercato, nonché degli esiti della nuova analisi di mercato (che potrebbe introdurre rimedi differenziati a livello geografico). Conseguentemente, qualora si reputi necessario procedere con l'attuazione della misura di esternalizzazione, potranno essere definiti i relativi dettagli implementativi, di natura tecnica ed operativa. Le osservazioni formulate dagli operatori nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS in merito alla proposta di Telecom Italia sulla misura di esternalizzazione costituiranno il punto di partenza di tale approfondimento istruttorio.

V7. L'Autorità ritiene opportuno che la suddetta consultazione pubblica relativa alla misura di esternalizzazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU sia avviata solo dopo l'entrata a regime della misura di disaggregazione. Ciò al fine di poter valutare i dettagli implementativi della misura di esternalizzazione, anche alla luce di eventuali criticità che nel frattempo dovessero emergere nell'implementazione della misura di disaggregazione, come disciplinata dal presente provvedimento.