



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 321/17/CONS**

**CONDIZIONI ATTUATIVE DELL'OBBLIGO DI ACCESSO IN CAPO A  
TELECOM ITALIA NEI MERCATI DEI SERVIZI DI ACCESSO  
ALL'INGROSSO ALLA RETE FISSA AI SENSI DELL'ARTICOLO 22 DELLA  
DELIBERA N. 623/15/CONS**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA sua riunione di Consiglio del 27 luglio 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS, del 24 maggio 2001, recante “*Regolamento concernente l’accesso ai documenti*”, come modificata dalla delibera n. 422/06/CONS;

VISTA la direttiva n. 2002/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, *relativa all’accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate, e all’interconnessione delle medesime*, come modificata dalla direttiva n. 2009/140/CE;

VISTA la direttiva n. 2002/20/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, *relativa alle autorizzazioni per le reti e i servizi di comunicazione elettronica*, come modificata dalla direttiva n. 2009/140/CE;

VISTA la direttiva n. 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, *che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica*, come modificata dalla direttiva n. 2009/140/CE;

VISTA la direttiva n. 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, *relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica*, come modificata dalla direttiva n. 2009/136/CE;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS, del 23 dicembre 2003, recante “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’articolo 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259*”;

VISTA la delibera n. 118/04/CONS, del 5 maggio 2004, recante “*Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche*”, come modificata dalla delibera n. 731/06/CONS;

VISTA la raccomandazione n. 2008/850/CE della Commissione europea, del 15 ottobre 2008, *relativa alle notifiche, ai termini e alle consultazioni di cui all’articolo 7 della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti e i servizi di comunicazione elettronica*;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la raccomandazione n. 2014/710/UE della Commissione europea, del 9 ottobre 2014, *relativa ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche che possono essere oggetto di una regolamentazione ex ante ai sensi della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica*;

VISTA la delibera n. 718/08/CONS, dell’11 dicembre 2008, recante “*Approvazione della proposta di impegni presentata dalla Società Telecom Italia S.p.A. ai sensi della legge 248/06 di cui al procedimento avviato con delibera n. 351/08/CONS*”;

VISTO il provvedimento n. 25784 dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, del 16 dicembre 2015, di chiusura dell’istruttoria “I761 - Mercato dei servizi tecnici accessori”;

VISTA la delibera n. 623/15/CONS, del 5 novembre 2015, recante “*Identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 3a e 3b della raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e n. 1 della raccomandazione n. 2007/879/CE)*”;

CONSIDERATO, in particolare, che con la delibera n. 623/15/CONS l’Autorità ha identificato Telecom Italia quale operatore con significativo potere di mercato nei mercati dei servizi di accesso locale all’ingrosso in postazione fissa e dei servizi di accesso centrale all’ingrosso in postazione fissa per i prodotti di largo consumo ed ha imposto a tale operatore gli obblighi previsti dagli articoli 46, 47, 48, 49 e 50 del Codice;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

CONSIDERATO che, nell'ambito degli obblighi in materia di accesso e di uso di determinate risorse di rete di cui all'articolo 49 del Codice, l'Autorità – con l'articolo 7, comma 14, della delibera n. 623/15/CONS – ha imposto a Telecom Italia l'obbligo di fornire i servizi accessori di attivazione (*provisioning*) e di manutenzione correttiva (*assurance*) delle linee in *unbundling del local loop* (ULL) e in *subloop unbundling* (SLU) anche tramite il ricorso ad imprese terze;

CONSIDERATO dunque che, al fine di migliorare la trasparenza e il confronto concorrenziale, gli operatori alternativi possono richiedere la disaggregazione dei suddetti servizi accessori tramite l'affidamento ad imprese terze, specificamente selezionate, ove disponibili nel territorio interessato e per la parte di servizio da esse svolta;

CONSIDERATO altresì che l'articolo 22, comma 1, della delibera n. 623/15/CONS ha previsto che Telecom Italia, entro 60 giorni dalla pubblicazione del provvedimento, sottoponesse all'Autorità due proposte alternative, rispetto alle modalità di disaggregazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi di ULL e SLU, in conformità alle linee guida riportate ai successivi commi 3 e 4, che saranno valutate dall'Autorità nell'ambito di un apposito procedimento istruttorio, ai sensi del comma 7 dello stesso articolo;

CONSIDERATO inoltre che – nell'ambito dell'obbligo di non discriminazione di cui all'articolo 47 del Codice – l'articolo 64, comma 15 della delibera n. 623/15/CONS ha previsto che Telecom Italia, entro 60 giorni dalla pubblicazione del provvedimento, presentasse una proposta finalizzata a rafforzare le garanzie di parità di trattamento nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso in postazione fissa, con particolare riferimento alla a) gestione commerciale degli ordini, da parte della funzione *National Wholesale*, b) semplificazione delle causali di scarto, c) rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati e d) riduzione delle differenze nel *workflow* degli ordini, che sarà valutata dall'Autorità in un apposito procedimento istruttorio ai sensi del comma 18 del medesimo articolo;

VISTA la proposta di Telecom Italia formulata con la comunicazione del 22 febbraio 2016, protocollo n. 8134 del 23 febbraio 2016, anche ai sensi degli articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS e dei punti 15 e 16 degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS;

VISTA la delibera n. 122/16/CONS, con la quale l'Autorità ha avviato un procedimento istruttorio volto a valutare l'insieme delle misure proposte da Telecom Italia ai sensi degli articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS, nonché le misure aggiuntive relative alla propria organizzazione interna, comunicate ai sensi degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS;

VISTA in particolare la consultazione pubblica nazionale avviata dall'Autorità con l'articolo 2 della delibera n. 122/16/CONS in merito alle suddette misure proposte da Telecom Italia;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTI i contributi prodotti ai sensi della delibera n. 122/16/CONS, dall'Associazione AIIP e dalle società BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., TIM S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTE le istanze di audizione pervenute dall'Associazione AIIP e dalle società BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., TIM S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Welcome Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A. al fine di illustrare i contributi trasmessi ai sensi della delibera n. 122/16/CONS;

SENTITA, in data 21 giugno 2016, l'Associazione AIIP, in rappresentanza anche della società Welcome Italia;

SENTITA, in data 23 giugno 2016, la società Telecom Italia S.p.A.;

SENTITA, in data 27 giugno 2016, la società Tiscali Italia S.p.A.;

SENTITA, in data 28 giugno 2016, la società BT Italia S.p.A.;

SENTITA, in data 4 luglio 2016, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

SENTITE, in data 7 luglio 2016, congiuntamente, le società Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.;

VISTA l'istanza di audizione pervenuta dalle Organizzazioni Sindacali Nazionali SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL al fine fornire elementi di riflessione riguardo i risvolti organizzativi ed occupazionali, nel comparto e nell'azienda Telecom Italia, di quanto in discussione nell'ambito del procedimento istruttorio;

SENTITE, in data 2 novembre 2016, congiuntamente le Organizzazioni Sindacali Nazionali SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL;

VISTA la delibera n. 652/16/CONS, del 21 dicembre 2016, recante “*Condizioni attuative dell’obbligo di non discriminazione in capo a Telecom Italia nei mercati dei servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa ai sensi dell’articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS ed approvazione degli impegni presentati da Telecom Italia nell’ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS*”;

VISTA, la delibera n. 653/16/CONS, del 21 dicembre 2016, recante “*Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia relative ai servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione per gli anni 2015 e 2016*”;

VISTA, la delibera n. 43/17/CONS, del 26 gennaio 2017, recante “*Avvio del procedimento d’identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa (mercati nn. 3a e 3b fra quelli individuati dalla raccomandazione 2014/710/UE)*”;

VISTA la delibera n. 67/17/CONS, dell’8 febbraio 2017, recante “*Proroga dei termini del procedimento istruttorio avviato con delibera n. 122/16/CONS*”;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 254/17/CONS, del 27 giugno 2017, recante “*Proroga dei termini del procedimento istruttorio avviato con delibera n. 122/16/CONS*”;

SENTITE, in data 6 luglio 2017, singolarmente, le società Ceit Impianti S.r.l.e Site S.p.A.;

SENTITE, in data 10 luglio 2017, singolarmente, le società Sielte S.p.A. e Sirti S.p.A.;

CONSIDERATO che la misura di disaggregazione dei servizi di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU di cui al presente provvedimento ha carattere prettamente attuativo dell’obbligo imposto a Telecom Italia con l’articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS, già oggetto di consultazione comunitaria ai sensi dell’articolo 12 del Codice;

RITENUTO pertanto opportuno che il presente provvedimento non sia oggetto di notifica alla Commissione europea ai sensi dell’articolo 12 del Codice;

CONSIDERATO inoltre quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Sommario**

<b>1</b>	<b>Il quadro regolamentare ed il percorso procedimentale di cui alla delibera n. 122/16/CONS .....</b>	<b>8</b>
1.1	<i>Il percorso procedimentale adottato dall’Autorità .....</i>	8
1.2	<i>Le osservazioni degli operatori.....</i>	14
1.3	<i>Le valutazioni istruttorie dell’Autorità .....</i>	17
<b>2</b>	<b>Aspetti contrattuali della misura di disaggregazione delle attività di <i>provisioning</i> e di <i>assurance</i> dei servizi ULL e SLU (articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS).....</b>	<b>22</b>
2.1	<i>La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....</i>	22
2.2	<i>Le osservazioni degli operatori sugli aspetti contrattuali.....</i>	30
2.3	<i>Le valutazioni istruttorie dell’Autorità sugli aspetti contrattuali .....</i>	42
<b>3</b>	<b>Qualificazione delle Imprese terze e procedura selettiva per l’aggiudicazione delle Imprese terze nella misura di disaggregazione .....</b>	<b>57</b>
3.1	<i>La proposta di Telecom Italia e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....</i>	57
3.2	<i>Le osservazioni degli operatori sul tema della qualificazione e della scelta del System .....</i>	63
3.3	<i>Le valutazioni istruttorie dell’Autorità in relazione alla qualificazione dei System, all’Albo ed alla scelta dei System .....</i>	72
<b>4</b>	<b>Modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti e modalità di accesso ai <i>data base</i> di rete nella misura di disaggregazione .....</b>	<b>80</b>
4.1	<i>La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....</i>	80
4.2	<i>Le osservazioni degli operatori.....</i>	82
4.3	<i>Le valutazioni dell’Autorità.....</i>	82
<b>5</b>	<b>Modalità di applicazione di SLA e Penali e condizioni economiche nella misura di disaggregazione.....</b>	<b>85</b>
5.1	<i>La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....</i>	85
5.2	<i>Le osservazioni degli operatori.....</i>	86
5.3	<i>Le valutazioni dell’Autorità.....</i>	88
<b>6</b>	<b>Analisi di impatto della misura di disaggregazione.....</b>	<b>92</b>



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

<b>6.1</b>	<b><i>La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....</i></b>	<b>92</b>
<b>6.2</b>	<b><i>Le osservazioni degli operatori.....</i></b>	<b>94</b>
<b>6.3</b>	<b><i>Le valutazioni istruttorie dell’Autorità .....</i></b>	<b>97</b>
<b>7</b>	<b>Tempistiche di implementazione della misura di disaggregazione .....</b>	<b>98</b>
<b>7.1</b>	<b><i>La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....</i></b>	<b>98</b>
<b>7.2</b>	<b><i>Le osservazioni degli operatori.....</i></b>	<b>99</b>
<b>7.3</b>	<b><i>Le valutazioni istruttorie dell’Autorità .....</i></b>	<b>100</b>
<b>8</b>	<b>Sintesi dell’approfondimento istruttorio svolto con le Imprese System .....</b>	<b>102</b>
<b>9</b>	<b>Sintesi delle valutazioni istruttorie dell’Autorità.....</b>	<b>104</b>



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1 Il quadro regolamentare ed il percorso procedimentale di cui alla delibera n. 122/16/CONS**

### ***1.1 Il percorso procedimentale adottato dall’Autorità***

1. Si ritiene opportuno richiamare, preliminarmente, il contenuto dell’articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS, oggetto del presente provvedimento.

#### *Disaggregazione ed esternalizzazione dei servizi accessori*

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, di seguito si riporta, testualmente, il comma 1 dell’articolo 22 (enfasi aggiunte):

“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



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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*.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Sulla base di dette linee guida, si rileva che 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, analoghi in relazione ai restanti punti.

2. Ciò premesso, si richiama che il 23 febbraio 2016 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.

3. Al riguardo, l’Autorità ha ritenuto che non sussistessero i presupposti per l’avvio del procedimento di valutazione degli Impegni, previsto dal Regolamento, in quanto la suddetta Proposta conteneva 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.

4. Conseguentemente, TI ha inviato nuovamente la medesima Proposta, nella versione pubblicabile, formulata ai sensi degli articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS nonché dei punti 15, 16.3 e 16.4 degli Impegni approvati con la delibera n. 718/08/CONS (Impegni *Open Access*).

5. Con la delibera n. 122/16/CONS l’Autorità ha quindi 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 *Open Access* – 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.

6. Tale Proposta è stata sottoposta a consultazione pubblica con la delibera n. 122/16/CONS, che sintetizza il contenuto della proposta di Telecom Italia e riporta le valutazioni preliminari dell’Autorità. La versione pubblicabile della proposta riformulata di Telecom Italia è riportata nell’Allegato C alla delibera n. 122/16/CONS.

7. Successivamente, con la delibera n. 652/16/CONS del 21 dicembre 2016, l’Autorità ha approvato le misure volte a rafforzare le garanzie di parità di trattamento, attuative dell’obbligo di non discriminazione ai sensi dell’articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS e le misure relative all’organizzazione interna di TI.

### ***Approfondimento istruttorio tramite richiesta di commenti su uno schema di articolato***

8. Con riferimento alle misure di disaggregazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU di cui all’articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS – oggetto del presente provvedimento – conclusa la consultazione pubblica nazionale di cui



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

alla delibera n. 122/16/CONS, l’Autorità ha ravvisato la necessità, anche alla luce di quanto richiesto dai rispondenti alla consultazione, di effettuare **ulteriori approfondimenti tecnici** su uno schema di processo che concretamente attui tutte le fasi da porre in essere per implementare la misura di disaggregazione di cui all’articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS.

9. In particolare, nel mese di febbraio 2017 è stato inviato agli operatori intervenuti nella consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS uno schema di articolato, predisposto tenendo conto delle posizioni espresse dai rispondenti nel corso della suddetta consultazione.

10. In tale sede, è stato rappresentato agli operatori che, su alcuni temi oggetto dell’istruttoria, relativi al processo tecnico preliminare ed operativo della misura di disaggregazione – ossia al perimetro delle attività disaggregabili, alla modalità di qualificazione e selezione delle imprese *System*, alle modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti – le risultanze istruttorie possono essere sintetizzate sostanzialmente in modo univoco, non essendo emerse reali differenze di vedute tra gli operatori, o non essendo state svolte proposte specifiche nel corso della consultazione.

11. E’ stato inoltre rappresentato che su altri temi, che attengono al modello contrattuale ed economico – in particolare, al grado di autonomia contrattuale degli OAO nella fase di negoziazione con le imprese *System*, alla definizione dei prezzi dei servizi disaggregati ed alle modalità di applicazione di SLA e penali – le posizioni degli operatori sono risultate invece piuttosto distanti. Su tali temi è stato possibile aggregare le differenti posizioni espresse dagli operatori in due differenti macro-posizioni, corrispondenti a due diversi modelli di disaggregazione.

1. Da una parte, alcuni operatori preferiscono, almeno in prima applicazione, un modello di continuità con l’attuale *System* Unico, indicato come “modello di disaggregazione”, in cui TI resta responsabile di SLA e Penali regolamentati e il prezzo dei servizi in questione è ottenuto come media, per le attività oggetto di disaggregazione, dei costi sostenuti attraverso il ricorso alla manodopera sociale (MOS) e di quelli sostenuti attraverso il ricorso alle imprese *System* (MOI), in continuità con la delibera n. 653/16/CONS (prezzo OR unico).

In tale modello, l’OAO, anche se decide di acquistare in modalità disaggregata le attività di *provisioning e/o assurance* dei servizi ULL/SLU, continuerebbe a pagare a Telecom Italia il prezzo (unico) del servizio accessorio previsto dall’OR e Telecom Italia ad essere responsabile verso l’OAO dei relativi SLA base e Penali (versate da TI all’OAO). Inoltre, in tale modello lo spazio di autonomia contrattuale dell’OAO, nei confronti del *System*, si esplicherebbe per la definizione di eventuali SLA *plus* e relative Penali, delle prestazioni ulteriori rispetto a quelle regolamentate, e della *policy* di contatto del cliente finale.

Con riferimento al modello contrattuale sottostante, TI sottoscriverebbe con l’OAO un *Contratto di fornitura dei servizi wholesale*, che disciplina le condizioni di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

fornitura coerentemente con le Offerte di Riferimento approvate dall’Autorità ed un ulteriore contratto, relativo all’affidamento a una o più Imprese terze delle prestazioni disaggregate.

Da ultimo, vi sarebbe un contratto tra TI e l’Impresa di Rete che disciplina gli SLA e penali (versate dal *System* a TI) e gli aspetti economici della fornitura dei servizi oggetto di *disaggregazione*, previsti dall’Offerta di Riferimento. Gli aspetti tecnici, economici e procedurali dovrebbero essere coerenti con quanto definito in OR.

2. Dall’altra parte, alcuni rispondenti preferiscono un modello che definiscono di “disaggregazione evoluta” che aumenta ulteriormente lo spazio di autonomia contrattuale dell’OAO e manleva TI da ogni responsabilità in termini di SLA base e Penali.

In tale modello, il Contratto tra l’Impresa di Rete e l’OAO, nel rispetto delle *norme tecniche* di TI, disciplinerebbe gli aspetti tecnici ed economici della fornitura dei servizi oggetto di *disaggregazione*, ivi inclusi gli SLA base, SLA *plus* e penali, la *policy* di contatto, eventuali prestazioni ulteriori rispetto a quelle *standard* previste nell’OR.

L’OR riporterebbe, quindi, due prezzi: un prezzo del servizio al netto dell’attività disaggregata ed un prezzo inclusivo della stessa. Laddove l’OAO fruisse del *System* verserebbe a TI il valore previsto dall’OR per l’attività di competenza (quindi, il prezzo al netto dell’attività disaggregata) ed al *System* il prezzo fissato, nel contratto stipulato tra l’OAO ed il *System*, per l’attività disaggregata. Conseguentemente, l’OAO che non utilizzi il *System* pagherebbe a TI il prezzo OR inclusivo dell’attività disaggregabile.

Nel caso in cui l’OAO utilizzi la *disaggregazione*, il *System* verserebbe direttamente all’OAO le eventuali Penali per il mancato rispetto di SLA base (servizi OR), SLA *Plus* e altre prestazioni contrattualizzate. Telecom Italia non sarebbe responsabile nei confronti dell’OAO per tali Penali.

12. E’ stato evidenziato agli operatori che la differenza sostanziale tra i due modelli è il livello di responsabilità su SLA e Penali. Nel modello di “*disaggregazione*” TI garantirebbe sempre (anche se l’OAO utilizza il *System*) gli SLA e le relative Penali di cui all’OR, salvo quanto diversamente previsto dal contratto stipulato tra l’OAO ed il *System* in merito a prestazioni aggiuntive all’OR (SLA *Plus*, *Policy* di contatto, prestazioni aggiuntive). Le Imprese *System* sarebbero, quindi, responsabili nei confronti di TI per quanto concerne i servizi di cui all’OR, da esse forniti, e nei confronti degli OAO per SLA *Plus*, *Policy* di contatto e per le prestazioni aggiuntive.

13. Nel modello di “*disaggregazione evoluta*”, TI garantirebbe gli SLA e le relative Penali di cui all’Offerta di Riferimento solo per le attività di sua competenza e non per quelle disaggregate (ovviamente nel caso in cui l’OAO utilizzi il *System*).



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

14. Con riferimento al *pricing*, nel modello di “disaggregazione” permane un prezzo unico in OR pagato dall’OAO a TI sia in caso l’OAO utilizzi il *System* sia in caso non lo utilizzi.

15. Nel modello di “disaggregazione evoluta”, per lo stesso servizio accessorio, in OR si riportano due prezzi: quello inclusivo dell’attività disaggregabile e quello al netto della stessa. L’OAO che utilizza il *System* paga a TI il prezzo al netto dell’attività disaggregabile e al *System* l’attività disaggregata, di sua competenza sulla base di un contratto autonomo stipulato tra le due parti. L’OAO che non utilizza il *System* paga a TI il prezzo inclusivo dell’attività disaggregabile.

16. L’approfondimento istruttorio è stato dunque svolto, con il coinvolgimento degli operatori, mediante l’invio a questi ultimi di uno schema di articolato, in merito ai seguenti principali temi oggetto di discussione:

1. perimetro delle attività disaggregabili;
2. modalità di qualificazione delle imprese *System* selezionabili per la fornitura dei servizi disaggregati;
3. modalità di selezione delle imprese *System* tra le imprese qualificate;
4. grado di autonomia contrattuale degli OAO (modello contrattuale) nella fase di negoziazione con le imprese *System* selezionate;
5. definizione dei prezzi dei servizi disaggregati;
6. modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti;
7. modalità di applicazione di SLA e penali;
8. impatti della misura proposta e tempistiche di implementazione.

17. Sei operatori (BT, Fastweb e Vodafone con un contributo congiunto, TIM, Tiscali e Wind Tre) hanno fornito commenti allo schema di articolato inviato.

18. Le osservazioni del mercato svolte in seguito a tale ulteriore approfondimento sono riportate nelle corrispondenti sezioni tematiche.

### ***1.2 Le osservazioni degli operatori***

O1. Fastweb e Vodafone osservano preliminarmente che il documento di Telecom Italia, sottoposto a consultazione pubblica, risulta ampiamente secretato e, laddove accessibile, consiste in una mera elencazione di intenti generici e di principi generali privi di qualsiasi dettaglio implementativo e tempi di attuazione. Secondo tali operatori, quindi, Telecom Italia non ha di fatto ottemperato a quanto prescritto dall’Autorità. BT, Fastweb e Vodafone sottolineano, inoltre, che la genericità dell’insieme di informazioni presenti nei documenti sottoposti a consultazione pubblica (allegati B e C alla delibera n. 122/16/CONS) non permette di valutare appieno la rispondenza del progetto di Telecom Italia alle richieste dell’Autorità e la capacità dello stesso di produrre effettivamente il



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

risultato dichiarato. Fastweb e Vodafone chiedono quindi all'Autorità di procedere ad una seconda fase di esame delle proposte di Telecom Italia, più dettagliate in merito alle informazioni non fornite in questa sede, mediante un'integrazione della consultazione pubblica. Similmente, Wind ritiene che a seguito delle osservazioni che il mercato invierà nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS, l'Autorità debba definire una propria proposta che tenga conto delle osservazioni del mercato, che prima di diventare definitiva dovrà essere sottoposta sotto forma di "schema di provvedimento" ad una nuova consultazione pubblica.

O2. Fastweb e Vodafone illustrano, inoltre, i principi che a loro avviso devono essere rispettati nella predisposizione delle soluzioni di disaggregazione ed esternalizzazione dei servizi di *assurance* e *provisioning* dei servizi ULL e SLU, partendo da una ricostruzione del quadro regolamentare, ossia richiamando quanto previsto nelle delibere n. 623/15/CONS e n. 309/14/CONS, oltre che nella disposizione di legge di cui all'art. 47, comma 2-*quater* del D.L. del 9 febbraio 2012, n. 5 (c.d. D.L. Semplificazioni).

O3. Stanti le suddette disposizioni regolamentari e legislative, Fastweb e Vodafone evidenziano che Telecom Italia aveva l'obbligo di presentare, in merito alle misure di disaggregazione e di esternalizzazione, due proposte complementari e non esclusive.

O4. Gli operatori di cui sopra richiamano l'Autorità a vigilare affinché Telecom Italia non adotti comportamenti volti a sviare, ritardare o rendere di fatto inapplicabili le disposizioni normative sancite con la delibera n. 623/15/CONS e che, dunque, entrambe le soluzioni (disaggregazione ed esternalizzazione) siano implementabili senza ritardi e senza costi aggiuntivi per gli operatori alternativi.

O5. Telecom Italia non condivide la posizione espressa dall'Autorità secondo cui l'introduzione del Nuovo Modello di *Equivalence* (NME) non influirebbe sulla necessità e 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 e 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.

O6. Telecom Italia evidenzia che il modello di disaggregazione con gara previsto dal documento di consultazione solleva molte delle problematiche che rendono l'esternalizzazione sproporzionata e difficilmente attuabile in concreto. Le procedure di gara ipotizzate dall'Autorità condurrebbero, secondo Telecom Italia, inevitabilmente a prezzi di attivazione e manutenzione differenziati per aree geografiche, sulla base delle sottostanti offerte formulate dai *System* nei diversi ambiti territoriali. Tali prezzi potrebbero variare, *inter alia*, in funzione delle condizioni di costo esistenti nelle diverse



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

aree geografiche. Una simile differenziazione geografica dei prezzi non sarebbe compatibile con gli attuali meccanismi regolamentari di *pricing*, basati sul principio del prezzo unico nazionale, e creerebbe gravi effetti distorsivi ai danni di Telecom Italia. Per evitare simili distorsioni della concorrenza, occorrerebbe introdurre un modello di SU coerente con i principi di determinazione dei prezzi alla base delle OR vigenti e, quindi, basato su un modello di prezzo medio nazionale.

O7. Considerati i problemi applicativi ed il profondo impatto che il modello di gara ipotizzato nel documento di consultazione avrebbe sul quadro regolamentare, Telecom Italia ritiene che la soluzione più adeguata e proporzionata sia quella di mantenere l'attuale sistema basato sul prezzo unico nazionale per i servizi *wholesale* forniti agli OAO. Di conseguenza, secondo l'operatore, l'articolazione territoriale della gara, con conseguente possibilità di prezzi differenziati, dovrebbe assumere rilievo solo nei rapporti economici tra Telecom Italia ed i *System* e gli OAO dovrebbero continuare a versare a Telecom Italia un prezzo medio nazionale. Tale sistema sarebbe coerente con il complessivo quadro regolatorio e consentirebbe agli OAO di beneficiare, comunque, di eventuali riduzioni dei costi medi sostenuti da Telecom Italia attraverso il trasferimento di eventuali efficienze conseguite nel *procurement* nei prezzi previsti dalle Offerte di Riferimento, secondo il meccanismo vigente.

O8. Telecom Italia infine segnala che l'analisi dell'esperienza belga sul modello di esternalizzazione mostra, a suo parere, un bilancio non positivo in termini di effetti di mercato. Nonostante l'implementazione dell'esternalizzazione abbia richiesto tempi lunghi e significativi investimenti per l'adeguamento dei sistemi di *Proximus* e degli OAO, il processo di esternalizzazione risulta poco utilizzato: lo impiegano solo due piccoli operatori alternativi, che si avvalgono di una decina di tecnici certificati, interessando una quota di accessi *wholesale* significativamente al di sotto del 10% del totale (delle circa 190.000 linee *wholesale* di *Proximus*).

O9. Telecom Italia segnala di non aver formulato nella propria risposta alla presente consultazione pubblica valutazioni in merito ai profondi mutamenti di scenario derivanti dall'ingresso sul mercato di nuovi soggetti che realizzino nuove infrastrutture per le reti a banda *ultralarga*, sia in autonomia, sia attraverso l'aggiudicazione di contributi pubblici<sup>1</sup>. Telecom Italia osserva che, tuttavia, la realizzazione di tali infrastrutture, la loro messa a disposizione del mercato *wholesale* alle condizioni tecniche ed economiche previste dalla delibera n. 120/16/CONS, costituiranno elementi che necessariamente dovranno essere presi in considerazione per valutare i conseguenti effetti diretti (nelle aree bianche) ed indiretti (nelle aree grigie e nere) sugli obblighi posti in capo a TI a seguito degli artt. 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS.

---

<sup>1</sup> L'operatore cita, ad esempio, il bando pubblicato da Infratel lo scorso 3 giugno avente ad oggetto la progettazione, realizzazione e gestione in concessione di infrastrutture e servizi *wholesale* nelle aree bianche di sei regioni.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1.3 Le valutazioni istruttorie dell'Autorità

V1. Con riferimento all'osservazione di alcuni OAO secondo cui Telecom Italia non avrebbe ottemperato a quanto prescritto dall'Autorità, in quanto le proposte relative alle misure di disaggregazione/esternalizzazione dei servizi accessori risultano generiche e prive dei necessari dettagli operativi per l'effettiva valutazione ed implementazione, si rappresenta che l'Autorità ha, a tale riguardo, già fornito la propria risposta avviando un procedimento di consultazione nazionale con delibera n. 122/16/CONS. Ne deriva che nessun procedimento di inottemperanza nei confronti di Telecom Italia è stato avviato.

V2. In relazione alla richiesta degli operatori di cui al paragrafo O1, l'Autorità non ritiene opportuno avviare una seconda fase di consultazione pubblica nazionale in merito al tema della misura di disaggregazione, in quanto ampiamente affrontato tanto nell'ambito del procedimento che ha condotto all'adozione della delibera n. 623/15/CONS, quanto nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS, nonché dei successivi approfondimenti svolti nel corso dell'istruttoria con il coinvolgimento degli operatori intervenuti alla consultazione pubblica nazionale. Si evidenzia infatti che, conclusa la consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS – anche alla luce della richiesta degli operatori di sottoporre ad una nuova consultazione uno schema di provvedimento che tenga conto delle osservazioni del mercato – sono stati svolti ulteriori approfondimenti tecnici, con gli operatori intervenuti nella consultazione pubblica, in merito ad uno schema di processo che concretamente attui tutte le fasi da porre in essere per implementare la misura di disaggregazione di cui all'articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS.

V3. L'Autorità ritiene, quindi, di aver fornito tutte le informazioni necessarie ad una piena partecipazione da parte degli operatori del mercato e con un sufficiente livello di trasparenza.

V4. Si evidenzia altresì che la misura di disaggregazione rappresenta in buona sostanza un'evoluzione, essenzialmente contrattuale e gestionale, di un modello di servizio ampiamente utilizzato da Telecom Italia in relazione sia al *provisioning* (si veda a tale riguardo la delibera n. 653/16/CONS di conclusione del procedimento di cui alla delibera n. 170/15/CIR) sia all'*assurance*, e di cui gli operatori alternativi fruiscono da tempo. A tale riguardo, questi ultimi e TI hanno avuto modo di formulare in modo chiaro ed esaustivo i propri intendimenti e proposte. L'Autorità, in relazione alla disaggregazione, ritiene, inoltre, di estrema importanza non prolungare ulteriormente i tempi dell'istruttoria, essendo opportuno completare l'implementazione degli obblighi regolamentari introdotti con l'ultima analisi dei mercati relativi ai servizi di accesso alla rete fissa (delibera n. 623/15/CONS) in virtù dell'avvio del quarto ciclo di revisione di tali mercati. In tale sede, sarà valutato l'impatto sulla concorrenzialità dei mercati delle misure imposte in tema di rafforzamento dell'*equivalence* e di fornitura dei servizi accessori all'ULL e SLU, oltre che degli investimenti in reti a banda ultra-larga e, conseguentemente, tenerne conto in sede di accertamento del significativo potere di mercato e di definizione degli obblighi regolamentari.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

V5. A dimostrazione di quanto sopra, in relazione ai tempi di implementazione ed agli impatti della misura di disaggregazione, tutti gli operatori convergono (per i dettagli si rimanda ai successivi capitoli 6 e 7 della presente delibera) 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*.

V6. Invece, con riferimento alla misura di esternalizzazione, pressoché tutti gli operatori concordano che tale misura presenta una complessità implementativa e tempi di realizzazione maggiori rispetto a quelli relativi alla misura di disaggregazione. In particolare – come illustrato dettagliatamente nell'**allegato A** alla presente delibera – 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. Ciò in quanto essa accresce la necessità di coordinamento tra gli attori coinvolti, in conseguenza dell'incremento del numero dei soggetti 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 disaggregate, 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. Per il dettaglio delle posizioni degli operatori in merito all'impatto ed alle tempistiche della misura di esternalizzazione, si rimanda ai capitoli 5, 6 e 7 dell'**Allegato A** al presente provvedimento.

V7. 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 – come riportato successivamente nel paragrafo 2.2, nonché nell'**Allegato A** alla presente delibera (in particolare, nei paragrafi 1.2, 2.2 e 7.2) – 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.

V8. Al riguardo, come illustrato precedentemente, l'Autorità condivide – tenuto conto di quanto rappresentato dal mercato ed a conferma del proprio orientamento preliminare di cui alla delibera n. 122/16/CONS – che la misura di disaggregazione proposta da Telecom Italia ai sensi dell'articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS, con alcune integrazioni e rettifiche che tengono conto delle osservazioni formulate dagli operatori nel corso dell'istruttoria, nel rispetto comunque delle disposizioni di cui alla delibera n. 623/15/CONS, sia implementabile velocemente. Si



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

condivide, infatti, che la misura di disaggregazione, così come disciplinata dalla succitata delibera, rappresentando sostanzialmente un'estensione del sistema attuale al servizio SLU ed alle attività di *provisioning*, non comporta modifiche sostanziali ai processi tecnici di *provisioning* ed *assurance* attualmente utilizzati e, dunque, costi di realizzazione né per Telecom Italia né per gli OAO.

V9. L'Autorità condivide, inoltre, che la misura di esternalizzazione presenta invece un elevato livello di complessità implementativa e determina un notevole impatto tecnico ed economico per tutto il mercato, in quanto investe numerosi ambiti operativi (tra cui, la modifica dei processi e dei sistemi degli operatori, la ridefinizione degli SLA e delle penali).

V10. 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, nel caso, 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.

V11. In tal senso, l'esternalizzazione rappresenta una misura che, laddove richiesta dal mercato, può essere realizzata in una seconda fase del percorso regolamentare.

V12. Con riferimento a quanto rappresentato al paragrafo O3 sulla complementarietà delle proposte, si evidenzia che la delibera n. 623/15/CONS, all'articolo 22, non prevedeva la formulazione da parte di Telecom Italia di due proposte necessariamente complementari, ma la formulazione di “*due proposte alternative, eventualmente caratterizzabili anche come complementari in uno scenario evolutivo*”. Pertanto, come illustrato nei punti precedenti, l'Autorità condivide quanto osservato da alcuni operatori in consultazione, ossia che la disaggregazione e l'esternalizzazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* possono essere implementate attraverso un processo graduale ed evolutivo che prevede due fasi consecutive.

V13. Pertanto, in virtù delle suddette considerazioni, con il presente provvedimento l'Autorità attua le misure di cui agli articoli 7 e 22 della delibera n. 623/15/CONS relative alla disaggregazione, definendo modi e tempistiche di implementazione. Il dettaglio delle



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

integrazioni e modifiche che, con il presente provvedimento, si apportano alla misura di disaggregazione proposta da Telecom Italia, le relative motivazioni ed i tempi previsti per rendere la misura operativa, sono illustrati successivamente nelle valutazioni dell'Autorità relative alle risposte degli operatori alle domande D6-D11 della delibera n. 122/16/CONS.

V14. La proposta di Telecom Italia relativa alla misura di esternalizzazione, formulata ai sensi dell'articolo 22, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS sarà invece oggetto di un ulteriore approfondimento istruttorio nell'ambito di una successiva fase di consultazione pubblica nazionale. Le osservazioni degli operatori relative alla misura di esternalizzazione proposta da Telecom Italia, formulate in risposta alle domande da D12 a D18 della delibera n. 122/16/CONS, sono riportate nell'**allegato A** alla presente delibera e saranno tenute nella massima considerazione nelle eventuali successive fasi procedurali relative alla esternalizzazione.

V15. L'Autorità prende atto di quanto osservato da Telecom Italia e riportato nei paragrafi O5, O6, O7 e O8 e si riserva di valutare la proporzionalità della misura di esternalizzazione alla luce degli esiti del processo di implementazione del NME. Inoltre, le misure di disaggregazione oggetto del presente procedimento comunque tengono conto di quanto previsto dalla delibera n. 652/16/CONS e di quanto già implementato da Telecom Italia sia con riferimento al nuovo sistema di *delivery* sia con riferimento al miglioramento degli indicatori di qualità della rete di accesso.

V16. L'Autorità ha, parimenti, valutato (si veda il paragrafo 2.3 del presente provvedimento) la tematica della differenziazione di prezzo a livello geografico dei servizi accessori, alla luce di quanto già previsto nelle linee guida contenute nella delibera n. 623/15/CONS sulla disaggregazione. Tali linee guida, seppur prevedendo un certo grado di autonomia contrattuale per gli OAO, riservano all'esternalizzazione la possibilità, per gli stessi, di instaurare un rapporto economico e tecnico diretto con le Imprese di rete, senza l'intermediazione ed il coordinamento di Telecom Italia. A tale riguardo, come sarà illustrato più in dettaglio nel corso del provvedimento, l'Autorità ha ritenuto difficilmente applicabile nel vigente quadro regolamentare un modello di cosiddetta disaggregazione "evoluta" che, anche alla luce delle stesse linee guida, nell'ambito di un modello tecnico di *System* attuale (quindi tipico della disaggregazione), lasci agli OAO la facoltà di corrispondere, ciascuno per proprio conto e direttamente, il prezzo dei servizi accessori alle Imprese di rete. L'Autorità ha, pertanto, ritenuto opportuno, come conseguenza della vigente analisi di mercato dei servizi di accesso, ribadire l'applicazione di un prezzo medio nazionale approvato nell'ambito delle Offerte di Riferimento (OR), seppur tenendo conto dei valori economici dei contratti stipulati con i *System*, secondo le modalità illustrate nel successivo paragrafo 2.3.

V17. Tanto premesso, nelle sezioni che seguono si riportano, per ciascuna domanda della delibera n. 122/16/CONS pertinente alla misura di disaggregazione (domande da D6 a D11), la proposta di Telecom Italia, le relative valutazioni preliminari dell'Autorità svolte nella delibera n. 122/16/CONS, le osservazioni degli operatori e le conclusioni



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

dell'Autorità. Le osservazioni degli operatori alla misura di esternalizzazione proposta da Telecom Italia e le relative valutazioni preliminari dell'Autorità (domande da D12 a D18 della delibera n. 122/16/CONS), nonché le conclusioni dell'Autorità su tale misura, sono riportate nell'**allegato A** al presente provvedimento. Ai fini di una maggiore linearità espositiva le osservazioni degli OAO svolte in risposta alle domande D19 e D20 della delibera n. 122/16/CONS, visto che riprendono le tematiche già affrontate in risposta alle precedenti domande, sono state distribuite nei rispettivi capitoli.

### ***Approfondimento istruttorio svolto con le Imprese System***

19. Ai fini dell'adozione del provvedimento, l'Autorità ha ravvisato la necessità di svolgere un ulteriore approfondimento istruttorio sui temi contrattuali e della qualità dei servizi relativamente al modello di disaggregazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU, sentendo le Imprese di Rete attualmente utilizzate da Telecom Italia.

20. A tal fine, l'Autorità ha convocato in audizione quattro delle principali Imprese di rete operanti sul mercato: le società Ceit Impianti S.r.l., Sielte S.p.A. Sirti S.p.A e Site S.p.A.

21. Nel corso delle suddette audizioni, l'Autorità ha chiesto a ciascuna Impresa la propria posizione in merito ad un'eventuale maggiore autonomia degli OAO nella fase di contrattazione con le imprese *System*. In maggior dettaglio, a ciascuna Impresa è stato chiesto di fornire le proprie valutazioni, ponendo a confronto il modello di "disaggregazione" e quello cosiddetto di "disaggregazione evoluta", in relazione al maggiore o minor grado di efficienza economica, intesa come capacità di tendere a prezzi più efficienti dei servizi *on-field* resi, nonché alla capacità di garantire al mercato migliori prestazioni in termini di qualità delle attività "disaggregate", nonché ai relativi tempi di implementazione. È stato altresì chiesto di indicare possibili elementi di autonomia contrattuale tra gli OAO ed i *System* in relazione alle attività svolte in sede Cliente. Infine sono state richieste valutazioni sulle implicazioni, nell'ambito del modello di disaggregazione, di un eventuale modello di pagamento diretto (e non per il tramite di TI), dall'OAO all'impresa *System* selezionata, del corrispettivo per l'attività di *provisioning* o *assurance* da quest'ultima svolta (attività *on field* del *System*).

22. La sintesi delle valutazioni delle Imprese *System* in merito alle summenzionate tematiche è riportata nel paragrafo 8 del presente provvedimento.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 2 Aspetti contrattuali della misura di disaggregazione delle attività di *provisioning* e di *assurance* dei servizi ULL e SLU (articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS)

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

23. Nella delibera n. 122/16/CONS si richiama che, ai sensi dell'articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS, TI è tenuta a presentare una proposta di disaggregazione dei servizi accessori di *provisioning* e di manutenzione correttiva delle linee ULL e SLU.

Come richiamato in premessa, la delibera n. 623/15/CONS fornisce specifiche linee guida cui TI è tenuta ad attenersi nel predisporre le due proposte.

#### **La proposta di Telecom Italia**

24. Telecom Italia ha svolto, ai sensi del succitato punto I delle linee guida, una proposta di disaggregazione che rappresenta un'estensione dell'attuale modello di *System Unico* a tutto il territorio nazionale ed ai servizi di *provisioning*, mantenendo il ruolo di governo integrato del sistema complessivo.

25. Prima di affrontare il tema degli aspetti contrattuali, TI ha individuato il perimetro delle attività disaggregabili, distintamente per il servizio di manutenzione correttiva e per il servizio di *provisioning*.

#### **Manutenzione correttiva**

26. 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:

- a) **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*;
- b) **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 utenti<sup>2</sup>;

<sup>2</sup> “Le attività di manutenzione correttiva evolutiva sono spacciate *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



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- c) **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:

- a) Accoglienza;
- b) *Back Office*;
- c) *On field*.

L'attività oggetto di disaggregazione coincide, nello specifico, con la componente *on field* di bonifica impulsiva per i servizi 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

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).



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## **Il provisioning**

27. 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, di verifiche tecniche e 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.

### **Proposta di TI sul modello contrattuale tra TI-System-OAO**

28. 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:

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



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La proposta di disaggregazione formulata da TI si basa sullo schema di relazioni contrattuali rappresentato (per il caso dell'*assurance*) nella figura seguente:

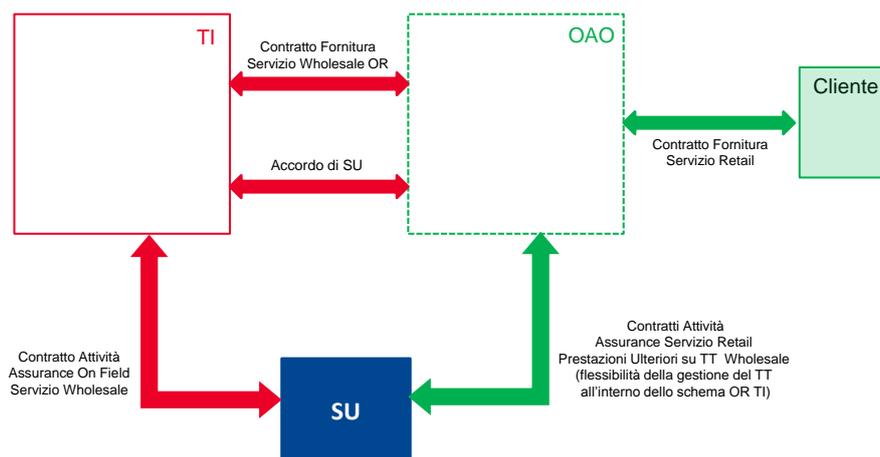


Figura 5 – Schema delle relazioni contrattuali

Il modello prevede le seguenti relazioni contrattuali:

- a) **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;
- b) **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:
  - o le modalità di coordinamento nella selezione del *System*;
  - o 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 (negoziate, 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:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- 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 Offerta di Riferimento (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.

- c) **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;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- d) **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***

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

- a) 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.
- b) 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.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

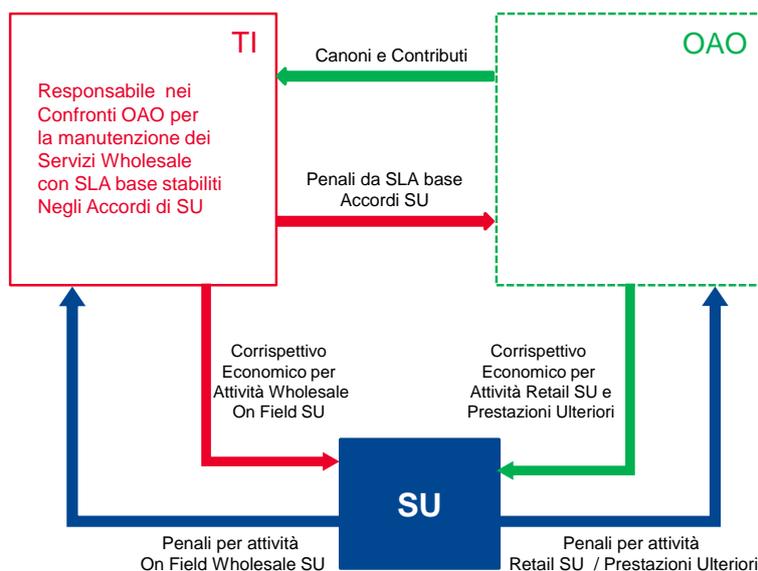


Figura 6 – Schema dei flussi economici

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.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

30. L'Autorità ha, preliminarmente, osservato che “*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.*

31. 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.”<sup>3</sup>.

32. L'Autorità ha ritenuto “*in definitiva che il modello contrattuale proposto introduca degli apprezzabili elementi di flessibilità per gli OAO, tuttavia migliorabili a seguito della consultazione*”.

---

<sup>3</sup> Nelle valutazioni preliminari alla domanda D19 l'Autorità aveva anche evidenziato che: “*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*”.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

**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.<sup>4</sup>**

## 2.2 Le osservazioni degli operatori sugli aspetti contrattuali

O10. Telecom Italia sottolinea l’elevato grado di autonomia contrattuale conferito agli OAO nella propria proposta, laddove gli stessi possono negoziare autonomamente gli interventi sulla propria rete, le modalità di presa appuntamento con il cliente e, rispetto a quanto oggi previsto in OR, le prestazioni aggiuntive svolte dal *System* definendo autonomamente per queste ultime SLA, penali e relativi costi. Telecom Italia ritiene, quindi, che gli elementi di flessibilità della proposta rispondano pienamente alla richiesta del mercato di poter accedere ad un modello industrialmente efficiente, che consenta di erogare livelli di qualità differenziati, rispetto a quelli garantiti in OR e che assicuri flessibilità agli OAO nell’individuazione del *System*.

O11. Gli operatori alternativi intervenuti in consultazione sul tema hanno invece formulato numerosi rilievi in merito alla proposta di disaggregazione formulata da Telecom Italia.

O12. Fastweb e Vodafone intendono sottolineare alcuni aspetti che, loro avviso, richiedono particolare attenzione, come meglio ripresi nel seguito. In merito alla disaggregazione, secondo Fastweb e Vodafone, è essenziale che:

- a. agli OAO sia garantita la massima flessibilità di libera negoziazione con i *System* relativamente all’attività oggetto di disaggregazione, in merito al perimetro delle attività, alla modalità di espletamento ed agli SLA e relative penali;
- b. il corrispettivo economico per le attività in capo al *System* sia remunerato dagli OAO direttamente al soggetto terzo, senza alcuna necessità di intermediazione economico-finanziaria da parte di Telecom Italia;
- c. l’Autorità preveda esplicitamente dei meccanismi affinché le tempistiche di implementazione della misura siano contenute, considerato che non occorre alcuna modifica dei sistemi e dei processi attuali per la realizzazione della disaggregazione dei servizi accessori (si veda anche quanto indicato nel capitolo 7 sulle tempistiche di implementazione).

---

<sup>4</sup> Si rammenta che le domande da D1 a D5 della delibera n. 122/16/CONS, relative alle misure proposte da Telecom Italia per rafforzare il modello di *equivalence*, ed i relativi esiti della consultazione pubblica, sono trattati nell’ambito di un distinto provvedimento per ragioni di efficacia ed efficienza dell’azione amministrativa.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

O13. Fastweb e Vodafone non condividono la valutazione dell’Autorità secondo cui il maggiore grado di autonomia contrattuale sia l’elemento che fortemente differenzi, in senso pro-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, secondo gli operatori, verranno remunerate direttamente dall’operatore alternativo al *System*.

O14. In relazione al rapporto tra OAO e *System*, Fastweb e Vodafone evidenziano, dunque, che la differenza tra disaggregazione ed esternalizzazione risiede nel perimetro delle 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.

O15. Pertanto, Fastweb e Vodafone ritengono che le misure proposte da Telecom Italia, seppur rappresentino un miglioramento rispetto alla situazione attuale, presentano diverse criticità e conseguenti necessità di miglioramento al fine di renderle coerenti con le indicazioni contenute nella delibera n. 623/15/CONS e con l’obiettivo di consentire agli OAO di migliorare la qualità del servizio ai clienti finali. Secondo gli operatori, le principali criticità riscontrate sono dunque rappresentate dalle limitazioni ingiustificate all’autonomia contrattuale degli OAO con riferimento alle attività svolte dal *System* e l’intermediazione “finanziaria” di Telecom Italia anche per l’attività svolta dal *System* per conto dell’OAO.

O16. Al fine di superare tali criticità, Fastweb e Vodafone (e come riportato in seguito anche BT) propongono – sia per le attività di *assurance* che di *provisioning* – un sistema in base al quale Telecom Italia sia responsabile solo per gli SLA e le relative penali afferenti alle attività di propria competenza, mentre l’OAO ha la possibilità di negoziare, direttamente con il *System*, le condizioni tecniche ed economiche, gli SLA e le penali, e ogni altra attività aggiuntiva fornita sulla rete di Telecom Italia, comprese quelle relative ai clienti *business* o *large client* e che, in questi ultimi casi, gli operatori debbano pagare i corrispettivi, oggetto di negoziazione, direttamente ai *System*, senza l’intermediazione di Telecom Italia. Tali operatori ritengono, tuttavia, che tale principio vada applicato sempre, e non solo con riferimento ai clienti *business*, anche perché, in alcuni casi, i *System* potranno essere gli stessi sia per l’utenza residenziale che per quella *business*.

O17. Fastweb e Vodafone propongono, in particolare, un *framework* contrattuale caratterizzato da tre distinti rapporti tra i soggetti coinvolti: 1) contratto tra Telecom Italia ed OAO per la disaggregazione delle attività di *delivery* e manutenzione dei servizi



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ULL/SLU, in base al quale Telecom Italia si impegna a inviare il 100% degli ordini al/ai *System* indicati dall'OAO per le attività di *delivery* e manutenzione correttiva (al netto della manutenzione evolutiva); 2) contratto tra OAO e *System* relativo alle attività di *delivery* e manutenzione dei servizi ULL/SLU svolta dal/dai *System* per conto dell'OAO sulla rete Telecom Italia, con definizione delle condizioni economiche, SLA/penali per le attività svolte da *System* anche su rete Telecom Italia; 3) Accordo quadro tra Telecom Italia e *System* per la definizione degli obblighi dei *System* nei confronti di Telecom Italia e del manuale delle procedure per gli interventi sulla rete Telecom Italia.

O18. Inoltre, Fastweb e Vodafone, se da un lato condividono pienamente che la *policy* di contatto sia effettuata direttamente dal *System* sulla base di accordi ed indicazioni fornite dagli OAO, non condividono, in quanto fortemente limitativo, che il contratto di *System* Unico consenta di accedere solo a livelli di servizio differenti rispetto ai servizi previsti dalle OR (indicati come servizi e SLA base). Ritengono, quindi, che sia fondamentale consentire agli OAO, nella negoziazione con i *System*, di poter contrattare sia i livelli di servizio richiesti (SLA base) che i corrispettivi economici.

O19. In conclusione, Fastweb e Vodafone non condividono la proposta di confermare, con riferimento ai servizi e SLA base, i prezzi fissati nelle OR per i servizi accessori e di non prevedere la possibilità per gli OAO di negoziare un prezzo del servizio accessorio alternativo a quello previsto dalla OR. A tale proposito, gli operatori sottolineano che i prezzi fissati dalle OR già, per come sono definiti dall'Autorità, disaggregano chiaramente la componente delle attività di *back-office* rispetto a quella svolta *on-field* (spesso dal *System*), consentendo di "scorporare" agevolmente, dai prezzi dei contributi e canoni regolamentati, i costi delle attività "disaggregate" che l'OAO può corrispondere direttamente al *System*. Gli operatori ritengono, quindi, inutile un ruolo di intermediazione di Telecom Italia nel rapporto economico e finanziario tra l'OAO ed il *System*.

O20. Fastweb e Vodafone non ritengono corretta la proposta di Telecom Italia laddove prevede l'invio dell'ordinativo di lavoro al *System* solo entro tre giorni dalla DAC, in quanto, a loro avviso, l'ordinativo al *System* dovrebbe essere inviato, nel caso di *assurance*, entro 15 minuti dall'apertura del *ticket* dell'OAO, nel caso di *delivery*, entro 4 ore lavorative dall'invio dell'ordine da parte dell'OAO.

O21. BT è favorevole all'implementazione di un modello di disaggregazione nel breve termine, che dovrebbe essere esteso a tutti i servizi *wholesale* di accesso e prevedere una maggiore autonomia degli operatori, quantomeno per negoziare le condizioni economiche delle attività che Telecom Italia intende disaggregare. BT evidenzia che se la proposta di disaggregazione restasse limitata ai soli servizi ULL e SLU e non consentisse agli OAO di beneficiare di un prezzo differenziato e negoziato risulterebbe di fatto priva di contenuto e di valore aggiunto.

O22. Nello specifico, BT ritiene che la proposta di disaggregazione formulata da Telecom Italia non rappresenti una novità, dal momento che, a suo avviso, è la formalizzazione di un modello già esistente, con alcuni limiti. Innanzitutto, BT osserva



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

che il *range* di servizi oggetto della proposta è limitato e, dunque, chiede che il modello di disaggregazione sia esteso a tutti i servizi *wholesale* di accesso, dal momento che gli operatori sul mercato *retail* non distinguono i propri servizi sulla base dei servizi *wholesale* sottostanti e che, soprattutto per gli operatori che si rivolgono alla clientela *business*, è fondamentale poter offrire in modo uniforme i propri servizi sul territorio nazionale. Un secondo limite della proposta, a parere di BT, è il riferimento solo agli SLA base come oggetto del contratto di *System Unico*, non condividendo l'esclusione dalle attività del *System* degli SLA *plus* – rilevanti per il segmento di mercato relativo ai clienti affari – che potrebbe determinare, a proprio avviso, illegittime discriminazioni nei confronti di alcuni operatori. BT osserva inoltre che la proposta di disaggregazione risulta, anche ad una valutazione preliminare dell'Autorità, semplice da attuare in quanto lascia sostanzialmente immutato quanto attualmente previsto dalle Offerte di Riferimento.

O23. Con riferimento alla possibilità, prevista per gli OAO, di definire prestazioni ulteriori, BT chiede di riflettere su quali possano essere effettivamente tali prestazioni, quale impatto possano avere sul mercato e quale sia l'approccio più corretto per negoziarle con il *System*. BT ritiene di godere già oggi di autonomia contrattuale per definire le condizioni economiche e tecniche delle attività che il *System* svolge sulla parte di rete propria competenza e che, inoltre, non costituisca un significativo valore aggiunto la proposta di permettere agli OAO di dettare alcune regole al *System* sulla *policy* di contatto, che verrebbero comunque remunerate in maniera differente e aggiuntiva rispetto a quello che già oggi si corrisponde a Telecom Italia.

O24. BT ritiene che la proposta di Telecom Italia sia carente in termini di trasparenza ed efficienza evidenziando che, nell'attuale contesto italiano, la maggiore trasparenza non dovrebbe riguardare ciò che il *System* svolge per conto dell'OAO, ma ciò che svolge per conto di Telecom Italia, al fine di eliminare a monte la possibilità per l'operatore SMP di adottare comportamenti anti competitivi. In conclusione, BT ritiene che le lacune della proposta di disaggregazione di Telecom Italia possano essere colmate lasciando inalterato il perimetro delle attività oggetto di disaggregazione disegnato da Telecom Italia, ma fornendo agli OAO la possibilità di negoziare le condizioni economiche e tecniche direttamente con il *System*, al fine di eliminare i rischi che derivano dall'intermediazione esclusiva di Telecom Italia, preservando la semplicità propria della proposta formulata da Telecom Italia e garantendo una maggiore trasparenza.

O25. Wind evidenzia innanzitutto la necessità di identificare, sia per i servizi di manutenzione correttiva sia per i servizi di *provisioning*, cosa può essere negoziato direttamente tra l'OAO ed il *System* e cosa può o deve rimanere nella negoziazione tra Telecom Italia ed il *System*.

O26. Per quanto riguarda i servizi di *provisioning*, Wind sintetizza tali attività in:

- attività di gestione dell'ordine;
- attività tecniche;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

– *Number portability* (dove necessaria).

O27. Wind ritiene che tutte le attività tecniche alla base dei contributi di attivazione e cessazione siano affidabili alle imprese terze. Le uniche attività che potranno restare in carico a Telecom Italia riguardano, a parere dell'operatore, solo una parte della gestione dell'ordine.

O28. L'operatore ritiene che, relativamente alla manutenzione correttiva, gli elementi disaggregabili/esternalizzabili siano le attività di bonifica impulsiva *on field* e parte delle attività di *back office*.

O29. Wind ribadisce inoltre la necessità che l'Autorità vigili affinché Telecom Italia non introduca, nella misura di disaggregazione/esternalizzazione, costi volti a rendere la misura non utilizzabile e ritiene che i prezzi dei servizi di *assurance* e *provisioning* che saranno definiti ed approvati nelle OR dall'Autorità debbano rappresentare il tetto massimo di prezzo che gli OAO dovranno sostenere anche dopo l'esternalizzazione/disaggregazione.

O30. Inoltre Wind osserva che, in fase di prima applicazione, il modello di disaggregazione proposto da Telecom Italia possa essere implementato, sin da subito, con alcuni correttivi. In particolare, Wind non concorda con il modello proposto da Telecom Italia in relazione, principalmente, al tema legato alla responsabilità, evidenziando che l'OAO dovrà continuare a pagare il contributo di attivazione a Telecom Italia e che, quindi, per tutte le attività sottese al contributo di attivazione sussiste un rapporto contrattuale tra l'operatore alternativo e Telecom Italia e, pertanto, la responsabilità dell'attività rimane sempre in carico a quest'ultima. Per tale motivo, Wind ritiene improprio che il contratto tra l'OAO e l'Impresa terza disciplini anche le attività di contatto cliente, visto che tale attività ricade nel costo del contributo di attivazione. Inoltre, l'Operatore ritiene che debbano essere previste alcune condizioni aggiuntive, tra cui che: *i*) l'OAO e Telecom Italia dovranno fare in modo di richiedere all'Impresa terza prestazioni coerenti con quanto previsto nell'OR vigente; *ii*) che l'Impresa terza dovrà rispettare tempi e procedure previste nell'OR vigente; *iii*) che l'Impresa terza, essendo l'unico attore che conosce esattamente le richieste dell'OAO e di Telecom Italia, deve anche avere un ruolo di verifica di coerenza. Wind sottolinea che, in tale scenario, i prezzi dei servizi *standard* acquistati dagli OAO nelle Offerte di riferimento di Telecom Italia debbano rimanere pari a quelli che verranno approvati dall'Autorità nell'ambito delle revisioni annuali, indifferenziati sul territorio nazionale. Inoltre, Wind evidenzia che l'OAO deve poter scegliere, area per area, l'Impresa *System* a cui rivolgersi. L'operatore concorda altresì che i prezzi e gli SLA dei servizi accessori non *standard* siano negoziati direttamente tra l'OAO e l'Impresa *System*.

O31. Wind ritiene che, in una fase successiva, dovrà essere previsto un modello di *disaggregazione evoluta*, che non modifica il modello delle interazioni tra gli operatori ma agisce solo a livello contrattuale e di scambio economico. In sostanza il modello prospettato da Wind prevede che: *i*) l'OAO si rivolga sempre a Telecom Italia per la richiesta dei servizi di *assurance* e *provisioning*, utilizzando i sistemi attuali di Telecom



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Italia, che continua a dispacciare gli ordini alle Imprese System; ii) l'Impresa System continua a ricevere da Telecom Italia le informazioni e le richieste ed effettua le attività con i medesimi SLA; iii) i corrispettivi economici per le attività sono negoziati direttamente tra l'OAO e l'Impresa System.

O32. Nel modello proposto da Wind, l'OAO corrisponde a Telecom Italia, nel caso della manutenzione correttiva, solo le attività legate alla bonifica evolutiva, guasti NP e attività di *back office* (ricezione, dispacciamento e chiusura guasto), nel caso dei servizi di *provisioning* solo le attività legate alla gestione dell'ordine. Mentre l'OAO corrisponde all'Impresa System (o direttamente o per il tramite di Telecom Italia) quanto concordato tra l'Impresa System e l'OAO per le attività *on field* e per parte delle attività di *back office* (analisi).

O33. Wind sottolinea che tale modello comporta la necessità di ridefinire le responsabilità delle Imprese System e di Telecom Italia, e di adeguare gli attuali SLA, come somma di due SLA, quelli inerenti le attività di Telecom Italia e quelli inerenti le attività dell'Impresa System. Inoltre, l'operatore sottolinea che Telecom Italia deve poter essere in competizione con l'Impresa System. Wind evidenzia, altresì, che, analogamente alla manutenzione correttiva, per le attività di *provisioning* Telecom Italia dovrebbe essere remunerata solo per la quota parte di gestione dell'ordine e per la NP, mentre l'Impresa System sarebbe remunerata direttamente dall'OAO, o dall'OAO per il tramite di Telecom Italia, per le attività tecniche *on field*.

O34. Wind sottolinea che il modello di disaggregazione "evoluta" proposto dovrebbe costituire un'alternativa, a scelta dell'OAO, rispetto alle modalità classiche di acquisizione da Telecom Italia, secondo le modalità previste nell'OR. Pertanto Telecom Italia dovrebbe continuare ad essere obbligata a pubblicare la tradizionale Offerta di Riferimento per i servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sotto reti metalliche e per i servizi di co-locazione, che dovrà essere adeguata prevedendo, per i prezzi delle attività di manutenzione correttiva e di *provisioning*, una disaggregazione delle sotto-voci. L'OAO che non intenda avvalersi di un'offerta disaggregata conserverebbe, dunque, secondo l'operatore, la facoltà di continuare ad acquisire da Telecom Italia i servizi regolamentati in tutto o parte del territorio nazionale. Inoltre, secondo Wind, in aggiunta all'Offerta di Riferimento di cui sopra, Telecom Italia dovrebbe rendere disponibile una specifica nuova offerta per gli OAO, che includa esclusivamente i processi tecnico-operativi in grado di consentire l'effettiva disaggregazione. Wind evidenzia che, secondo il modello proposto, l'OAO potrà scegliere, per ogni area geografica ULL, di utilizzare l'Offerta di Riferimento tradizionale o quella in regime di disaggregazione, acquistando da Telecom Italia soltanto i servizi che riterrà necessari.

O35. Wind sottolinea che il modello proposto presenterebbe un duplice effetto virtuoso: i) da un lato, consentirebbe agli OAO che intendano farlo di acquistare, in tutto o in parte del territorio nazionale, i servizi di *provisioning* e di manutenzione correttiva delle linee di accesso direttamente dalle Imprese System, preventivamente certificate da



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Telecom Italia e, ii) dall'altro, essa consentirebbe alla stessa Telecom Italia di poter fornire i servizi di manutenzione correttiva e di *provisioning* delle linee, in competizione con i *System*, sull'intero territorio nazionale.

O36. Wind ritiene che la disaggregazione, la disaggregazione nella modalità evoluta e l'esternalizzazione delle attività di *provisioning* ed *assurance*, debbano considerarsi soluzioni che saranno tutte disponibili come alternative per gli OAO, e possano realizzarsi anche attraverso un processo graduale ed evolutivo che preveda una prima fase in cui si implementa la disaggregazione e la disaggregazione "evoluta" ed una seconda fase in cui, a valle di dettagliati approfondimenti, si valuta l'eventuale implementazione anche dell'esternalizzazione, che deve evitare impatti sui sistemi e sulle reti degli OAO. Wind ribadisce che la proposta di esternalizzazione dovrà essere complementare alle altre forme di acquisto del servizio (modalità disaggregazione, "disaggregazione evoluta" o direttamente da Telecom Italia alle condizioni previste nell'Offerta di Riferimento).

O37. L'operatore aggiunge che il modello di esternalizzazione, anche a seguito della sua implementazione in ottica evolutiva, non dovrà introdurre costi aggiuntivi agli OAO veicolati attraverso un aumento dei prezzi *wholesale* offerti da Telecom Italia agli OAO e non dovrà comportare impatti sui sistemi degli OAO. Wind osserva che gli OAO sosterranno gli adeguamenti minimi necessari sui loro sistemi e questo sarà l'unico onere cui saranno soggetti.

O38. Analogamente, Tiscali ritiene che, bilanciando costi e benefici, sia opportuno adottare, in questa prima fase, il modello basato sulla disaggregazione in quanto rappresenta una soluzione intermedia che può garantire un graduale passaggio al modello "esternalizzato" senza creare possibili disallineamenti nella gestione delle attività e pericolosi squilibri nella gestione di processi ormai consolidati. Tiscali accoglie in maniera positiva l'estensione dell'attuale modello di *System Unico* a tutto il territorio nazionale ed ai servizi di *provisioning*, in quanto sottolinea che la possibilità di partecipare alla selezione delle imprese e alla definizione degli aspetti contrattuali, lasciando nel contempo a Telecom Italia il coordinamento generale delle attività, consentirà un miglioramento del servizio in un'ottica di massimizzazione dell'efficienza delle attività e dei processi per tutti gli attori coinvolti. In particolare, Tiscali ritiene importante che, fermo restando il coordinamento generale da parte di Telecom Italia, l'OAO abbia un proprio ambito di autonomia nella negoziazione con i *System* degli SLA e delle penali *premium* e di ogni altra attività aggiuntiva fornita sulla rete di Telecom Italia, comprese le attività afferenti ai clienti *business*, preventivamente comunicata a Telecom Italia. Tiscali osserva che un ulteriore aspetto a favore del modello disaggregato riguarda i suoi minori impatti, sia in termini economici che in riferimento ai tempi di implementazione, rispetto a quelli relativi al modello di esternalizzazione, che presenta un livello di complessità realizzativa nettamente superiore e che investe tutti gli ambiti.

O39. Tuttavia, similmente a quanto osservato da altri OAO, Tiscali ritiene importante specificare che l'implementazione del modello di disaggregazione non deve



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

implicare alcun onere aggiuntivo per gli operatori evidenziando che i prezzi fissati nelle Offerte di Riferimento dovranno rappresentare, sia per i servizi di manutenzione correttiva che per i contributi *una tantum* legati al *provisioning*, il limite massimo di prezzo che gli OAO dovranno sostenere anche dopo la disaggregazione/esternalizzazione e chiede, pertanto, all'Autorità di vigilare affinché Telecom Italia non introduca, nel modello di disaggregazione/esternalizzazione, costi strumentalmente volti a rendere l'applicazione del modello non perseguibile nei fatti.

## **Ulteriori temi sollevati nel corso dell'Approfondimento istruttorio**

### **Perimetro delle attività disaggregabili**

O40. Dai commenti ricevuti dagli operatori in merito alla proposta di articolato regolante il modello di "disaggregazione" sono emerse differenti posizioni in relazione all'inserimento della *policy* di contatto del cliente finale tra le attività disaggregabili.

O41. Due operatori (Fastweb e Vodafone), pur concordando pienamente con la previsione della facoltà di scorporo della *policy* di contatto del cliente finale, ritengono opportuno che sia specificato che, in seguito a tale scorporo, tale attività potrà essere svolta o dall'OAO stesso (tramite il proprio *customer care*) o da un soggetto terzo incaricato dall'OAO (ivi inclusa l'impresa *System*). Secondo gli operatori tale previsione è importante al fine di consentire ad ogni OAO di valutare le modalità più adatte alle proprie esigenze e, dunque, di adottare le scelte organizzative conseguenti per l'espletamento della suddetta attività.

O42. Differentemente, un operatore (Wind Tre) concorda sull'inclusione delle attività relative alla *policy* di contatto del cliente finale tra le attività disaggregabili esclusivamente nell'ambito del modello di "disaggregazione evoluta". Tale operatore sottolinea che nella modalità "disaggregata", in cui le attività sono comunque in mano a TI ed i corrispettivi economici sono negoziati e trattati da TI direttamente con i *System*, non vi sarebbe la possibilità effettiva di poter implementare una gestione della *policy* di contatto efficace tra l'OAO ed il *System*, evidenziando altresì che, al momento, la *policy* di contatto non è gestita da TI con i *System* ma attraverso il ricorso ad un ulteriore fornitore (COMDATA), specializzato in tale tematica. Pertanto, secondo Wind Tre, nel modello di disaggregazione la *policy* di contatto deve rimanere in carico a TI, ivi comprese tutte le responsabilità inerenti.

O43. Un'ulteriore differente posizione sul tema dell'inserimento della *policy* di contatto tra le attività disaggregabili è stata espressa da Tiscali. Tale operatore non condivide l'inclusione della *policy* di contatto tra le attività oggetto di contrattazione con il *System* in quanto ritiene che questo aspetto debba continuare ad essere disciplinato dall'Offerta di Riferimento. Tiscali evidenzia che l'adozione del nuovo processo di *delivery* e, analogamente, le modifiche al processo di *assurance* in tema di interventi a vuoto, ha richiesto un importante sforzo operativo da parte degli operatori che stanno, ancora oggi, affinando le procedure per adeguarsi e trarre il massimo beneficio dai nuovi



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

processi. Tiscali ritiene quindi prematuro inserire la *policy* di contatto tra gli aspetti da lasciare all'autonomia contrattuale tra l'OAo ed il *System* e richiede che questo tema continui ad essere regolamentato dall'OR.

O44. BT, invece, ha ribadito quanto già espresso in sede di consultazione di cui alla delibera 122/16/CONS in merito alla necessità di ampliare l'ambito di applicazione del modello di disaggregazione (semplice ed evoluto), estendendolo anche ad altri servizi quali ad esempio il *bitstream*. Al riguardo, Fastweb e Vodafone ritengono che, in coerenza con il modello NME approvato con la delibera n. 652/16/CONS, la disaggregazione delle attività di *provisioning* e *assurance* sulle componenti fisiche di rete (ULL e SLU) debba necessariamente (in un'ottica di *Full Equivalence*) applicarsi anche alle componenti passive dei servizi *Bitstream* e VULA.

O45. Infine, Telecom Italia ritiene opportuno specificare l'esclusione dal perimetro della disaggregazione del servizio di *assurance* gli interventi di manutenzione correttiva in presenza di guasti multipli (come, ad esempio, i guasti cavo).

### **Modello contrattuale per la disaggregazione delle attività di delivery ed assurance dei servizi ULL e SLU**

O46. Alcuni operatori (Wind, BT, Tiscali) ritengono che i due modelli proposti di "disaggregazione" e di "disaggregazione evoluta" non debbano essere considerati necessariamente alternativi, in quanto i due modelli potrebbero coesistere, insieme alla modalità di acquisto dei servizi disaggregabili direttamente da TI alle condizioni dell'OR.

O47. Tiscali ritiene che i due modelli possano essere complementari, dando a ciascun operatore la possibilità di scegliere il modello che ritiene più adeguato in base al proprio grado di sviluppo operativo. Secondo Tiscali, non vi sarebbero le ragioni per cui un operatore disposto sin da subito a sostenere i costi necessari per adottare il modello esternalizzato debba essere costretto ad "accontentarsi" del modello disaggregato, rinunciando ad un maggiore spazio di autonomia contrattuale con il *System* o, viceversa, un operatore che, al momento, non abbia la possibilità, per ragioni economiche e/o strategiche, di intervenire su processi ormai consolidati, debba essere costretto ad affrontare investimenti non pianificati.

O48. Wind Tre ribadisce quanto già precedentemente osservato nella propria risposta alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS, nella quale aveva tra l'altro evidenziato che, mentre la proposta di TI di disaggregazione è immediatamente implementabile e senza costi aggiuntivi, né per TI né per gli OAO, la proposta di esternalizzazione presentata da TI non è perseguibile.

O49. Wind Tre osserva che il diritto degli OAO di poter usufruire delle efficienze che al momento sono ad appannaggio esclusivo di TI può essere coniugato con la minimizzazione degli impatti su TI, sugli OAO e sul mercato in generale, implementando, in una fase immediatamente successiva a quella della disaggregazione (in circa 12 mesi al massimo), un modello di "disaggregazione evoluta". Secondo



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

l'operatore, la "disaggregazione evoluta" dovrà essere un'alternativa a scelta dell'OAO rispetto alle modalità classiche di acquisizione in OR da TI, ossia l'OAO dovrebbe poter scegliere, su base area, se aderire alla disaggregazione "evoluta" o se continuare ad acquistare da TI in modalità OR. Wind Tre ritiene che tale scenario consentirebbe la piena attuazione dei principi ispiratori della delibera n. 623/15/CONS, costituendo dunque l'obiettivo da raggiungere nella maniera più celere ed efficace possibile. Pertanto, Wind Tre, pur ritenendo fondamentale raggiungere la possibilità di avere rapporti economici diretti con i *System* almeno sulle attività *on-field*, prevista dalla "disaggregazione evoluta", ritiene opportuno che in una prima fase sia applicata la proposta di disaggregazione. Secondo Wind Tre, questo percorso non comporterebbe aggravii nei confronti di TI, in quanto il modello di disaggregazione è un modello di continuità con l'attuale *System Unico*.

O50. Analogamente, Tiscali confermando quanto già espresso nel proprio contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS, ritiene che, in questa prima fase evolutiva, sia opportuno adottare il modello "di disaggregazione", in quanto esso rappresenta una soluzione intermedia, che può garantire un graduale passaggio al modello "esternalizzato" che resta comunque – a parere dell'operatore – il modello ideale a cui tendere nel futuro. Ciò, in quanto secondo l'operatore, mentre il modello evoluto richiede non meno di un anno per la sua messa in campo, il modello di disaggregazione può essere implementato nell'arco di qualche mese ed i suoi benefici sarebbero quindi fruibili velocemente. Pertanto, Tiscali si dichiara favorevole all'adozione del modello "di disaggregazione" che, da una valutazione tra costi da sostenere tra le varie parti in causa ed i benefici attesi, risulta essere in grado di assicurare una maggiore gradualità evolutiva, senza drastiche modifiche sia a livello di sistemi che di processi.

O51. Differentemente, altri operatori (Fastweb e Vodafone) ritengono che l'unica forma di disaggregazione efficace rispetto agli obiettivi proposti di rafforzamento delle misure di non discriminazione, miglioramento della qualità dei servizi *wholesale* offerti ai clienti finali, in coerenza con i principi declinati dall'art. 22 della delibera 623/15/CONS, sia quella definita come "disaggregazione evoluta". I due operatori considerano che lo scenario denominato "modello disaggregazione" non possa in alcun modo essere ritenuto una soluzione efficace in linea con gli obiettivi definiti dalla delibera n. 623/15/CONS in quanto, di fatto, sottrae all'OAO ogni leva economica, tecnica e commerciale nei confronti delle Imprese *System* ed introduce una complessità gestionale e operativa che andrebbe solo a discapito del servizio offerto ai clienti finali e, infine, aumenterebbe il contenzioso tra TI e gli OAO. Secondo tali operatori, l'opzione "disaggregazione" attribuisce a TI un ruolo di intermediazione anche su attività per cui tale ruolo non è necessario e contribuirebbe solo ad appesantire il processo. Per tale motivo, Fastweb e Vodafone hanno evidenziato di aver proposto delle modifiche allo schema di articolato proposto solo in merito al modello di disaggregazione evoluta.

O52. Infine Fastweb e Vodafone, evidenziando che nello schema di articolato inviato dall'Autorità non è fatto alcun riferimento al secondo modello previsto nella



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

delibera 623/15/CONS (quello di “esternalizzazione”), richiedono che sia previsto, a valle della decisione sulla disaggregazione, entro dodici mesi, l’avvio di un tavolo tecnico finalizzato ad individuare le modalità e le tempistiche per l’attuazione anche del modello di esternalizzazione.

O53. BT evidenzia che, nell’ipotesi in cui l’Autorità ritenesse di dover implementare un solo modello di disaggregazione, la propria scelta ricadrebbe sul modello di disaggregazione evoluta, in quanto è l’unico che garantisce agli operatori, oltre all’efficienza tecnico/operativa, il trasferimento dell’efficienza economica dovuta alla contrattazione diretta col *System* ed è quello che più si avvicina agli obiettivi regolamentari fissati in relazione al rafforzamento dell’*equivalence* nella fornitura delle prestazioni accessorie.

O54. Da ultimo, TI ritiene “inaccettabile” il modello di “disaggregazione evoluta”, osservando che di fatto tale modello corrisponde all’esternalizzazione di cui all’articolo 22, comma 4, della delibera 623/15/CONS e pertanto richiama le motivazioni già fornite nella formalizzazione delle proprie proposte di cui all’articolo 22 della suddetta delibera e nella risposta alla consultazione pubblica. Ad integrazione di quanto rappresentato in tali sedi, TI evidenzia che alcune recenti decisioni dell’Autorità hanno fatto ulteriormente venir meno l’opportunità di adottare un modello di esternalizzazione, la cui imposizione si rivelerebbe non proporzionata, inefficace e inefficiente. TI si riferisce, in particolare, alle delibere nn. 652/16/CONS e 653/16/CONS, che individuano stringenti disposizioni per il conseguimento degli obiettivi di qualità, non discriminazione ed efficienza economica.

O55. TI osserva che con la delibera n. 652/16/CONS l’Autorità ha approvato il Nuovo Modello di *Equivalence* (NME) che equipara TI *Retail* ad un OAO infrastrutturato sulla base di un modello di “*Full equivalence*”, il quale presuppone che l’organizzazione, i processi, i sistemi e le basi dati siano uguali tra tutti gli operatori, TI *Retail* inclusa. TI ritiene quindi che, in tale contesto, l’adozione della “disaggregazione evoluta” sarebbe in contrasto con il NME, in quanto introdurrebbe inevitabilmente organizzazione, processi e sistemi differenti.

O56. Inoltre, TI sottolinea che il secondo elemento regolamentare di novità, che renderebbe non applicabile il modello di esternalizzazione, è costituito dalla delibera n. 653/16/CONS con cui l’Autorità è intervenuta per efficientare i costi per l’approvazione dei prezzi dei servizi di accesso disaggregato pubblicati nelle OR. In particolare, TI evidenzia che con tale delibera, l’Autorità ha introdotto, con riferimento ai servizi di *provisioning*, importanti efficienze imputando, nel calcolo dei relativi contributi, anche i costi sostenuti con il ricorso alle Imprese di Rete, ossia applicando una media ponderata tra i costi sostenuti con manodopera di TI e quelli sostenuti con manodopera delle Imprese di Rete. Pertanto, TI sostiene che con la delibera n. 653/16/CONS, l’Autorità ha già concretamente reso disponibile al mercato quelle efficienze che in fase di consultazione pubblica erano sottese all’adozione del modello di disaggregazione/esternalizzazione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

O57. In sintesi, si richiama che, secondo TI, la disaggregazione evoluta determinerebbe le seguenti conseguenze.

- i) Creazione di mercati locali, nei quali sarebbe complesso controllare i livelli prestazionali minimi ed il rispetto delle regole giuslavoristiche, e nei quali ogni OAO definirebbe le proprie condizioni contrattuali, con un'evidente discriminazione a danno degli operatori minori e, in ultima analisi, dei consumatori finali.
- ii) Effetti amplificati della suddetta discriminazione, a danno di TI e degli operatori minori, in tali mercati locali, in assenza di una modifica alla vigente regolamentazione, in quanto verrebbero meno le condizioni strutturali di una competizione basata su un effettivo *level playing field*.

Pertanto, secondo TI, la differenziazione geografica dei prezzi ULL e SLU, che deriverebbe dalla disaggregazione evoluta, richiederebbe la modifica in maniera sincrona del quadro regolamentare, almeno per i seguenti aspetti: a) differenziazione geografica dei prezzi VULA e *Bitstream* (su rame e fibra) al fine di non distorcere il mercato *wholesale* nelle aree ULL e SLU a minor costo; b) adeguamento della metodologia dei *test* di prezzo, per tener conto dei prezzi effettivi degli accessi *wholesale* acquistati dagli OAO; c) revisione dell'applicazione della normativa del Servizio Universale<sup>5</sup>.

- iii) Rilevanti impatti sull'occupazione, sulla qualità del servizio e sulla governance della rete, per effetto dello spostamento di attività verso le imprese di rete e le conseguenti rigidità nell'ottimizzazione del *mix* tra forza lavoro interna ed esterna.

Al riguardo, TI richiama le preoccupazioni espresse dalle Organizzazioni Sindacali Nazionali (illustrate in dettaglio nel paragrafo 6.2), ossia il rischio di perdere, da un lato, migliaia di professionalità pluriennali e, dall'altro di livellare il settore verso il basso a discapito della qualità del servizio.

- iv) La disaggregazione e disottimizzazione dei processi operativi, con il rischio di non assicurare le necessarie garanzie per il mantenimento di adeguati livelli di integrità, sicurezza e funzionalità della rete.
- v) Il mancato raggiungimento di adeguate economie di scala e di scopo, raggiungibili invece con una gestione unitaria delle attività di *provisioning* ed *assurance*.
- vi) Inefficacia delle disposizioni approvate con la delibera n. 652/16/CONS, in quanto la disaggregazione evoluta renderebbe il NME inefficace e non proporzionato e renderebbe inefficaci e inutili le conseguenti attività di

---

<sup>5</sup> In particolare, TI ritiene opportuna la revoca dell'obbligo di prezzi comuni al dettaglio, comprese le perequazioni geografiche, per le offerte di servizi rientranti nell'ambito del Servizio Universale. In altri termini, secondo TI dovrà essere prevista la facoltà di applicare prezzi superiori rispetto alla media nazionale, in considerazione dei maggiori costi sottostanti, anche alla luce della loro mancata remunerazione tramite il Fondo del Servizio Universale.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

monitoraggio sui KPI di non discriminazione (in corso di definizione), la razionalizzazione delle casuali di scarto (data la difformità dei processi), oltre che le attività in corso per il passaggio alla Nuova Catena di Delivery (NCD) e le attività del tavolo tecnico istituito per l'adozione dei tracciati *record* della NCD.

O58. In virtù delle suddette considerazioni, Telecom Italia ritiene condivisibile solo il modello di disaggregazione, anche se suggerisce alcune modifiche allo schema di articolato proposto, volte essenzialmente a perseguire le seguenti finalità: *i)* corretta attribuzione delle responsabilità tra TI, impresa *System* ed OAO; *ii)* efficienza del processo di erogazione delle prestazioni disaggregate; *iii)* mantenimento delle garanzie di sicurezza ed integrità della rete; *iv)* coerenza con il *framework* regolamentare complessivo; *v)* disincentivo a comportamenti opportunistici da parte degli OAO.

O59. In conclusione, secondo TI, l'eventuale adozione del modello di "disaggregazione evoluta", equiparabile negli effetti ad un'esternalizzazione, si porrebbe come un rimedio atipico e, alla luce delle delibere nn. 652/16/CONS e 653/16/CONS, da ritenersi non giustificato e non proporzionato, fermo restando che la sua eventuale adozione non potrebbe comunque prescindere da una revisione del quadro regolamentare vigente, nella direzione di una segmentazione geografica dei mercati rilevanti e di una differenziazione geografica degli obblighi da Servizio Universale.

### **2.3 Le valutazioni istruttorie dell'Autorità sugli aspetti contrattuali**

V18. Come premesso, 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), deve prevedere, in relazione agli aspetti contrattuali, 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;
- VII. Telecom Italia disaggrega tutti i costi imputabili alle diverse attività, distinguendo tra attività proprie e quelle svolte dal *System*;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

V19. Telecom Italia ha presentato una proposta che intendeva essere attuativa di tali linee guida. L'Autorità, tuttavia, pur ribadendo la propria valutazione positiva sugli elementi di flessibilità previsti per gli OAO dalla proposta di Telecom Italia di disaggregazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU, prende atto che nel corso della consultazione pubblica sono emersi elementi utili a perfezionare tale proposta al fine di incrementare il grado di autonomia contrattuale rispetto a specifiche attività di cui è possibile separare le responsabilità, anche al fine di massimizzarne i benefici per i consumatori finali.

### **Perimetro delle attività oggetto di disaggregazione della manutenzione correttiva**

V20. Come premesso, ogni valutazione sugli aspetti contrattuali richiede la puntuale definizione delle attività tecnicamente disaggregabili (cioè affidabili alle Imprese di rete) ed oggetto di spazi di autonomia contrattuale. A tale riguardo, non avendo il mercato sollevato particolari obiezioni su quanto proposto da Telecom Italia in merito al perimetro delle attività disaggregabili della manutenzione correttiva, l'Autorità ritiene che quanto riportato nella delibera n. 122/16/CONS, rappresenti il corretto perimetro di riferimento. Trattasi infatti di attività che consentono un'attribuzione univoca della competenza e della responsabilità degli interventi di *assurance*. In particolare, si ritiene che le attività oggetto di disaggregazione nella manutenzione correttiva debbano far 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:

- a) *Accoglienza*;
- b) *Back Office*;
- c) *On field*.

V21. L'attività oggetto di disaggregazione coincide, nello specifico, con la componente *on field* di bonifica impulsiva per ULL e SLU, rappresentata negli ultimi due *box* della precedente tabella 1.

### **Perimetro delle attività oggetto di disaggregazione del *provisioning***

V22. Analogamente, non avendo il mercato sollevato particolari obiezioni su quanto proposto da Telecom Italia in merito al perimetro delle attività disaggregabili del *provisioning*, l'Autorità ritiene che quanto riportato nella delibera n. 122/16/CONS rappresenti il corretto perimetro di riferimento delle attività di *provisioning* disaggregabili. Per il servizio di *provisioning* delle linee ULL e SLU, le attività disaggregabili sono quelle riconducibili ad un unico ordine. In particolare, si ritiene che le attività oggetto di disaggregazione nel *provisioning* debbano far riferimento alle fasi di



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

presa appuntamento, realizzazione *on field* e chiusura commerciale, per i servizi ULL e SLU, come di seguito declinate:

- **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 e collaudo ove previsto;
- **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).

Restano in capo a TI le fasi di:

- **Vendita e OAO *Service Provisioning*:** fase che include le attività di Accesso al DB di copertura tecnica e toponomastica per conoscere le caratteristiche tecniche della linea che si vuole acquisire;
- **Accoglienza:** fase in cui si acquisisce l'ordine, si fanno le verifiche formali e contrattuali oltre alle verifiche di congruenza commerciale;
- **Verifiche tecniche e progettazione:** fase in cui, oltre alla progettazione del percorso di rete, si gestisce l'accodamento degli ordini sospesi (sia *retail*, sia *wholesale*), per assegnare la prima risorsa di rete che si libera in logica FIFO.

Per ulteriori dettagli in merito alle attività di realizzazione *on field* e di chiusura tecnica si rimanda alla delibera n. 653/16/CONS, concernente l'approvazione delle Offerte di Riferimento di TI relative ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche ed ai servizi di co-locazione per gli anni 2015 e 2016.

### **L'Autorità ritiene pertanto di concludere come segue in merito al perimetro delle attività disaggregabili:**

1. Telecom Italia prevede la facoltà per gli OAO di far svolgere, in modalità disaggregata, ad Imprese terze (nel seguito anche "Imprese System") qualificate e selezionate le attività *on-field* di attivazione (*provisioning*) e di manutenzione correttiva (*assurance*) relative ai servizi ULL e SLU ed a soggetti terzi le attività di presa appuntamento, secondo i termini e le condizioni definite con il presente provvedimento.
2. Per il servizio di *provisioning*, possono essere oggetto di disaggregazione la presa appuntamento e le attività relative alla componente *on field* dell'attivazione di linee ULL e SLU, compreso l'eventuale collaudo finale della linea.
3. Per il servizio di *assurance*, possono essere oggetto di disaggregazione le attività relative alla componente *on field* della bonifica impulsiva di linee ULL e SLU. Sono esclusi dal perimetro della disaggregazione gli interventi di manutenzione correttiva in presenza di guasti multipli (come, ad esempio, i guasti cavo).
4. L'operatore alternativo può scegliere:



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a) le Aree di Cantiere in cui intende avvalersi dell'Impresa *System*;
  - b) i servizi di accesso all'ingrosso di cui al comma 1 (ULL e/o SLU) per i quali intende avvalersi dell'Impresa *System* per le Aree di Cantiere scelte;
  - c) per ciascun servizio all'ingrosso di cui alla lettera precedente, quali attività (*provisioning on field* e/o *assurance on field*) affidare all'Impresa *System* per le Aree di Cantiere scelte;
  - d) a quale soggetto (Impresa *System* di cui agli articoli 3 e 4, soggetti terzi o divisione interna) affidare le attività di presa appuntamento;
  - e) le prestazioni ulteriori a quelle previste in Offerta di Riferimento che l'OAO intende richiedere all'Impresa *System*.
5. L'OAO può, altresì, scegliere, per le Aree di Cantiere e relativamente ai servizi ed alle prestazioni di cui ai precedenti punti 2 e 3, di avvalersi dei servizi accessori forniti da Telecom Italia *System* alle condizioni approvate nell'Offerta di Riferimento.

### Autonomia contrattuale degli OAO

V23. Giova premettere, prima di passare a discutere degli aspetti contrattuali, che, da un punto di vista delle interazioni tecniche, nel modello di disaggregazione non vi sono modifiche rispetto all'attuale modalità di utilizzo delle imprese terze (*System*): l'OAO continua ad inviare gli OL a Telecom Italia per la fornitura dei servizi di *assurance* e *provisioning* utilizzando i sistemi (CRM, *data base*) di quest'ultima. Telecom Italia, svolte le attività di propria competenza, dispaccia gli ordini, con le informazioni necessarie, alle Imprese *System*. L'Impresa *System* effettua quindi le attività di propria competenza sulla base dei previsti SLA. Di conseguenza, Telecom Italia continua ad essere l'interfaccia unica per il dispacciamento degli ordini ad i *System*, consentendo in tal modo di massimizzare l'efficienza, da un punto di vista produttivo, attraverso il raggiungimento delle massime economie di scala e di scopo. Infatti, questo modello centralizza in capo a Telecom Italia, in linea con il nuovo modello di *equivalence* (NME) di cui alla delibera n. 652/16/CONS, le funzioni «informatizzate» di gestione degli ordini ed il coordinamento delle funzioni *on field* verso i tecnici interni ed «esterni». Inoltre, le attività di gestione dell'ordine e *on-field* scaturiscono da un unico punto di ingresso (il CRM) e di dispacciamento (verso il *Delivery* Tecnico) nell'ambito del NME.

V24. Con riferimento al tema dell'autonomia contrattuale richiesta da alcuni OAO per la definizione degli aspetti tecnici ed economici delle attività oggetto di disaggregazione, l'Autorità non ritiene applicabile, nell'ambito del modello di disaggregazione, il principio secondo cui i corrispettivi economici e gli SLA delle attività svolte dal *System* possano essere negoziati direttamente tra l'OAO e l'Impresa *System* in un rapporto bilaterale. L'Autorità ritiene che il modello di disaggregazione, rispetto al modello di «disaggregazione evoluta» proposto da alcuni OAO nel corso dell'istruttoria, sia maggiormente in grado di garantire la coerenza con il quadro regolamentare adottato con la delibera n. 623/15/CONS, nonché il raggiungimento della massima efficienza allocativa nella fornitura dei servizi disaggregati, per le ragioni di seguito illustrate.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

V25. Si rammenta innanzitutto che l'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS prevede due modelli: di disaggregazione (al comma 3) e di esternalizzazione (al comma 4). L'autonomia contrattuale richiesta dagli OAO, per la negoziazione delle condizioni tecniche ed economiche di fornitura dei servizi disaggregati, è prevista solo nell'ambito del modello di esternalizzazione che *rappresenta un'evoluzione e modifica sostanziale rispetto all'attuale sistema (cosiddetto System Unico)*. È solo in tale modello che, sulla base delle linee guida dell'Autorità, *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*.

V26. Pertanto, da un punto di vista regolamentare, il modello di "disaggregazione evoluta" non appare in linea con l'articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS, che non prevede un modello intermedio tra quello di disaggregazione e quello di esternalizzazione. La citata delibera, per il modello di disaggregazione, prevede che Telecom Italia mantenga un ruolo di *pivot* tecnico e di coordinamento generale, nonché di intermediazione tra operatori alternativi ed Imprese *System*. Nel modello di "disaggregazione evoluta", il livello di autonomia contrattuale attribuito agli OAO è invece totale, come previsto dalle linee guida dell'Autorità soltanto per il modello di esternalizzazione che, come precedentemente esposto, costituisce una misura che, laddove richiesta dal mercato a valle di un ulteriore approfondimento istruttorio, potrà essere realizzata solo in una seconda fase del percorso regolamentare.

V27. Inoltre, il modello di "disaggregazione evoluta" non risulterebbe conforme alle disposizioni della delibera n. 623/15/CONS, anche in termini di *pricing* dei servizi, in quanto determinerebbe, in modo strutturale, prezzi differenziati a livello geografico: nelle aree ULL, una quota parte delle attività sarebbe svolta dai *System* a prezzi non regolamentati; nelle aree non ULL, si avrebbero invece solo i prezzi regolamentati nell'ambito delle Offerte di Riferimento di Telecom Italia. Parimenti, con il modello di "disaggregazione evoluta" in alcune aree del Paese e per gli Operatori che si rivolgono ai *System*, verrebbe meno la responsabilità di Telecom Italia su SLA e Penali, potendo determinare di conseguenza una differenziazione, sia geografica sia tra operatori, degli SLA applicati allo stesso servizio. Al tempo stesso, Telecom Italia potrebbe essere indotta a massimizzare le proprie *performance* solo nelle aree in cui è in competizione con i *System* (per riacquistare quote *wholesale*), riducendole nelle aree in cui è in condizioni di monopolio nella fornitura del servizio oggetto di disaggregazione. Ciò contribuirebbe a determinare una non uniformità della qualità dei servizi *wholesale* e *retail* a livello geografico. In altri termini, il modello di "disaggregazione evoluta" determinerebbe una differenziazione geografica dei rimedi regolamentari, non introdotta con l'analisi di mercato.

V28. Infine, da un punto di vista economico, il modello di disaggregazione evoluta non prevedendo una gestione contrattuale unitaria (ogni OAO potrebbe negoziare direttamente ed autonomamente con le Imprese *System*), non consentirebbe di massimizzare l'efficienza allocativa. Infatti, in tale modello, le attività ed i volumi garantiti alle Imprese *System*, nella fase contrattuale, sarebbero quelli relativi solo alla



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

disaggregazione ed al singolo OAO che contrattualizza. Ciò potrebbe non garantire proposte economiche ottimali da parte delle Imprese *System*, che in genere svolgono attività anche per i clienti *retail* di Telecom Italia e per le attività non oggetto di disaggregazione (ad esempio manutenzione preventiva, evolutiva). Una fase di contrattazione con Telecom Italia, per tale ragione, dovrebbe garantire proposte economiche che, nell'ambito di un contratto, tendono ad una maggiore efficienza. Un approccio differente nell'ambito della disaggregazione potrebbe comportare il risultato, a causa di una frammentazione non coordinata della fase contrattuale, di un aumento dei costi *wholesale* e, a cascata, dei prezzi *retail*. Al contrario, il modello di disaggregazione prevedendo una gestione contrattuale unitaria, tramite il ruolo di intermediazione e di coordinamento di Telecom Italia, consente di massimizzare l'efficienza allocativa, in quanto le attività ed i volumi garantiti, nella fase contrattuale con Telecom Italia, alle Imprese sono massimi (come chiarito in seguito, l'Autorità individua due "punti" di contrattazione: uno tra Telecom Italia e i *System*, sulla base di volumi previsionali relativi all'intero mercato dei servizi di accesso affidati alle Imprese di rete, un secondo in cui gli OAO contrattano con il *System* le ricadute economiche degli effetti positivi, in termini di economie di coordinamento e di aggregazione di volumi, di eventuali accordi di *pooling*. Ciò dovrebbe garantire, di base, proposte economiche ottimali da parte delle Imprese, a beneficio del mercato sia *wholesale* che *retail*.

V29. Come sopra anticipato, ai fini della determinazione dei prezzi generalizzati, che costituiscono la base per il calcolo dei prezzi dei servizi accessori dell'offerta di riferimento, l'Autorità individua una fase di contrattazione unitaria tra Telecom Italia e le Imprese di rete selezionate dagli OAO (si veda a tale riguardo l'articolo 4 relativo al processo di selezione e l'articolo 5 relativo alla predisposizione del capitolato tecnico). Al fine di implementare quella maggiore partecipazione contrattuale pur prevista per la disaggregazione dalla delibera n. 623/15/CONS, l'Autorità ritiene praticabile che gli OAO possano richiedere ai *System*, di cui hanno deciso di avvalersi, eventuali sconti, rispetto ai prezzi fissati con le Imprese di rete nell'ambito della contrattazione con Telecom Italia (articolo 5 ed articolo 7, comma 2, *lett. c*), per effetto di accordi di *pooling* (tra almeno due operatori) dal lato della domanda, in ragione dei maggiori volumi effettivamente trattati dal *System* prescelto dal *pooling* e delle corrispondenti efficienze di coordinamento e gestione nelle aree di Aree di Cantiere oggetto di accordo. In tal caso, per tali Aree di Cantiere, gli OAO sottoscrittori di tali accordi e l'Impresa di Rete potranno concordare specifiche modalità di fatturazione diretta della quota di sconto accordato dall'Impresa di rete, in relazione ai servizi, tra quelli oggetto di disaggregazione, effettivamente svolti per loro conto.

A tale riguardo l'Autorità, al fine di vigilare su condotte opportunistiche del mercato, si riserva di richiedere a Telecom Italia, agli operatori (OAO) e ai *System*, l'andamento dei volumi realmente gestiti.

V30. Infine, l'Autorità ritiene che la disaggregazione delle suddette attività di *provisioning* ed *assurance* possa migliorare la qualità del servizio, l'efficienza economica e la trasparenza laddove si garantiscano, in linea con la proposta formulata da TI, spazi di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

autonomia agli OAO nella contrattazione con le Imprese System per la definizione degli aspetti tecnici ed economici della fornitura di prestazioni aggiuntive e integrative rispetto a quelle previste in Offerta di Riferimento, nonché per la definizione delle modalità di gestione del contatto con il cliente finale e di svolgimento delle attività a casa del cliente. Ci si riferisce, in particolare, alla possibilità per gli OAO di negoziare direttamente con l'Impresa System, e quindi di pagare autonomamente a quest'ultima, eventuali SLA *plus* e le relative penali, le modalità di gestione del contatto con il cliente finale e di svolgimento delle attività a casa del cliente, nonché eventuali prestazioni ulteriori rispetto a quelle *standard* previste nell'Offerta di Riferimento. Ciò al fine di consentire agli OAO di poter richiedere alle Imprese System livelli di servizio differenziati, maggiormente rispondenti alle esigenze della propria clientela finale.

V31. L'Autorità ritiene che la possibilità per gli OAO di contrattare autonomamente gli aspetti relativi alla presa appuntamento ed alle attività relative agli interventi in casa del cliente da parte delle Imprese tecniche (ferma restando la possibilità di scegliere la stessa Telecom Italia) possa migliorare le attuali prestazioni, riducendo il tasso di rimodulazione "causa cliente". Si osserva, al riguardo, che dal monitoraggio degli indicatori di *performance* per il corretto funzionamento del processo di acquisizione (CRM) e gestione degli ordini – quali i tempi di fornitura, i tassi di rifiuto (KO), il mancato rispetto della Data di Attesa Consegna (DAC) rispetto alle prestazioni di *provisioning* e manutenzione correttiva – l'Autorità ha rilevato che l'elemento qualitativo che ancora oggi appare risentire di inefficienze è l'intervento a casa del cliente<sup>6</sup>. L'Autorità valuta, quindi, che l'OAO, potendo fissare in autonomia l'appuntamento con il cliente e coordinare con quest'ultimo le attività di realizzazione e di installazione dei *modem*, possa contribuire a ridurre i malfunzionamenti *post provisioning* e le casistiche di rimodulazioni o rifiuti legati al fatto che il cliente non si trova all'appuntamento o, addirittura, rifiuta l'intervento nella propria abitazione.

V32. Con particolare riferimento agli spazi di autonomia contrattuale che con il presente provvedimento si conferiscono agli OAO per le attività a casa del cliente finale, l'Autorità definisce alcune linee guida volte a migliorare la qualità delle attivazioni/riparazioni, abbattendo i casi di rimodulazione e di KO causa cliente, nonché a migliorare la tracciabilità e la trasparenza degli interventi effettuati dalle Imprese di rete. Secondo tali linee guida, nei contratti stipulati con le Imprese System, l'OAO dovrà in primo luogo disciplinare il comportamento del personale dell'Impresa di Rete nei confronti del proprio cliente. In aggiunta, con particolare riferimento all'intervento

---

<sup>6</sup> In particolare, i parametri analizzati riguardano la giacenza, intesa come percentuale di ordini che eccedono (a causa di una rimodulazione della data) la Data fissata per l'attivazione (DAC) e il tasso di rifiuti. A ciò si aggiunge il *backlog* che deriva da quella percentuale di ordini che sono in ritardo senza alcuna notifica all'OAO. Gli altri parametri appaiono mostrare buone prestazioni, comunque migliorabili attraverso l'evoluzione della regolamentazione in corso (NME, miglioramento del modello di disaggregazione del System Unico).



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

tecnico presso il cliente, l'OAO potrà stabilire con l'Impresa di Rete le modalità di installazione/configurazione di apparati presso il cliente per i servizi ADSL e su rete in fibra ottica, contestuale alla realizzazione/trasformazione di un impianto. In aggiunta, il contratto OAO-Impresa *System* potrebbe, tra l'altro, includere specifiche previsioni ai fini di agevolare la realizzazione di opere a valle della borchia d'utente. Altre attività che possono essere oggetto di autonomia contrattuale potrebbero anche riguardare la consegna al cliente dei prodotti FONIA/ADSL, contestuale alla realizzazione della linea RTG/ISDN/xDSL. I casi di rimodulazione e di KO causa cliente, di cui alla delibera n. 309/14/CONS, sono tracciati da Telecom Italia distinguendo i casi di utilizzo della manodopera interna dai casi di utilizzo di Imprese di rete.

V33. In conclusione, in virtù delle suddette osservazioni, con il presente provvedimento **l'Autorità adotta il modello di disaggregazione, di cui all'articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS, come proposto da Telecom Italia, pur introducendo alcuni importanti correttivi che recepiscono gli esiti dell'istruttoria.**

V34. In particolare, l'Autorità ritiene che la linea guida di cui all'articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS, che prevede, per il modello di disaggregazione, *“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”* possa essere attuata consentendo agli OAO di negoziare autonomamente con le Imprese *System* gli interventi svolti da questi ultimi sulla propria rete e le prestazioni aggiuntive, rispetto a quanto oggi previsto in Offerta di Riferimento, definendo i relativi SLA, penali e prezzi. In tal caso, non appare necessario un ruolo di coordinamento di Telecom Italia la quale deve comunque essere al corrente del fatto che, ad esempio, la presa appuntamento con il cliente è svolta in modo alternativo all'OR (quest'ultima, sebbene disciplinata in OR, attiene al rapporto cliente – OAO). Resta fermo che gli SLA negoziati non potranno essere peggiorativi rispetto a quanto previsto dalla delibera n. 623/15/CONS. In aggiunta l'Autorità ritiene opportuno consentire ulteriori ambiti di autonomia contrattuale nel rapporto OAO-System, tenendo conto delle efficienze derivanti dall'aggregazione della domanda di prestazioni tra due o più OAO, ed in particolare dei rispettivi volumi, al fine di conferire alla stessa Impresa *System*, in una o più Aree di Cantiere, le attività “disaggregate” negoziando, in autonomia, dei proporzionati sconti rispetto al prezzo contrattualizzato tra la stessa Impresa e Telecom Italia e che costituisce la base per il calcolo del prezzo dell'offerta di riferimento. Tale possibilità è funzionale a premiare aggregazioni tecniche, lato OAO, tese a massimizzare l'efficienza a livello geografico non solo dei volumi ma anche gestionale ed operativa, conferendo alla stessa Impresa attività, quali ad esempio la migrazione dei clienti finali o gli interventi di *provisioning* e *assurance* su ULL e SLU.

V35. Tale *framework* contrattuale (meglio dettagliato nella sezione seguente) si pone in continuità con l'attuale modello di *System*, seppur con un maggiore grado di partecipazione e autonomia contrattuale degli OAO.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## Modello contrattuale

V36. Alla luce di quanto precedentemente esposto, l'Autorità ritiene che il *framework* contrattuale relativo alla disaggregazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU debba determinare i seguenti distinti rapporti tra i soggetti coinvolti:

- a) **Contratto Quadro di System Unico, stipulato fra TI e l'OAO**, relativo all'affidamento ad una o più Imprese *System* delle prestazioni *on field* di *provisioning* e bonifica impulsiva oggetto di disaggregazione. Nell'ambito del suddetto contratto, nel rispetto delle *norme tecniche* di Telecom Italia, sono definiti gli spazi di autonomia contrattuale tra l'OAO e l'Impresa *System*, negoziabili dall'OAO nell'ambito del contratto di cui alla successiva lettera b).
- b) **Contratto Quadro stipulato tra l'OAO e le Imprese System** di interesse, che – conformemente a quanto specificato nel contratto di cui alla precedente lettera a) – disciplina le condizioni generali sottostanti la fornitura dei servizi di *provisioning* ed *assurance* disaggregabili.
- c) **Contratto stipulato fra TI e l'Impresa System** che disciplina gli SLA e gli aspetti economici della fornitura dei servizi *on field*, di *provisioning* e di bonifica impulsiva per l'ULL e lo SLU oggetto di disaggregazione. Gli aspetti tecnici, economici e procedurali sono coerenti con quanto definito in Offerta di Riferimento.

Il contratto può prevedere ragionevoli e proporzionate garanzie assicurative a tutela della sicurezza ed integrità della rete di Telecom Italia e, inoltre, definisce le modalità di attribuzione all'Impresa *System* della responsabilità in caso di violazioni delle norme tecniche e delle istruzioni di lavoro definite da Telecom Italia, nonché in caso di danni alle infrastrutture di rete di Telecom Italia, agli OAO che le utilizzano e ai rispettivi clienti finali, ivi inclusi quelli serviti da Telecom Italia stessa.

- d) **Contratto stipulato fra l'Impresa System e l'OAO** che, prese a riferimento le *norme tecniche* di Telecom Italia e conformemente a quanto specificato nel contratto di cui alla precedente lettera a), disciplina gli aspetti tecnici ed economici della fornitura delle seguenti prestazioni aggiuntive e integrative rispetto a quelle previste in Offerta di Riferimento:
  - **SLA plus e relative penali** dei servizi di attivazione e di bonifica impulsiva *on field* che comunque non possono essere complessivamente e per la parte *on-field*, al netto delle preliminari attività gestionali che restano in capo a Telecom Italia, peggiorativi rispetto a quanto previsto dalla delibera n. 623/15/CONS e s.m.i.;
  - **la policy di contatto**: l'OAO, in caso non intenda avvalersi delle condizioni offerte da Telecom Italia, può definire con l'Impresa *System* modalità di



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

gestione del contatto (presa appuntamento) con il cliente finale alternative a quanto previsto in Offerta di Riferimento;

- **attività a casa del cliente finale**, quali le modalità di installazione/configurazione di apparati presso il cliente, previsioni relative alla realizzazione di opere a valle della borchia d'utente, o la consegna al cliente dei prodotti FONIA/ADSL, contestualmente alla realizzazione della linea RTG/ISDN/ADSL;
- **eventuali prestazioni ulteriori** rispetto a quelle *standard* regolate nel contratto tra Telecom Italia e l'OAO di cui alla precedente lettera a);
- **eventuali sconti**, rispetto ai prezzi proposti dalle Imprese di rete nell'ambito della contrattazione con Telecom Italia secondo quanto previsto all'articolo 5 ed all'articolo 7, comma 2, lettera c), per effetto di accordi di *pooling* (tra almeno due operatori) dal lato della domanda, in ragione dei maggiori volumi trattati dal *System* prescelto da due o più operatori nonché delle maggiori efficienze di coordinamento e gestione nelle aree di Aree di Cantiere oggetto di accordo. In tal caso, per tali Aree di Cantiere, gli OAO sottoscrittori di tali accordi e l'Impresa di Rete individuata nell'ambito della procedura di selezione di cui all'articolo 4, potranno concordare, informandone l'Autorità, specifiche modalità di fatturazione diretta della quota di sconto accordato dall'Impresa di rete, in relazione ai servizi, tra quelli oggetto di disaggregazione, per i quali tali sconti sono stati accordati;
- **le condizioni economiche per l'operatività del 4° referente** e per gli interventi a vuoto attribuiti dall'Impresa *System* alla competenza dell'OAO.

V37. Infine, affinché le Imprese *System* selezionate secondo la procedura illustrata nel successivo paragrafo 3.3, possano presentare le proprie offerte tecnico-economiche e procedere, dunque, alla fase di contrattualizzazione secondo quanto precedentemente descritto si ritiene che, entro dieci giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento, Telecom Italia debba predisporre e rendere disponibile su proprio portale *wholesale*, coerentemente con le disposizioni del presente provvedimento, il Documento tecnico contenente la descrizione delle attività di *provisioning* e *assurance* che possono essere affidate alle Imprese selezionate, nonché la lista delle Aree di Cantiere.

A tal fine, dopo la fase di selezione delle Imprese *System* (come si chiarirà in seguito, preliminare alla fase di contrattazione è la fase di selezione, da parte degli OAO, delle Imprese di rete, tra quelle qualificate, di interesse nelle varie Aree di Cantiere - articolo 4, comma 2), per gli OAO che hanno sottoscritto i contratti quadro (art. 7, comma 2, lettere a e b) con TI ed i *System* (si ritiene che la fase contrattuale di dettaglio, sui prezzi, preveda preliminarmente la sottoscrizione di due accordi quadro tra OAO e TI e tra OAO e *System*),



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Telecom Italia stima i volumi previsionali, per gli OAO che hanno aderito alla procedura di selezione, per ULL e SLU, funzionali al dimensionamento di massima delle attività oggetto di disaggregazione (attivazioni *on field*, bonifica impulsiva *on field*, prestazioni ulteriori richieste all'Impresa System). Tali volumi, sono utilizzati da TI ai fini del contratto con le Imprese di Rete (articolo 7, comma 2, lett. c), secondo le modalità già in essere tra TI e le Imprese System.

In particolare, una volta svolta tale stima preliminare di volumi, Telecom Italia invia il Capitolato tecnico con gli allegati volumi previsionali degli OAO alle Imprese System selezionate, che potranno presentare a Telecom Italia le proprie offerte tecnico-economiche al fine di procedere alla fase di contrattualizzazione (articolo 7, comma 2, lett. c). Al fine di rendere la misura di disaggregazione rapidamente implementabile e di salvaguardare gli impegni contrattuali pregressi, l'Autorità ritiene che tali offerte potranno anche consistere in una conferma e/o integrazione di contratti già in essere tra TI e l'impresa System.

### V38. L'Autorità ritiene di concludere come segue in relazione al modello contrattuale:

#### Capitolato tecnico

1. Telecom Italia, entro 10 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento predispone e rende disponibile sul proprio portale *wholesale*, coerentemente con le disposizioni del presente provvedimento, il *Documento tecnico* che contiene la descrizione delle attività *on-field* di *provisioning e assurance* che possono essere affidate alle Imprese selezionate e la lista delle Aree di Cantiere.
2. Entro 15 giorni dalla comunicazione dell'Elenco delle Imprese System selezionate, per gli OAO che hanno sottoscritto i contratti quadro (art. 7, comma 2, lettere a e b), Telecom Italia stima i volumi previsionali, per gli OAO che hanno aderito alla procedura di selezione, per ULL e SLU, funzionali al dimensionamento di massima delle attività disaggregabili (attivazioni *on field*, bonifica impulsiva *on field*, prestazioni ulteriori richieste all'Impresa System). Tali volumi, sono utilizzati da TI ai fini del contratto con l'Impresa (articolo 7, comma 2, lett. c), secondo le modalità già in essere tra TI e le Imprese System.
3. Telecom Italia, entro 15 giorni dalla valutazione di cui sopra, invia il *Capitolato tecnico* con gli allegati volumi previsionali degli OAO alle Imprese System selezionate, che potranno presentare a Telecom Italia le proprie offerte tecnico-economiche al fine di procedere alla fase di contrattualizzazione. Tali offerte potranno anche consistere in una conferma e/o integrazione di contratti già in essere tra TI e l'impresa System.

#### Modello contrattuale per la disaggregazione delle attività di *provisioning e assurance* dei servizi ULL e SLU

1. L'OAO richiede a Telecom Italia l'affidamento ad una o più Imprese System qualificate e selezionate, o alla stessa Telecom Italia System, delle attività *on-field* di *provisioning e assurance* disaggregate.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. I contratti che regolano la fornitura da parte di Imprese System in modalità disaggregata delle attività di *provisioning* ed *assurance* relative ai servizi ULL e SLU, avranno validità triennale e sono i seguenti:

a) **Contratto Quadro di System Unico, stipulato fra TI e l'OAO**, relativo all'affidamento ad una o più Imprese System delle prestazioni *on field* di *provisioning* e bonifica impulsiva oggetto di disaggregazione. Nell'ambito del suddetto contratto, nel rispetto delle *norme tecniche* di Telecom Italia, sono definiti gli spazi di autonomia contrattuale tra l'OAO e l'Impresa System, negoziabili dall'OAO nell'ambito del contratto di cui alla successiva lettera b).

Il contratto di System Unico delega all'Impresa System l'attribuzione, tra Telecom Italia e l'OAO, della responsabilità in caso di segnalazioni di malfunzionamenti e impedimenti.

b) **Contratto Quadro stipulato tra l'OAO e le Imprese System** di interesse, che conformemente a quanto specificato nel contratto di cui alla precedente lettera a) disciplina le condizioni generali sottostanti la fornitura dei servizi di *provisioning* ed *assurance* disaggregabili.

c) **Contratto stipulato fra TI e l'Impresa System** che disciplina gli SLA e gli aspetti economici della fornitura dei servizi *on field*, di *provisioning* e di bonifica impulsiva per l'ULL e lo SLU oggetto di disaggregazione. Gli aspetti tecnici, economici e procedurali sono coerenti con quanto definito in Offerta di Riferimento. Il contratto può prevedere ragionevoli e proporzionate garanzie assicurative a tutela della sicurezza ed integrità della rete di Telecom Italia.

Il contratto definisce le modalità di attribuzione all'Impresa System della responsabilità in caso di violazioni delle norme tecniche e delle istruzioni di lavoro definite da Telecom Italia, nonché in caso di danni alle infrastrutture di rete di Telecom Italia, agli OAO che le utilizzano e ai rispettivi clienti finali, ivi inclusi quelli serviti da Telecom Italia stessa.

d) **Contratto stipulato fra l'Impresa System e l'OAO** che, prese a riferimento le *norme tecniche* di Telecom Italia e conformemente a quanto specificato nel contratto di cui alla precedente lettera a), disciplina gli aspetti tecnici ed economici della fornitura delle seguenti prestazioni aggiuntive e integrative rispetto a quelle previste in Offerta di Riferimento:

- **SLA plus e relative penali** dei servizi di attivazione e di bonifica impulsiva *on field* che comunque non possono essere complessivamente e per la parte *on-field*, al netto delle preliminari attività gestionali che restano in capo a Telecom Italia, peggiorativi rispetto a quanto previsto dalla delibera n. 623/15/CONS e s.m.i.;
- **la policy di contatto**: l'OAO, in caso non intenda avvalersi delle condizioni offerte da Telecom Italia, può definire con l'Impresa System modalità di gestione del contatto (presa appuntamento) con il cliente finale alternative a quanto previsto in Offerta di Riferimento;
- **attività a casa del cliente finale**, quali le modalità di installazione/configurazione di apparati presso il cliente, previsioni relative alla realizzazione di opere a valle della borchia cliente, o la consegna al cliente dei prodotti FONIA/ADSL, contestualmente alla realizzazione della linea RTG/ISDN/ADSL;
- **eventuali prestazioni ulteriori** rispetto a quelle *standard* regolate nel contratto tra Telecom Italia e l'OAO di cui alla precedente lettera a);
- **eventuali sconti**, rispetto ai prezzi proposti dalle Imprese di rete nell'ambito della contrattazione con Telecom Italia per effetto di accordi di *pooling* (tra almeno due operatori) dal lato della domanda, in ragione dei maggiori volumi trattati dal System prescelto da due o più operatori nonché delle maggiori efficienze di coordinamento e gestione nelle Aree di Cantiere oggetto di accordo. In tal caso, per tali Aree di Cantiere, gli OAO sottoscrittori di tali accordi e l'Impresa di Rete individuata nell'ambito della procedura di selezione, potranno concordare specifiche modalità di fatturazione diretta



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della quota di sconto accordato dall'Impresa di rete, in relazione ai servizi, tra quelli oggetto di disaggregazione, per i quali tali sconti sono stati accordati;

- **le condizioni economiche per l'operatività del 4° referente** e per gli interventi a vuoto attribuiti dall'Impresa *System* alla competenza dell'OAO.

V39. Con riferimento alle condizioni economiche dei servizi oggetto di disaggregazione, nel rimandare alla sezione relativa alle modalità di definizione dei prezzi di tali servizi, ci si limita in questa sezione a chiarire quanto segue, essendo il tema delle condizioni economiche stato sollevato dagli operatori in connessione al modello contrattuale.

### **Impatto della disaggregazione sui prezzi previsti dall'OR per i servizi di attivazione e *assurance***

V40. Atteso che, come precedentemente sottolineato, nel modello di disaggregazione, di cui alla delibera n. 623/15/CONS, articolo 22, comma 3, non è previsto che l'OAO possa negoziare direttamente con il *System* selezionato, al di fuori della relazione contrattuale con Telecom Italia, le condizioni economiche e tecniche (inclusi SLA e penali), l'Autorità ritiene che debba restare in vigore il principio di un prezzo unico nazionale, per ogni servizio dell'Offerta di Riferimento. A tale fine, l'Autorità ritiene applicabile, per il *provisioning*, il modello di costo introdotto con la delibera n. 653/16/CONS. In tale modello, il valore di costo relativo alle attività svolte dall'Impresa *System* (MOI), per conto di Telecom Italia e degli OAO, che interviene nel calcolo del costo medio nazionale sarà quello che deriva dalle negoziazioni dei contratti stipulati da TI con le Imprese *System*. Pertanto, il prezzo medio nazionale del servizio di attivazione e del servizio di disattivazione pubblicato nelle OR è ottenuto come media tra il valore medio nazionale dei contratti stipulati da TI con le Imprese *System* ed il costo della corrispondente attività svolta dalla manodopera sociale (MOS) di Telecom Italia, ponderata con i relativi volumi. I volumi con cui sono pesati i costi delle attività MOS e MOI saranno quelli consuntivati l'anno precedente a quello di riferimento dell'OR oggetto di approvazione. In sede di prima applicazione, per il 2017, potranno essere usati i volumi di cui alla delibera n. 653/16/CONS. Tale approccio consente di ottenere il duplice obiettivo di un prezzo medio nazionale e dell'efficienza dei costi atteso che, nel prezzo medio nazionale, intervengono i contratti con i *System*.

V41. Con specifico riferimento alle modalità di definizione dei prezzi OR per i servizi di manutenzione correttiva, in modo analogo, e in continuità con l'attuale modello BU-LRIC, i valori dei contratti *System* andranno ad alimentare il costo della manutenzione correttiva che sarà, comunque, un costo medio nazionale pesato per i volumi di linee mantenute dai *System* e dalla MOS. Pertanto, il prezzo medio nazionale della componente *on field* di bonifica impulsiva della manutenzione correttiva pubblicato nelle OR sarà ottenuto sulla base del modello BULRIC di cui alla delibera n. 623/15/CONS utilizzando, per le linee oggetto di disaggregazione consuntivate l'anno precedente, il valore medio nazionale dei contratti stipulati da TI con le Imprese *System*,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ottenuto con le stesse regole di ponderazione descritte in relazione alle attività di *provisioning*.

V42. L'Autorità ritiene che tale approccio sia coerente sia con le linee guida relative alla disaggregazione sia con il principio di definizione di prezzi unitari a livello nazionale, per l'implementazione dell'obbligo di controllo di prezzo imposto in capo a Telecom Italia sul mercato nazionale dei servizi di accesso locale all'ingrosso con la delibera n. 623/15/CONS. La definizione di un prezzo unitario a livello nazionale presenta, tra l'altro, il vantaggio di trasferire anche a soggetti che non fruiscono dei servizi oggetto di disaggregazione dei benefici delle suddette contrattualizzazioni, in continuità con la delibera n. 653/16/CONS. Infatti, un modello di esternalizzazione economica comporterebbe differenti costi, a livello geografico ed a livello di operatore, per lo stesso servizio.

V43. Inoltre, ai fini della definizione del prezzo OR unitario a livello nazionale (articolo 10) dei servizi oggetto di disaggregazione, secondo le modalità appena esposte (media ponderata dei "costi interni - MOS" e dei "costi esterni - MOI"), dal punto di vista applicativo, con il presente provvedimento, l'Autorità introduce degli elementi attuativi dei vigenti principi regolamentari volti ad indurre Telecom Italia a confrontarsi rigorosamente con i *System* "esterni", recependone le loro maggiori efficienze. In maggior dettaglio, ai fini della definizione del prezzo unitario a livello nazionale mediante la media pesata tra i valori proposti dai *System* "esterni" ed i costi di Telecom Italia (*System* "interno"), per ciascun servizio di *provisioning* ed *assurance* disaggregabile, Telecom Italia dovrà adottare una modalità di definizione e rappresentazione dei costi "interni" (MOS), in linea con quella relativa ai costi "esterni" (MOI), derivanti dal ricorso alle imprese *System*. In tal senso, Telecom Italia dovrebbe essere considerata, sotto tutti i profili e per quanto riguarda le attività *on-field*, come un *System* "interno". Ciò dovrà avvenire, a livello concreto, mediante la comunicazione, da parte di Telecom Italia all'Autorità nell'ambito delle attività di vigilanza, di proposte di valorizzazione dei servizi oggetto di disaggregazione, che siano in linea con il modello di *pricing* dei *System*, soggette alla valutazione dell'Autorità nell'ambito del procedimento di approvazione dell'OR. Pertanto, con tale correttivo regolamentare, il modello *bottom up* utilizzato dall'Autorità per la *valorizzazione dei costi sottostanti la fornitura dei servizi disaggregabili*, è adattato al modello utilizzato dalle Imprese *System* per la valorizzazione delle attività da esse fornite (passando da un modello con caratteristiche essenzialmente di descrizione temporale ad un modello "a punti" utilizzato dai *System*, che include in modo unitario valutazioni di *opex* e *capex* necessari per la realizzazione delle opere).

### *Contratti di servizio*

V44. In aggiunta a quanto sopra, in tema di obblighi di controllo di prezzo, l'Autorità intende attuare, anche per i servizi accessori, le misure di cui all'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS, al fine di rafforzare le garanzie di parità di trattamento, estendendo l'obbligo di redazione e comunicazione all'Autorità dei *contratti di servizio*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

imposto a Telecom Italia con la delibera n. 623/15/CONS anche per i servizi accessori. Il contratto di servizio fornisce l'indicazione dei prezzi di fornitura da parte della divisione *Wholesale* di Telecom Italia alla propria divisione *Retail* dei servizi accessori oggetto del provvedimento, al fine di poter vigilare sulla parità di trattamento. Più nello specifico (articolo 6), Telecom Italia garantisce che la fornitura degli stessi alle proprie divisioni interne avvenga attraverso la stipula di contratti di servizio che esplicitino le condizioni generali di fornitura tecniche ed economiche. Tali contratti hanno validità annuale e contengono almeno gli SLA di *provisioning*, *assurance* e disponibilità garantiti per ciascuno dei servizi forniti internamente. Tali SLA riportano, se applicabili, le clausole degli SLA relativi ai corrispondenti servizi presentati nell'ambito dell'Offerta di Riferimento. I prezzi di cessione interna riportati nei contratti di servizio sono quelli riportati nell'Offerta di Riferimento. Tali contratti sono comunicati all'Autorità entro il 30 settembre di ciascun anno, unitamente a qualsiasi altra informazione necessaria a verificare il rispetto della parità di trattamento.

V45. L'Autorità implementa altresì le misure di separazione contabile e contabilità dei costi (articolo 14) imposte all'operatore Telecom Italia con la delibera n. 623/15/CONS anche per i servizi accessori oggetto del provvedimento, al fine di fornire ulteriori strumenti per la verifica sulla non discriminazione in relazione ai servizi accessori.

V46. In conclusione, un modello di disaggregazione, in cui le attività sono "disaggregate" da un punto di vista dell'attribuzione delle responsabilità, della trasparenza e della descrizione tecnica ed economica, sebbene non preveda un'autonomia contrattuale degli OAO, fa sì che Telecom Italia, soggetto regolamentato, sia indotto, dalle misure regolamentari suddette sul piano della definizione del *pricing*, a confrontarsi con i *System* "esterni", recependone le loro maggiori efficienze.

V47. Con riferimento al tema della coesistenza dei servizi offerti dalla MOS e dei servizi offerti in modalità disaggregata, l'Autorità ritiene, alla luce di quanto previsto dall'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS e fermo restando che l'OR presenta un prezzo medio nazionale che interiorizza le efficienze dei *System*, che il modello di disaggregazione debba costituire un'alternativa, a scelta dell'OAO, rispetto alla richiesta del servizio a Telecom Italia, senza l'intervento del *System*. Tale alternativa deve poter essere attivabile, da parte dello stesso operatore, a livello geografico. Ogni OAO può indicare, per ciascuna Area di Cantiere – attraverso il meccanismo di scelta dell'Impresa *System* adottato con la presente delibera e illustrato nel successivo capitolo 3 – 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 da affidare.

V48. Con riferimento alla richiesta di un OAO di estendere la disaggregazione anche ad altri servizi, si osserva che la delibera n. 623/15/CONS, all'articolo 7, comma 14, impone a Telecom Italia di fornire l'accesso all'ingrosso alla rete fissa ed ai relativi servizi accessori di attivazione (*provisioning*) e di manutenzione correttiva (*assurance*)



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

anche tramite il ricorso ad imprese terze, limitatamente ai servizi ULL e SLU. Conseguentemente, l'articolo 22, relativo alle condizioni attuative dell'obbligo di accesso, impone a Telecom Italia di sottoporre le due proposte – diventate poi l'oggetto del presente procedimento – relative alle modalità di disaggregazione delle attività di *provisioning* e manutenzione correttiva relativamente ai suddetti due servizi. Pertanto, l'Autorità valuta che, sotto questo profilo, la proposta di Telecom Italia sia completamente conforme alla regolamentazione imposta con la delibera n. 623/15/CONS. La richiesta di estendere tale misura anche agli altri servizi di accesso *wholesale* potrà essere valutata nell'ambito della successiva analisi di mercato anche sulla base dei risultati che tale misura consentirà di raggiungere, in termini di miglioramenti di *performance* e delle garanzie di non discriminazione, con riferimento alla fornitura dei servizi ULL e SLU.

### **3 Qualificazione delle Imprese terze e procedura selettiva per l'aggiudicazione delle Imprese terze nella misura di disaggregazione**

#### ***3.1 La proposta di Telecom Italia e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS***

#### **La proposta di Telecom Italia**

##### ***I criteri di qualificazione dei System***

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

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

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

- a) Solidità economico/finanziaria;
- b) Competenze, mezzi e strumenti;
- c) Presenza geografica.

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

- Verifica dei requisiti di Base;
- Verifica dei requisiti Economico/Finanziari;
- Verifica dei requisiti Tecnico/Organizzativi.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

36. 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.

37. 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***

38. 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).

39. 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.

40. 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.

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

42. 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***

43. Secondo TI si possono ipotizzare due modelli alternativi:

- a) 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*;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- b) il secondo prevede una procedura di selezione competitiva dei System abilitati ad operare in un determinato ambito geografico.

44. 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.

45. 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.

46. Con riferimento al secondo modello, Telecom Italia rileva che 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:

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

47. 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.

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



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

49. 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 OAO<sup>7</sup>.

50. 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.

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

51. A tale riguardo si richiama che, nella delibera n. 122/16/CONS, l'Autorità ha rilevato 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.

52. Si è anche rilevato che ai sensi dell'articolo 22, comma 3 *lett. b)* i requisiti per la certificazione dei *System* predisposti da Telecom Italia dovranno essere approvati dall'Autorità.

53. Ciò premesso, nella citata delibera si rilevava 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 nella delibera n. 122/16/CONS si ritiene, tuttavia, più opportuno ed efficiente che gli OAO formulino specifiche proposte nel corso della presente

---

<sup>7</sup> 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

54. Si aggiunge che la suddetta delibera evidenzia 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 lett. 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.

55. Tra le diverse soluzioni di disaggregazione, la stessa delibera indica che 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.

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

57. 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.

58. 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*.

59. 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;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- 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.

60. 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.

61. 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

***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.***

### ***3.2 Le osservazioni degli operatori sul tema della qualificazione e della scelta del System***

#### *Sistema di qualificazione delle Imprese di Rete e Albo dei System*

O60. Telecom Italia conferma che il proprio sistema di qualificazione delle Imprese di Rete è pienamente conforme alle linee guida definite dall’Autorità e già 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 assicurati dalle risorse interne e da quelle esterne attualmente usate per erogare prestazioni di *provisioning* e *assurance*. Le eventuali modifiche richieste dal mercato dovranno, secondo Telecom Italia, essere attentamente valutate in termini di costi di implementazione.

O61. Telecom Italia precisa comunque che l’eventuale ampliamento delle Imprese di Rete qualificate dovrà essere accompagnato da una procedura finalizzata a selezionare soggetti economici che offrano garanzie di idoneità tecnica e solidità finanziaria almeno pari a quelle attualmente già richieste alle Imprese di Rete utilizzate da Telecom Italia. L’operatore ritiene, inoltre, che i requisiti per la qualificazione, ad oggi coerenti con l’attuale struttura del contratto di SU, potranno eventualmente essere rivisitati in funzione delle effettive caratteristiche del nuovo contratto, al fine di integrare le eventuali garanzie che si dovessero rendere necessarie per consentire a Telecom Italia di mantenere le attuali condizioni di efficienza, sicurezza e integrità della rete.

O62. Telecom Italia conferma i principi alla base della proposta sul processo di gestione dell’Albo dei *System*, ferma restando la possibilità di escludere con effetto immediato un’Impresa di Rete dall’Albo, in presenza di giustificati motivi, dandone tempestiva comunicazione all’Autorità.

O63. Fastweb e Vodafone ritengono che l’inclusione nell’Albo dei *System* debba essere automaticamente estesa anche ai *secondary vendors* in quanto imprese che oggi già operano per conto di Telecom Italia sulla rete in rame e propongono di eliminare la distinzione tra *primary* e *secondary vendors*, nonché di considerare gli attuali *primary* e *secondary vendors* come *System* già qualificati ed inclusi automaticamente nell’Albo. Secondo tali operatori la proposta di inserire solo i *primary vendors* avrebbe l’effetto di limitare artificialmente la possibilità per altri soggetti di svolgere l’attività di *System* in



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

quanto gli OAO dovrebbero ricorrere in prima battuta ai *primary vendors* in attesa della certificazione e abilitazione dei restanti *System*, nonché avrebbe l'effetto di condizionare la possibilità per i *System* di negoziare le condizioni con gli OAO, avendo i *primary vendors* un notevole contropotere negoziale in virtù proprio del loro contratto di Impresa di Cantiere.

O64. Fastweb e Vodafone evidenziano che nella proposta non è contenuta alcuna informazione sulla procedura per acquisire la qualificazione di *vendor* ai fini dell'Albo dei *System* e che pertanto non sono in grado di fornire ulteriori commenti e considerazioni sull'idoneità della procedura né sul contenuto dei requisiti richiesti. Tali operatori ritengono importante che tale procedura non sia eccessivamente complessa e farraginoso per ritardare/impedire la qualificazione di altri soggetti e che i requisiti richiesti siano trasparenti, oggettivi e ragionevoli.

O65. Fastweb e Vodafone evidenziano che gli OAO devono essere consultati prima di escludere un'azienda dall'Albo dei *System* certificati; pertanto, essi ritengono che Telecom Italia, nel caso in cui decida di escludere un'azienda *System*, dall'Albo, debba comunicare con sei mesi di anticipo la sua intenzione all'Autorità e agli operatori alternativi e che, conseguentemente l'Autorità debba avviare un'attività istruttoria in merito.

O66. In generale, Wind concorda con Telecom Italia nell'inserire nell'albo dei *System*, in una prima lista, i "*primary vendors*" nell'accezione identificata da Telecom Italia, fermo restando che, a seguito della segnalazione degli OAO, anche imprese terze che attualmente sono *sub* fornitori o *secondary vendors* possono assumere la qualifica di *System* accreditati e di conseguenza di "*primary vendors*". In una seconda lista, secondo Wind dovranno invece essere elencati tutti i *System* certificati disponibili a lavorare in una data area di centrale. Sulla base delle 2 liste, Wind evidenzia che l'OAO sceglierà per ciascuna area di centrale il proprio *System*.

O67. Secondo Wind, gli operatori dovranno partecipare sia alla definizione della procedura di selezione sia alla fase di proposizione dei *System* e di valutazione dei *System* stessi. Ogni OAO dovrà inoltre poter, per ciascuna area territoriale, indicare 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. Wind ritiene altresì che, una volta definito l'albo dei *System*, l'OAO e Telecom Italia debbano definire congiuntamente i *System* a cui affidare le attività di *provisioning* e *assurance* e che gli operatori alternativi debbano essere consultati prima di escludere un'azienda dalla lista dei *System* già certificati.

### *Modello di selezione condivisa delle Imprese di rete*

O68. In merito al modello di selezione delle imprese basato sulla scelta condivisa, Telecom Italia ritiene che il modello proposto:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- i. rappresenti una soluzione spontaneamente identificata dal mercato, già ampiamente sperimentata e operativamente efficiente nell'attuale configurazione del contratto di SU;
- ii. consenta ad entrambi gli operatori responsabili degli *asset* di rete, Telecom Italia e OAO per le rispettive infrastrutture, di utilizzare un'impresa di propria fiducia, garantendo la piena coerenza con le finalità stesse del SU;
- iii. sia pienamente conforme al quadro regolamentare vigente, consentendo il mantenimento delle logiche di determinazione dei prezzi e dei livelli di servizio delle prestazioni garantite da Telecom Italia in OR;
- iv. richieda tempi brevi di implementazione, rappresentando l'evoluzione di uno schema contrattuale già operativo e, di conseguenza, coerente con l'attuale struttura delle relazioni negoziali in essere fra Telecom Italia e le Imprese di Rete;
- v. costituisca una piattaforma contrattuale in grado di recepire, in tempi brevi e con limitati impatti, adeguamenti, nuove richieste o ulteriori prestazioni come già sta avvenendo con alcuni OAO.

O69. Telecom Italia conferma che, nel modello di selezione condivisa, la scelta del *System* debba avvenire nell'ambito delle Imprese di Cantiere già attive sulla propria rete. Al riguardo, Telecom Italia ribadisce come, dal punto di vista industriale, la soluzione più efficiente si avrebbe se tutti gli OAO scegliessero come *System* la stessa Impresa di Cantiere. L'introduzione di un secondo *System* nel medesimo Cantiere comporta già di per sé l'accettazione di una soluzione subottimale. Il modello di condivisione dello stesso *System* consente, secondo Telecom Italia, di limitare al minimo le diseconomie derivanti dall'affiancamento di una seconda Impresa all'impresa di Cantiere.

O70. Telecom Italia evidenzia che, secondo la propria proposta, la scelta del *System* deve essere effettuata per Area di Centrale dove l'Impresa svolgerà le prestazioni di *provisioning* e bonifica impulsiva *on field* sulla rete Telecom Italia e su quella dell'OAO, secondo lo schema seguente:

- i. Telecom Italia fornisce all'OAO una lista (Lista A) che indica, per ciascuna Area di Centrale, l'Impresa di Cantiere che opera per conto di Telecom Italia e che viene proposta da Telecom Italia per l'affidamento dell'incarico di SU;
- ii. Telecom Italia fornisce all'OAO una lista aggiuntiva (Lista B) che indica, per ciascuna Area di Centrale, le Imprese di Rete designabili come SU, in alternativa a quella indicata nella lista di cui al punto precedente. In tale lista, saranno inserite fino a due altre Imprese di Cantiere, per ciascuna area di centrale, che già operano sulla rete Telecom Italia e hanno espresso la disponibilità a prestare attività come SU in detta Area di Centrale;
- iii. per ciascuna Area di Centrale, l'OAO potrà scegliere il *System* dalla lista A o scegliere il *System* dalla lista B, a condizione che le Aree di Centrale affidate a



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*System* scelti dalla lista B non superino complessivamente il 40% delle Aree di Centrale per cui l'OAO utilizza la modalità di SU.

O71. Telecom Italia rileva che il presidio territoriale necessario per lo svolgimento delle attività di cantiere comporta il sostenimento di elevati costi fissi di infrastrutturazione da parte delle Imprese di Rete. In questo senso, secondo Telecom Italia, il modello proposto è già subottimale rispetto alla massima efficienza operativa, che si avrebbe se gli OAO utilizzassero unicamente l'Impresa di Cantiere responsabile di ciascuna Area di Centrale. Telecom Italia ritiene che il grado di libertà di scelta degli OAO debba trovare un naturale limite nella necessità di garantire le condizioni di sicurezza ed efficienza operativa della rete, di cui essa resta responsabile verso tutto il sistema.

O72. In sintesi, Telecom Italia osserva come la propria proposta contemperi la flessibilità di scelta garantita agli OAO con l'efficienza complessiva del sistema, il mantenimento delle garanzie di sicurezza della rete e la tempestività di implementazione del modello, garantendo al mercato l'accesso a una modalità di scelta del *System* pienamente efficace e non discriminatoria.

O73. Con riferimento ai modelli proposti per la scelta dei *System*, Fastweb e Vodafone ritengono che l'unica strada percorribile sia il modello di scelta condivisa in quanto presenta il vantaggio di non ritardare ulteriormente la possibilità per gli OAO di disaggregare i servizi accessori, visto che avrebbe tempi di implementazione immediati. Tuttavia, secondo tali operatori, l'OAO dovrà necessariamente essere libero di indicare il/i *System* di propria scelta all'interno dell'Albo dei *System* – in quanto in tal modo è possibile instaurare una dinamica concorrenziale tra *System* e tra *System* e Telecom Italia nella fornitura efficiente dei servizi oggetto di disaggregazione – nonché di negoziare con il *System* le attività oggetto di disaggregazione, le caratteristiche degli interventi e della presa appuntamento e le relative modalità economiche.

O74. Fastweb e Vodafone ritengono che Telecom Italia non possa introdurre vincoli all'utilizzo del numero dei *System* per area territoriale, in quanto dovrà essere l'OAO a valutare se la scelta di un unico *System* per area territoriale sia la più efficiente. Tali operatori evidenziano, a tale riguardo, che gli OAO potranno avere l'esigenza di prevedere *System* differenziati per area geografica anche in funzione della tipologia di clientela (es. differenziazione tra clientela residenziale e clientela *business*).

### *Modello di selezione competitiva delle Imprese di rete*

O75. Telecom Italia evidenzia la complessità operativa del modello di SU basato su un meccanismo di selezione competitiva, che si traduce inevitabilmente in maggiori costi, tempi lunghi di implementazione, maggiori rigidità nella scelta del *System* da parte dell'OAO, incertezza sugli esiti della gara anche per quel che concerne i prezzi.

O76. In tale logica, il primo vincolo da tener presente, secondo Telecom Italia, discende dalla vigenza dei contratti in essere da essa stipulati con le Imprese di Rete nel gennaio 2016 e con scadenza a dicembre 2018. Stante il citato vincolo contrattuale,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Telecom Italia evidenzia che, a meno di non voler sollevarla dagli effetti economici derivanti dal potenziale contenzioso conseguente alla rescissione dei contratti in essere, la procedura di selezione competitiva non potrebbe avere efficacia prima della naturale scadenza degli stessi.

O77. Per tale motivo, Telecom Italia ritiene che se l'Autorità dovesse optare per il modello di selezione competitiva, occorrerebbe prevedere un periodo transitorio sufficientemente lungo per consentire alla stessa Telecom Italia di rispettare i contratti in essere. Durante il periodo transitorio, si potrebbe continuare a utilizzare il modello della scelta condivisa tra Telecom Italia e gli OAO. Oltre a risolvere il problema dei contratti in essere, tale soluzione consentirebbe, secondo Telecom Italia, di disporre di un periodo di sperimentazione, durante il quale l'Autorità potrebbe raccogliere utili elementi informativi per valutare se è preferibile mantenere l'attuale modello della scelta condivisa o introdurre un sistema basato sulle gare.

O78. In aggiunta, secondo Telecom Italia, non devono essere sottovalutati i tempi necessari alla definizione operativa delle modalità di implementazione della procedura selettiva, del processo di condivisione del capitolato di gara, nonché del meccanismo per il conferimento dei volumi da parte degli OAO e la formalizzazione degli impegni da parte degli OAO. L'operatore, quindi, evidenzia che il meccanismo di gara richiede tempi più lunghi di implementazione, che collocherebbero nel medio periodo il trasferimento al mercato dei benefici eventualmente da esso derivabili.

O79. In maggiore dettaglio, Telecom Italia rileva che il presupposto per il raggiungimento della scala ottima di produzione, nel caso di un meccanismo di gara, è l'imposizione di un vincolo sui volumi generati dagli OAO che intendono utilizzare il *System*, così da consentire all'Impresa di Rete di dimensionarsi correttamente rispetto a volumi di attività predeterminabili in fase di risposta alla gara.

O80. Telecom Italia evidenzia, quindi, la complessità operativa implicita nel meccanismo di gara ipotizzato dall'Autorità, nel momento in cui si instaurasse un legame diretto tra gli esiti della gara e le condizioni economiche praticate agli OAO per le prestazioni erogate da Telecom Italia in ambito OR. In tale scenario, TI osserva che la matrice dei prezzi assumerebbe una struttura a quattro dimensioni (OAO, *System*, Area geografica, Prestazione). La combinazione delle quattro dimensioni, secondo Telecom Italia, si tradurrebbe in un sistema operativamente ingestibile, basato su un modello di fornitura e fatturazione multidimensionale, con effetti negativi anche in termini di trasparenza delle condizioni economiche e tecniche effettivamente praticabili, nonché di verificabilità delle stesse nell'ambito delle attività di vigilanza dell'Autorità.

O81. La variabile geografica, secondo Telecom Italia, introdurrebbe inoltre una differenziazione territoriale nella struttura dei costi, sia tra le aree in cui gli OAO useranno il SU, sia tra queste ultime e il resto del Paese. L'operatore sottolinea che tale differenziazione nella struttura dei costi dovrebbe naturalmente, anche in applicazione del principio di orientamento al costo, essere correttamente riflessa nei prezzi dei servizi all'ingrosso, con la conseguenza di richiedere un ulteriore intervento all'Autorità per



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

rendere coerente il quadro regolamentare vigente. Secondo Telecom Italia è necessario, quindi, mantenere logiche di prezzo unico nazionale, quali quelle finora applicate in OR, che andrebbero a mitigare le complessità e i costi di transazione impliciti nel modello di *procurement* ipotizzato dall'Autorità, oltre che mitigare le conseguenze derivanti da una differenziazione dei costi a livello geografico.

O82. Secondo Telecom Italia, la partecipazione degli OAO alla definizione del capitolato di gara dovrà essere relativa solo all'ambito delle prestazioni ulteriori, rispetto a quelle garantite da Telecom Italia nelle OR.

O83. In merito all'indicazione da parte degli OAO dei *System* da ammettere alla procedura, Telecom Italia ritiene che la partecipazione alla procedura di selezione debba essere limitata alle sole Imprese di Rete qualificate come Imprese di Cantiere. Telecom Italia ritiene che l'inclusione di tutte le attività svolte dall'Impresa *System*, sulla propria rete, sia per Telecom Italia sia per gli operatori alternativi, come oggetto della gara proposto dall'Autorità, vada al di là del perimetro del SU di cui alla Delibera 623/15/CONS (v. art. 22, commi 1 e 3). Telecom Italia ribadisce che la proposta formulata ha ad oggetto, coerentemente con le linee guida definite dalla stessa Autorità, la fornitura in modalità disaggregata delle sole attività di bonifica impulsiva e *provisioning* per i servizi di ULL e SLU usati dagli OAO. L'operatore, inoltre, sottolinea che la separazione delle due attività (bonifica impulsiva e *provisioning*) non avrebbe senso dal punto di vista economico, perché andrebbe a ridurre proprio quelle economie di scala che consentono alle Imprese di Rete di coprire i costi fissi di presidio del territorio, annullando di fatto i supposti risparmi di cui dovrebbero beneficiare gli OAO. D'altro canto, Telecom Italia osserva che l'OR, che resterà lo strumento contrattuale per regolare i rapporti fra Telecom Italia e gli OAO, presenta già la distinzione richiesta, fermo restando il modello di *pricing* medio nazionale che continuerà ad essere applicato anche a valle della procedura di gara.

O84. Secondo Telecom Italia, l'articolazione territoriale dei lotti di gara avrà rilievo solo ed esclusivamente nell'ambito dei rapporti economici tra Telecom Italia e le Imprese di Rete, mentre nei confronti degli OAO si continuerà ad applicare un prezzo unico nazionale per ciascuna prestazione in OR. Telecom Italia osserva che il meccanismo del prezzo nazionale, suddividendo i costi complessivi di esercizio della rete sul totale degli accessi attivi, consente la perequazione di sistema delle differenze strutturali fra i diversi territori serviti dalla rete di Telecom Italia e previene comportamenti opportunistici da parte degli OAO.

O85. In merito all'articolazione degli interventi di *provisioning* e *assurance* per volumi annui di servizi, Telecom Italia fa presente che i servizi di bonifica impulsiva sono regolati da un contratto a canone, di tipo "assicurativo", che si basa sulla probabilità che si verifichino gli eventi oggetto delle prestazioni. Tale modello tiene già conto dei volumi aggregati di tutti gli OAO e ripartisce i costi in funzione delle consistenze di ciascun operatore. L'operatore ritiene dunque che una scontistica a volume non sia coerente con la natura stessa del meccanismo di ripartizione dei costi fra i partecipanti al "contratto assicurativo" e che il modello di *pricing* a canone sia, quindi, funzionale a incentivare la



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

correttezza dei comportamenti dell'Impresa di Rete, riducendo la convenienza di comportamenti opportunistici sui livelli di servizio erogati. Per quanto riguarda le prestazioni di *provisioning on field* incluse in OR, TI rileva che i relativi costi sono determinati coerentemente al modello di *pricing* medio nazionale, che consente l'omogeneità territoriale delle condizioni tecniche e economiche garantite al mercato. In tale contesto, la coerenza dell'introduzione di una scontistica a volume dovrebbe essere valutata proceduralmente nell'ambito delle logiche di determinazione dei prezzi in OR.

O86. Telecom Italia evidenzia la complessità operativa e l'inefficienza economica derivante dall'introduzione di una modalità *pay per use* sulle prestazioni di bonifica impulsiva *on field*, che sono regolate in maniera efficiente, come già detto, con un contratto di tipo "assicurativo".

O87. Telecom Italia ribadisce la necessità di mantenere le attuali regole di ripartizione dei costi di esercizio della rete per le prestazioni in OR, sottolineando che il modello di *pricing* delle prestazioni in OR risponde a necessità di sistema definite dall'Autorità stessa e non può recepire gli esiti puntuali della gara, ma solo i benefici del guadagno di efficienza che tale modello di *procurement* può eventualmente garantire. Le regole di ripartizione delle offerte forfetarie per le prestazioni ulteriori, invece, secondo l'operatore potranno essere indicate dal mercato e recepite nel processo di concertazione dei capitolati di gara.

O88. Circa la previsione della distinzione tra interventi singoli e *grouping* per le attività di disattivazione, Telecom Italia evidenzia che la definizione delle condizioni tecniche e economiche della disattivazione in *grouping* sono oggetto di consultazione pubblica (delibera n. 170/15/CIR) e che dunque adeguerà l'OR in base alle indicazioni dell'Autorità.

O89. Telecom Italia ribadisce che la soluzione più efficiente, proprio in virtù degli elevati costi fissi di cantierizzazione sostenuti dalle Imprese di Rete, si avrebbe se tutti gli OAO scegliessero un unico *System*. Già l'introduzione di un secondo *System* comporta l'accettazione di una soluzione subottimale. Per tali considerazioni, Telecom Italia ritiene che il numero massimo di *System* in graduatoria non possa essere superiore a due. La procedura dovrà inoltre prevedere una fase preliminare all'avvio della gara in cui gli OAO conferiscono i propri volumi vincolanti e un successivo meccanismo di ripartizione dei volumi tra gli aggiudicatari sulla falsariga di quanto avviene nelle gare per il *procurement* della Pubblica Amministrazione.

O90. Telecom Italia non ritiene condivisibile la valutazione dell'Autorità nella parte in cui afferma che "gli operatori alternativi corrispondono a Telecom Italia il prezzo (eventualmente forfetario) 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". Secondo l'operatore, gli OAO, per le prestazioni incluse in OR, continueranno a pagare i canoni e i contributi determinati



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

secondo l'attuale modello nazionale di *pricing*. Telecom Italia aggiunge che le eventuali efficienze conseguite tramite la gara saranno trasferite a tutti gli OAO attraverso i consolidati meccanismi dell'OR. Per quanto riguarda le prestazioni ulteriori rispetto all'OR, Telecom Italia evidenzia che gli OAO corrisponderanno direttamente ai *System* i prezzi determinatisi in esito alla gara, secondo le modalità specificate nel capitolato.

O91. In sintesi, pur confermando la propria piena disponibilità a supportare l'Autorità nelle proprie valutazioni, Telecom Italia ritiene che la propria proposta di SU con meccanismo di scelta condivisa fra Telecom Italia e gli OAO rappresenti la risposta di più immediata e efficace operatività alle richieste del mercato.

O92. Telecom Italia conferma la propria disponibilità a valutare un modello di selezione dei *System* basato su una procedura di gara, in linea con le seguenti assunzioni:

- a. l'introduzione della gara tenga conto della vigenza fino a dicembre 2018 dei contratti in essere con le Imprese di Rete;
- b. la procedura di gara costituisca una modalità per Telecom Italia di acquisire le prestazioni necessarie per erogare agli OAO i servizi nel perimetro del SU (bonifica impulsiva e *provisioning on field* per gli accessi *wholesale* in ULL e SLU);
- c. Telecom Italia possa continuare ad acquisire le prestazioni dalle Imprese di Rete relative ai servizi sulla propria rete secondo un'autonoma scelta e pianificazione del processo di acquisto separata dalla suddetta procedura di gara;
- d. per i servizi in perimetro SU (ULL e SLU) la procedura di gara definisca: *i*) le condizioni tecniche e economiche di acquisto da parte di Telecom Italia dalle Imprese di Rete delle prestazioni necessarie a fornire agli OAO i servizi in perimetro SU, *ii*) le condizioni tecniche e economiche a cui gli OAO acquisiranno dalle Imprese di Rete le prestazioni ulteriori rispetto a quelle previste in OR, *iii*) l'elenco dei *System* tra cui gli OAO potranno effettuare la scelta in ciascuna area territoriale;
- e. le condizioni tecniche e economiche per i servizi usati dagli OAO siano definite dalle OR, per quanto riguarda le prestazioni garantite da TI e dal contratto di SU, per quanto riguarda le prestazioni ulteriori richieste dall'OAO al *System*;
- f. la partecipazione degli OAO alla definizione del capitolato di gara: sia relativa all'ambito delle prestazioni ulteriori, rispetto a quelle garantite da TI nelle OR, comporti per l'OAO, in ciascuna area geografica d'interesse, l'assunzione in via preventiva dell'obbligo di usare il SU secondo gli esiti della gara, accettando un meccanismo di ripartizione predeterminato dei volumi tra gli aggiudicatari; segua un processo di concertazione formalizzato, in cui TI motiverà il rigetto di eventuali richieste non compatibili con le migliori condizioni di gestione efficiente della rete;
- g. l'articolazione territoriale dei lotti di gara sia coerente con la geografia della rete Telecom Italia (Aree di Cantiere);
- h. ciascun lotto territoriale abbia ad oggetto l'insieme delle prestazioni indicate come disaggregabili: bonifica impulsiva e *provisioning on field* per gli accessi ULL e SLU.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

O93. Fastweb e Vodafone non condividono l'utilità e l'opportunità del modello di selezione competitiva articolata per territorio proposto per la scelta dei *System* in quanto comporterebbe un eccessivo ritardo nell'implementazione della disaggregazione, un'eccessiva onerosità del processo per l'espletamento della procedura competitiva ed un'eccessiva rigidità nella scelta dei *System* a livello di area territoriale a scapito della necessaria flessibilità di scelta dei *System* da parte dei singoli operatori. Inoltre, secondo tali operatori, il modello di selezione competitiva determinerebbe vincoli impropri all'utilizzo dei *System* da parte degli OAO (limitazione del numero massimo di fornitori, vincolo di utilizzare necessariamente le imprese aggiudicatrici), un appiattimento delle condizioni economiche e livelli di servizi tra tutti gli operatori a scapito della necessaria dinamica concorrenziale su prezzi e livelli di servizio e fornirebbe a Telecom Italia un eccessivo controllo e capacità di influenza sulla scelta dei *System* da parte degli altri OAO.

O94. Analogamente, BT ritiene il secondo modello proposto per la scelta del *System* (procedura di selezione competitiva dei *System* abilitati ad operare in un determinato ambito geografico) sia complesso e di difficile implementazione in quanto comporterebbe maggiori oneri per la predisposizione delle gare e l'implementazione di un processo decisionale concordato tra OAO e Telecom Italia, che richiederebbe un allungamento dei tempi. In aggiunta, secondo l'operatore, tale modello rischierebbe di escludere aziende seppur in possesso dei requisiti tecnici economici e finanziari. Al riguardo, BT ritiene che la scelta di utilizzare più imprese di rete o un solo *System* deve essere rimessa agli operatori e non può essere vincolata all'esito di una gara.

O95. In merito alla procedura selettiva proposta da Telecom Italia, Wind ritiene che la modalità a gara debba essere una possibilità e non un obbligo, anche perché il *System* sarebbe utilizzato dagli OAO pure sulle proprie porzioni di rete.

### **Ulteriori temi sollevati nel corso dell'*Approfondimento istruttorio***

#### **Modalità di qualificazione delle imprese terze**

O96. Dall'approfondimento istruttorio svolto nel mese di febbraio 2017 sullo schema di articolato regolante il modello di "disaggregazione", non sono emerse criticità sostanziali in relazione alla procedura proposta di qualificazione delle imprese terze.

O97. Solo due operatori (Fastweb e Vodafone) hanno formulato alcuni suggerimenti.

O98. In particolare, tali operatori ritengono opportuno sostituire il termine "albo" delle imprese qualificate con "elenco", in quanto lo ritengono più appropriato, osservando che il termine "albo" ha delle connotazioni giuridiche non pertinenti al caso in questione.

O99. Inoltre, Fastweb e Vodafone hanno suggerito di ridurre le tempistiche proposte, al fine di non ritardare l'implementazione del processo.

O100. Infine, Fastweb e Vodafone propongono di eliminare la previsione secondo cui, ai fini della qualificazione, la procedura deve verificare il possesso da parte delle



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Imprese di “*requisiti stringenti in termini di professionalità e correttezza contrattuale nei confronti di eventuali altre aziende a cui vengono subappaltate le attività*” oggetto di disaggregazione, in quanto ritenuta non pertinente.

## **Modalità di selezione delle imprese System**

O101. Solo un operatore ha formulato alcune osservazioni in merito alla procedura proposta di selezione delle Imprese qualificate.

O102. In particolare, BT osservando che la proposta prevede la possibilità per l’OAO di poter scegliere “le aree di cantiere” in cui intende avvalersi del *System*, evidenzia la necessità di dettagliare maggiormente la definizione di dette Aree. Inoltre, BT rappresenta che la clientela *business*, a differenza dei clienti residenziali, di norma è caratterizzata per la presenza di diverse sedi dislocate in varie aree del territorio italiano, e che, quindi, per soddisfare la richiesta di tali clienti è necessario poter usufruire di servizi e prestazioni omogenei, in maniera sincronizzata, su tutto il territorio nazionale. L’operatore evidenzia che tali caratteristiche della domanda *retail* dei servizi di comunicazioni elettronica implicano, a livello *wholesale*, la necessità di utilizzare un’unica impresa di rete su tutto il territorio nella fase di *delivery* ed *assurance* dei servizi d’accesso. BT richiede, pertanto, che qualora venisse confermato un approccio organizzato per “aree di cantiere” sia garantita la presenza di almeno due *System* che operino su tutto il territorio nazionale.

O103. Infine, in merito al numero massimo di Imprese di rete che possono operare nella medesima Area di Cantiere, tre operatori (Fastweb, Vodafone e Wind) ritengono che tale limite debba essere fissato in cinque (ossia quattro imprese selezionate dagli OAO ed una da TI). Invece, TI ritiene che, per ciascuna Area di Cantiere, possano essere individuate, oltre all’impresa che opera per proprio conto, fino a 2 altre imprese che hanno espresso, in sede di qualificazione, la disponibilità a prestare attività come Impresa *System* in detta Area di Cantiere. Secondo TI, gli OAO potranno, complessivamente, scegliere un’Impresa *System* differente da quella che opera per TI, per al massimo il 40% delle Aree di centrale ricomprese in ciascuna Area di Cantiere.

## ***3.3 Le valutazioni istruttorie dell’Autorità in relazione alla qualificazione dei System, all’Albo ed alla scelta dei System***

V49. Come premesso, la delibera n. 623/15/CONS fornisce specifiche linee guida cui TI è tenuta ad attenersi nel predisporre la proposta relativa alla misura di disaggregazione.

V50. In particolare, ai sensi della delibera n. 623/15/CONS (art. 22 comma 3), la misura di disaggregazione deve prevedere, in relazione al tema della qualificazione delle imprese ed alla loro scelta, quanto segue:

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- 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.

### ***I criteri e la procedura di qualificazione dei System***

V51. Si richiama che un OAO (Wind) concorda con Telecom Italia nell'inserire nell'albo dei *System*, in una prima lista, i "*primary vendors*", nell'accezione identificata da Telecom Italia, fermo restando che, a seguito della segnalazione degli OAO, anche imprese terze che attualmente sono *sub* fornitori o *secondary vendors* possono assumere la qualifica di *System* accreditati e di conseguenza di "*primary vendors*". In una seconda lista, secondo l'operatore, dovranno invece essere elencati tutti i *System* certificati disponibili a lavorare in una data area. Sulla base delle 2 liste, Wind evidenzia che l'OAO sceglierà per ciascuna area il proprio *System*.

V52. Altri OAO ritengono opportuna l'inclusione automatica nell'Albo dei *System* anche ai *secondary vendors*, e di eliminare la distinzione tra *primary* e *secondary vendors*.

V53. Un OAO ritiene che gli operatori dovranno partecipare sia alla definizione della procedura di selezione sia alla fase di proposizione dei *System* e di valutazione dei *System* stessi.

V54. L'Autorità prende atto delle obiezioni di alcuni OAO tese, sostanzialmente, ad estendere il numero di imprese selezionabili, includendo nella lista, oltre ai *primary vendors*, anche i *secondary vendors*, seppur con diverse modalità.

V55. In relazione a tali osservazioni, l'Autorità non ritiene opportuna l'inclusione automatica nell'Albo dei *System* anche ai *secondary vendors*, atteso che trattasi di soggetti che potrebbero non disporre dei necessari requisiti che, comunque, andranno definiti. L'Autorità, a tale proposito, non condivide l'osservazione di alcuni OAO secondo cui inserire, nell'Albo dei *System*, solo i *primary vendors* avrebbe l'effetto di limitare artificialmente la possibilità per altri soggetti di svolgere l'attività di *System*. Infatti, come sarà dettagliato di seguito, una volta definita e resa pubblica la procedura di qualificazione, ogni impresa potrà aspirare a diventare *primary vendor*. A tale riguardo si richiama che la stessa 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*.

V56. Inoltre, l'Autorità intende accogliere la richiesta di sostituire il termine "albo"



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

delle imprese qualificate con il termine “elenco”.

V57. Tanto premesso – alla luce dell’esigenza di una rapida adozione del modello di disaggregazione e tenuto conto di quanto indicato al punto I delle linee guida succitate – l’Autorità ritiene adeguato, quantomeno in sede di prima applicazione, l’attuale sistema di classificazione delle Imprese di Rete, articolato su tre differenti livelli:

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

V58. Si evidenzia inoltre, come illustrato nella proposta di Telecom Italia, che l’attuale processo di qualificazione delle Imprese di Rete garantisce la verifica del possesso da parte delle Imprese di rete, ai fini della qualificazione, dei necessari requisiti di esperienza, affidabilità, solidità economica e finanziaria, qualificazione del personale e dotazione tecnica. L’attuale processo è infatti strutturato nelle seguenti tre fasi:

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

V59. Per tali ragioni, al fine di garantire una celere implementazione della misura di disaggregazione, l’Autorità ritiene che le Imprese *System* già utilizzate da Telecom Italia per le attività di *provisioning* e *assurance* dei servizi di accesso – e dunque attualmente in possesso della qualifica di *Primary Vendors* – debbano essere considerate automaticamente qualificate. Ciò al fine di consentire agli OAO che vorranno avvalersi della modalità disaggregata per le attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU e che, soprattutto, vorranno selezionare una delle Imprese già in possesso della qualifica di *Primary Vendors*, di poter avviare immediatamente le attività contrattuali necessarie all’effettiva implementazione del modello di disaggregazione.

V60. A tal fine, l’Autorità valuta che Telecom Italia, in sede di prima applicazione, entro dieci giorni dall’entrata in vigore del presente provvedimento debba pubblicare sul proprio portale *wholesale* l’elenco delle Imprese qualificate, al momento dell’adozione della presente delibera, come *Primary vendors*.

V61. Parimenti, l’Autorità ritiene necessario consentire a nuove Imprese di essere selezionate come Imprese *System* per la fornitura in modalità disaggregata delle attività di *provisioning* ed *assurance* delle linee ULL e SLU.

V62. Al fine di garantire l’integrità e la sicurezza della rete di Telecom Italia, l’Autorità concorda con quest’ultima che un ampliamento delle Imprese di Rete qualificate dovrà avvenire attraverso una procedura in grado di selezionare soggetti economici che offrano garanzie di idoneità tecnica e solidità finanziaria almeno pari a



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

quelle attualmente già richieste alle Imprese di Rete utilizzate da Telecom Italia.

V63. In tal senso, al fine di permettere a nuove imprese di essere soggette ad un preventivo processo di qualificazione sulla base di oggettivi requisiti di esperienza, affidabilità, solidità finanziaria, qualificazione del personale, dotazione tecnica e qualità delle prestazioni, l'Autorità ritiene applicabile, **in conclusione**, la procedura di seguito descritta.

- I. In sede di prima applicazione Telecom Italia comunica, all'Autorità, i requisiti di qualificazione delle Imprese *System* entro trenta giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento.
- II. Entro i successivi quarantacinque giorni, l'Autorità comunica a Telecom Italia eventuali osservazioni sui requisiti di esperienza ed affidabilità tecnica e finanziaria delle Imprese *System* ai fini della qualificazione, se ritenuto necessario, prendendo in considerazione gli eventuali commenti acquisiti dagli OAO o dalle Imprese *System*.
- III. Telecom Italia pubblica sul proprio portale fornitori, entro dieci giorni dalla comunicazione di cui sopra, le modalità per avviare la procedura di qualificazione.
- IV. Telecom Italia conclude la procedura di qualificazione entro quarantacinque giorni dalla domanda di qualificazione inviata dall'Impresa *System*, al netto dei tempi di risposta delle Imprese *System*, dandone informativa alle stesse attraverso il proprio portale fornitori.
- V. Telecom Italia aggiorna l'Elenco delle Imprese *System* qualificate sul proprio portale *wholesale* entro cinque giorni dalla conclusione della procedura di qualificazione, dandone comunicazione all'Autorità.

V64. L'Autorità ritiene che tale procedura sia conforme ai principi stabiliti con la delibera n. 623/15/CONS, in relazione al tema della qualificazione delle imprese *System*, in quanto conforme ai principi di trasparenza e non discriminazione, oltre ad essere adeguata a selezionare eventuali ulteriori soggetti terzi, in possesso dei requisiti economici, finanziari e tecnici necessari per operare sulla rete di TI e degli OAO, secondo gli *standard* di qualità già assicurati dalle risorse interne e da quelle esterne attualmente usate per erogare prestazioni di *provisioning* e *assurance*. Inoltre, l'Autorità ritiene che, fermo restando il rispetto delle disposizioni di Telecom Italia che regolano il ricorso al subappalto, la procedura di qualificazione debba prevedere requisiti stringenti in termini di professionalità e correttezza contrattuale nei confronti di eventuali altre aziende a cui vengono subappaltate le attività che, comunque, devono appartenere al summenzionato Elenco. In caso di mancata certificazione di un'impresa, si ritiene che Telecom Italia debba comunicare tempestivamente all'Autorità, ai fini delle attività di verifica di competenza, i risultati della procedura di qualificazione con le motivazioni della mancata qualificazione.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Esclusione dall'Albo dei System**

V65. La proposta di Telecom Italia prevede altresì che quest'ultima comunichi all'Autorità l'intenzione di non continuare ad avvalersi di una o più imprese terze, ancorché accreditate, con almeno 12 mesi di anticipo, e 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.

V66. Alcuni operatori ritengono che gli OAO dovrebbero essere consultati prima di escludere un'azienda dall'Albo dei *System* certificati; pertanto, essi ritengono che Telecom Italia, nel caso in cui decida di escludere un'azienda *System*, dall'Albo, debba comunicare con sei mesi di anticipo la sua intenzione all'Autorità e agli operatori alternativi e che, conseguentemente l'Autorità debba avviare un'attività istruttoria in merito.

V67. L'Autorità rammenta che le linee guida di cui all'articolo 22, comma 3, *lett. b)*, prevedono che *“l'esclusione dall'albo delle imprese accreditate è tempestivamente comunicata all'Autorità. L'intenzione da parte di Telecom Italia di non continuare ad avvalersi di una o più imprese terze, ancorché accreditate [...] è comunicata all'Autorità con almeno 12 mesi di anticipo, con adeguata motivazione.”* ,.

V68. Tanto premesso, in linea con le linee guida, l'Autorità ritiene opportuno che qualora Telecom Italia intenda escludere dall'Elenco una o più Imprese *System*, la stessa lo comunichi all'Autorità e agli OAO con almeno 12 mesi di anticipo, con adeguata motivazione. Solo nel caso di gravi e giustificati motivi Telecom Italia può, senza preavviso, escludere dall'Elenco un'Impresa *System*, dandone comunicazione all'Autorità, per le verifiche di competenza.

## **La scelta (selezione) del System**

V69. Con riferimento ai due modelli proposti da Telecom Italia per la scelta del *System* (modello di selezione condivisa e procedura di selezione competitiva dei *System* abilitati ad operare in un determinato ambito geografico), l'Autorità prende atto che dalla consultazione pubblica è emerso un totale accordo, tra i partecipanti che si sono espressi sul tema, a favore del **modello di selezione condivisa**. Gli operatori hanno osservato infatti che il modello di selezione condivisa presenta, tra gli altri, il vantaggio di non ritardare ulteriormente la possibilità per gli OAO di disaggregare i servizi accessori, visto che ha tempi di implementazione immediati.

V70. L'Autorità tuttavia rileva che, sebbene la scelta ricada formalmente su una selezione “condivisa”, da intendere come una scelta concordata con Telecom Italia per ciascuna Area di Cantiere, gli OAO allo stesso tempo appaiono richiedere una totale libertà di scelta all'interno dell'Albo.

V71. Ciò premesso, si richiama che Telecom Italia, sebbene ritenga che la scelta di una singola impresa per Area territoriale costituisca quella ottima da un punto di vista



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

dell'efficienza (considerato che la presenza contemporanea di più imprese complica i processi di presidio delle centrali anche ai fini della sicurezza e integrità della rete), al fine di implementare le linee guida dell'Autorità propone un modello di scelta del *System* effettuata per Area di Centrale dove svolgerà le prestazioni di *provisioning* e bonifica impulsiva *on field* sulla rete Telecom Italia e su quella dell'OAO, secondo lo schema seguente:

- i. Telecom Italia fornisce all'OAO una lista (Lista A) che indica, per ciascuna Area di Centrale, l'Impresa di Cantiere che opera per conto di Telecom Italia e che viene proposta da Telecom Italia per l'affidamento dell'incarico di SU;
- ii. Telecom Italia fornisce all'OAO una lista aggiuntiva (Lista B) che indica, per ciascuna Area di Centrale, le Imprese di Rete designabili come SU, in alternativa a quella indicata nella lista di cui al punto precedente. In tale lista, saranno inserite fino a due altre Imprese di Cantiere, per ciascuna area di centrale, che già operano sulla rete Telecom Italia e hanno espresso la disponibilità a prestare attività come SU in detta Area di Centrale;
- iii. per ciascuna Area di Centrale, l'OAO potrà scegliere il *System* dalla lista A o scegliere il *System* dalla lista B, a condizione che le Aree di Centrale affidate a *System* scelti dalla lista B non superino complessivamente il 40% delle Aree di Centrale per cui l'OAO utilizza la modalità di SU.

V72. Si richiama altresì che gli OAO richiedono di essere liberi di indicare il/i *System* di propria scelta all'interno dell'Albo dei *System*, in quanto in tal modo è possibile instaurare una dinamica concorrenziale tra i *System* e tra i *System* e Telecom Italia nella fornitura efficiente dei servizi oggetto di disaggregazione. Essi ritengono che ogni OAO deve poter indicare, per ciascuna Area di centrale, 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.

V73. Tanto premesso, l'Autorità ritiene che la proposta di Telecom Italia, con le modifiche apportate con la presente delibera, di seguito illustrate, concili le esigenze del mercato oltre ad essere coerente con le linee guida di cui alla delibera n. 623/15/CONS laddove si indica che *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.*

V74. Infatti, la proposta di TI fornisce agli OAO, per ogni Area, una lista di più imprese, tra quelle accreditate: una afferente alla lista A e altre afferenti alla lista B. Si ritiene, d'altro canto, che un limite al numero delle imprese che possono operare in ogni Area di Cantiere sia ragionevole in ottica di efficienza, atteso che la presenza contemporanea nelle centrali, sugli stessi elementi passivi (permutatori, armadi), di una pluralità di tecnici possa determinare un reciproco ostacolo operativo oltre a rendere complessa l'attività di presidio di Telecom Italia.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

V75. Tuttavia, l’Autorità, ritiene opportuno apportare alcune modifiche al modello di selezione condivisa proposto da TI al fine di contemperare l’esigenza di garantire il raggiungimento di adeguate economie di scala con l’esigenza, manifestata dagli OAO, di instaurare una dinamica concorrenziale tra le Imprese di rete, inclusa la stessa Telecom Italia.

### **L’Autorità, pertanto, in conclusione propone la seguente procedura:**

1. La selezione dell’Impresa *System* è effettuata per Area di Cantiere tra le imprese incluse nell’Elenco delle imprese qualificate di cui al precedente paragrafo.
2. La procedura di selezione delle Imprese *System* è svolta come segue:
  - a) Entro quindici giorni dalla pubblicazione dell’Elenco delle Imprese *System* già qualificate, Telecom Italia pubblica sul proprio portale *wholesale*:
    - o Una lista (Lista A) che indica, per ciascuna Area di Cantiere, l’impresa che opera per conto di Telecom Italia e che viene proposta da quest’ultima agli OAO per l’affidamento dell’incarico di Impresa *System*;
    - o Una lista aggiuntiva (Lista B) che indica, per ciascuna Area di Cantiere, le ulteriori imprese qualificate designabili come Impresa *System*. In tale lista saranno inserite tutte le Imprese iscritte all’Elenco, diverse da quelle incluse nella Lista A, e che hanno espresso, in sede di qualificazione, la disponibilità a prestare attività come Impresa *System* in detta Area di Cantiere;
  - b) per ciascuna Area di Cantiere non possono essere selezionate, complessivamente dagli OAO, più di 4 Imprese *System*, ossia oltre all’Impresa *System* inclusa nella Lista A non possono essere selezionate dagli OAO più di tre Imprese appartenenti alla Lista B;
  - c) gli OAO che hanno sottoscritto i contratti con Telecom Italia e le Imprese *System* possono comunicare a Telecom Italia – entro dieci giorni dalla stipula dei contratti quadro con le Imprese *System* – per ciascuna Area di Cantiere, le Imprese *System*, appartenenti alla Lista A o B, di cui intendono avvalersi;
  - d) nel caso in cui un OAO intenda selezionare in una certa Area di Cantiere un’Impresa *System* dalla Lista B diversa da quelle già selezionate dagli altri OAO per la medesima Area di Cantiere e, complessivamente, in tale area il numero di Imprese *System*, della Lista B, già selezionate sia pari a 3, Telecom Italia comunica all’OAO entro i successivi cinque giorni (ossia entro cinque giorni dalla ricezione della comunicazione dell’OAO delle Imprese *System* di cui quest’ultimo intende avvalersi) il raggiungimento del limite massimo di Imprese per la singola Area di Cantiere; l’OAO ha la facoltà di scegliere entro i successivi dieci giorni tra le 4 Imprese già selezionate (Impresa *System* della Lista A e le 3 Imprese *System* della Lista B). L’Autorità si riserva di aumentare il numero massimo di Imprese in una determinata Area di Cantiere in funzione delle esigenze del mercato;
  - e) entro cinque giorni dalla comunicazione degli OAO relativa alle Imprese *System* di cui intendono avvalersi, conformemente a quanto disposto nelle precedenti lettere c) e d), Telecom Italia comunica all’Autorità la lista delle Imprese *System* che sono state selezionate dagli OAO in ciascuna Area di Cantiere.
3. Telecom Italia aggiorna le Liste A e B pubblicate sul proprio portale *wholesale*, laddove vi siano cambiamenti nella composizione delle Liste A e B o modifiche nella geografia delle Aree di Cantiere.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

V76. In sintesi, le principali modifiche apportate alla procedura di selezione delle Imprese *System* proposta da Telecom Italia sono le seguenti.

- 1) La previsione dell'inserimento nella Lista B di tutte le Imprese incluse nell'Elenco (ossia qualificate) diverse da quelle già incluse nella Lista A, e che hanno espresso, in sede di qualificazione, la disponibilità ad operare in una determinata Area di Cantiere, in luogo della proposta di Telecom Italia di un numero massimo di imprese da includere nella Lista B (per ciascuna Area di Cantiere, massimo due altre Imprese che già operano sulla rete Telecom Italia e che hanno espresso la disponibilità a prestare attività come SU in detta Area di Cantiere).

Tale modifica è volta ad ampliare al massimo il numero delle imprese tra cui gli OAO possono selezionare l'Impresa *System*.

- 2) La previsione di un numero massimo di Imprese che può operare in ciascuna Area di Cantiere (massimo 4 Imprese, 1 della Lista A più 3 dalla Lista B), in luogo del vincolo proposto da Telecom Italia sul numero delle Aree in cui possono operare le Imprese selezionate dalla Lista B (ossia scelte dagli OAO). Si rammenta che la proposta di Telecom Italia, perfezionata nel corso dell'istruttoria, prevede che, per ciascuna Area, l'OAO possa scegliere il *System* dalla lista A o dalla lista B, a condizione che le Aree affidate a *System* scelti dalla lista B non superino complessivamente il 40% delle Aree per cui l'OAO utilizza la modalità di SU.

Tale modifica è volta ad incentivare la massima dinamica concorrenziale tra le Imprese *System* qualificate, e tra queste e Telecom Italia, come richiesto da alcuni operatori nel corso dell'istruttoria, senza porre limiti alle Aree di Cantiere in cui gli OAO possono ricorrere alle imprese di loro scelta (appartenenti alla Lista B), e garantendo, al tempo stesso, il raggiungimento di adeguate economie di scala, come richiesto da Telecom Italia.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 4 Modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti e modalità di accesso ai data base di rete nella misura di disaggregazione

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

#### La proposta di TI

62. 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 TI<sup>8</sup>.

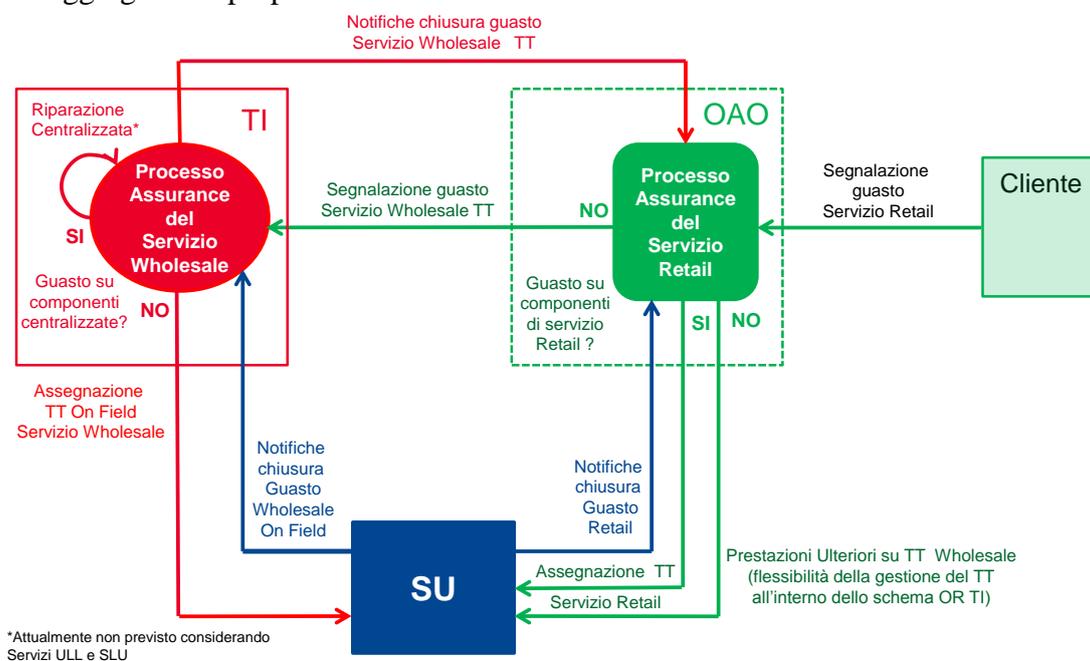


Figura 7 – Schema dei flussi informativi (*assurance*)

<sup>8</sup> 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.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

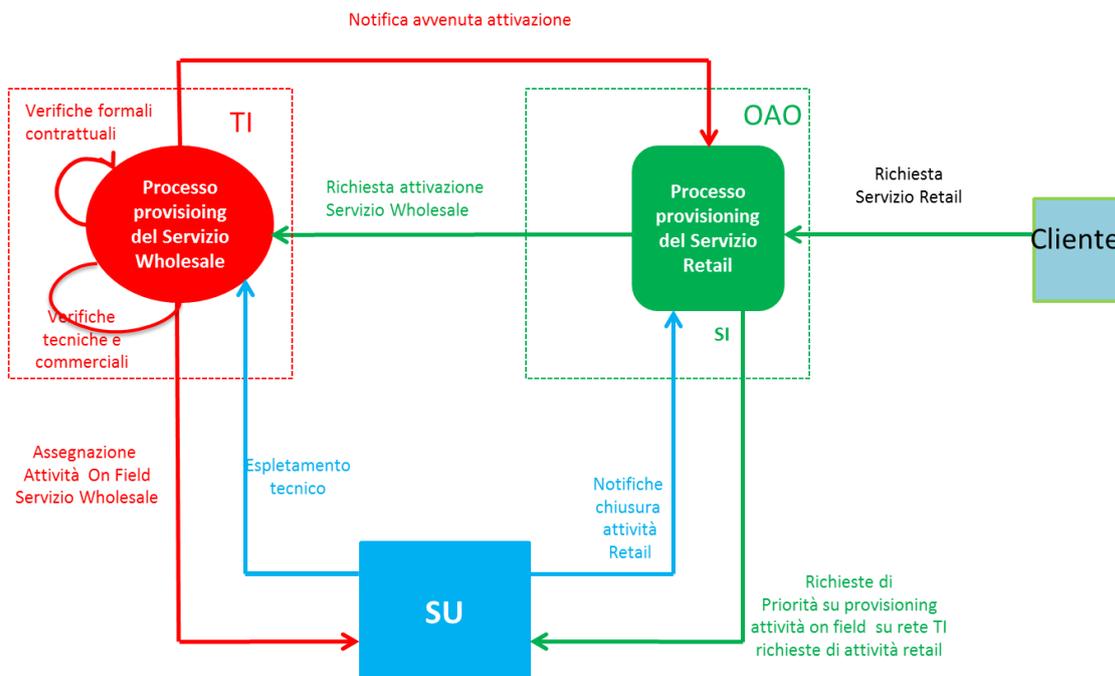


Figura 8 – Schema dei flussi informativi – (*provisioning*)

63. 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.

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

64. L'Autorità, in via preliminare, ha ritenuto 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.***



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **4.2 Le osservazioni degli operatori**

O104. Fastweb e Vodafone svolgono alcune considerazioni preliminari relativamente ai due processi delle attività di *assurance* e di *provisioning*, sia per la disaggregazione sia per l'esternalizzazione, evidenziando le singole attività, distinte tra attività di *back-office* e *on-field*, il soggetto ad oggi responsabile e la situazione che si avrebbe in caso di disaggregazione o esternalizzazione. Gli operatori sottolineano che nel caso di disaggregazione non si avrebbe alcuna variazione rispetto ad oggi nelle aree dove si utilizzano imprese terze (MOI). Per l'attività di manutenzione, l'intervento di bonifica impulsiva verrebbe effettuato dal *System Unico*. Per le attività di *provisioning*, l'attività di presa appuntamento con il cliente (se necessaria) e l'intervento tecnico *on-field* sarebbe effettuato dal *System* laddove oggi è svolto dalla manodopera di TI (MOS). Gli operatori evidenziano, inoltre, le attività che subirebbero una variazione nel caso di esternalizzazione.

O105. Wind ritiene che quanto proposto da Telecom Italia relativamente allo schema dei flussi informativi in caso di disaggregazione sia condivisibile, fatto salvo il tema delle attività di analisi che l'operatore ritiene non debbano essere effettuate da Telecom Italia ma eventualmente dal *System on field*. Wind ritiene che gli schemi dei flussi informativi proposti da Telecom Italia si adattino anche alla modalità di disaggregazione "evoluta" proposta dall'operatore, in quanto ciò che cambia in quest'ultima sono le condizioni economiche che, per le attività *on field* (sia in *assurance* che in *provisioning*), sono negoziate direttamente tra l'OAO ed i *System* ed eventualmente corrisposte al *System* dall'OAO per il tramite di Telecom Italia.

O106. Infine, Telecom Italia concorda con le valutazioni dell'Autorità in relazione alle modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti e di accesso ai *database* di rete contenute nella proposta sulla disaggregazione. Il modello proposto, secondo Telecom Italia, consente l'instaurarsi dei corretti flussi informativi tra le parti coinvolte, nei tempi richiesti per l'opportuna sincronizzazione dei processi operativi e l'univoca attribuzione delle responsabilità sulle singole fasi degli stessi.

### **Ulteriori temi sollevati nel corso dell'Approfondimento istruttorio**

#### **Modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti**

O107. In relazione alle modalità di interazione tecnica tra i soggetti, non sono state formulate osservazioni, né suggerimenti, allo schema di articolato proposto.

## **4.3 Le valutazioni dell'Autorità**

V77. Gli esiti della consultazione pubblica sugli schemi proposti da Telecom Italia dei flussi informativi e di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti in caso di disaggregazione delle attività di *provisioning* ed *assurance*, nonché di accesso ai *database* di rete, illustrati nelle figure 7 e 8, confermano sostanzialmente le valutazioni preliminari



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

dell'Autorità su tale tema. Si evidenzia comunque che le modalità di interazione tecnica e di scambio dei flussi informativi tra i soggetti coinvolti devono essere coerenti con le procedure regolamentate ed in linea con gli accordi raggiunti dalle Parti nell'ambito dei contratti che regolano la fornitura da parte delle Imprese *System* in modalità disaggregata delle attività di *provisioning* ed *assurance* delle linee ULL e SLU, come precedentemente descritto nel paragrafo 2.

V78. L'Autorità ritiene che non sia applicabile quanto proposto da un operatore in merito alle attività di analisi, ossia che tali attività siano svolte dal *System on field*, in quanto si tratta di attività che sono svolte da Telecom Italia a livello centralizzato nell'ambito del sistema di accoglienza NOW preventivamente all'invio dell'ordine al sistema di *delivery* tecnico (DTU), fase in cui interviene l'Impresa di Cantiere o di Rete.

V79. Pertanto, Telecom Italia dovrà garantire l'implementazione delle modalità di interazione tecnica tra i soggetti coinvolti e di accesso ai *database* di rete previste nella propria proposta, nel rispetto dei contratti stipulati, ai sensi della presente delibera, per la disciplina della fornitura da parte delle Imprese *System* in modalità disaggregata delle attività di *provisioning* ed *assurance* delle linee ULL e SLU.

### **In conclusione l'Autorità individua il seguente modello di interazione tecnica e flussi informativi tra i soggetti coinvolti (articolo 11):**

1. Gli OAO inviano gli ordini di lavoro relativi al *provisioning* e le segnalazioni di malfunzionamenti relative all'*assurance* alla direzione *Wholesale* di Telecom Italia - o qualsiasi altra divisione o funzione di Telecom Italia cui siano attribuite le competenze nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso – che inoltra all'Impresa *System* selezionata dall'OAO gli ordini di lavoro di *provisioning* e le segnalazioni di malfunzionamenti di sua competenza.
2. Telecom Italia invia l'ordine di lavoro o la segnalazione di malfunzionamento all'Impresa *System* indicata dall'OAO, o dalla propria direzione *Retail* nel caso di servizi ai propri Clienti, e interagisce con la stessa coerentemente con le procedure regolamentate, per conto dell'OAO in forza del contratto stipulato con quest'ultimo.
3. L'invio e la gestione degli ordini di lavoro e delle segnalazioni di malfunzionamenti, incluso lo scambio delle notifiche relative agli stati di lavorazione e la gestione della *policy* di contatto, si basa sulle procedure di fornitura dei servizi *wholesale* riportate nell'Offerta di Riferimento e nei contratti di fornitura dei relativi servizi, nel rispetto di quanto definito nei contratti stipulati.
4. In continuità con quanto prescritto nelle procedure operative vigenti, Telecom Italia fornisce all'Impresa *System* le informazioni di rete necessarie per lo svolgimento delle attività di sua competenza.
5. L'Impresa *System* svolge le attività di propria competenza, nel rispetto del contratto stipulato, ossia:
  - a. nel rispetto delle norme tecniche ed istruzioni di lavoro, delle norme di sicurezza e di accesso ai locali definite da Telecom Italia, per le attività svolte sulla rete di Telecom Italia;
  - b. in modo da garantire, in ogni caso, la sicurezza, l'integrità e il funzionamento della rete di accesso di Telecom Italia.
6. Telecom Italia non è responsabile, ad alcun titolo, per le attività svolte dall'Impresa *System* sulle componenti di rete dell'OAO.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

7. Fermo restando quanto eventualmente concordato tra l'Impresa *System* e l'OAO, nell'ambito del contratto stipulato, con riguardo alle notifiche ed alle comunicazioni tra gli stessi, l'Impresa *System* comunica a Telecom Italia gli interventi effettuati, garantendone la tracciabilità, nonché, per quanto di competenza, l'aggiornamento dei dati di rete modificati per effetto di tali interventi e le ulteriori informazioni necessarie a garantire il corretto aggiornamento delle banche dati.
8. In continuità con quanto prescritto nelle procedure operative vigenti, Telecom Italia garantisce all'Impresa *System* l'accesso alle informazioni necessarie al corretto svolgimento delle attività di propria competenza.
9. Telecom Italia, in conformità alla regolamentazione vigente in tema di correttezza e disponibilità delle banche dati, garantisce all'Impresa *System* l'accesso alla banca dati *NetMap* e alle altre banche dati rilevanti per i servizi in oggetto ai fini del corretto svolgimento delle attività di propria competenza.
10. In continuità con quanto prescritto nelle procedure operative vigenti, l'Impresa *System* comunicherà tempestivamente a Telecom Italia, documentandole adeguatamente, le eventuali informazioni funzionali all'aggiornamento delle predette banche dati.

V80. Al fine di monitorare gli effetti dell'introduzione della misura di disaggregazione sui processi di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba comunicare all'Autorità, periodicamente: *i*) le misure relative ai tempi di processamento degli ordini di lavoro relativi al *provisioning* ed alle segnalazioni dei malfunzionamenti relativi all'*assurance*; *ii*) i tempi impiegati dall'Impresa *System* a svolgere le attività di propria competenza, nel rispetto dei contratti stipulati; nonché *iii*) i dati comunicati dai *System* relativamente ai fattori che impediscono lo svolgimento delle attività di *provisioning* o *assurance* (impedimenti).

### **In conclusione l'Autorità individua (articolo 16) i seguenti punti di misura e verifica delle performance nell'ambito della interazione tecnica e dei flussi informativi tra i soggetti coinvolti di cui all'articolo 11**

1. Telecom Italia, sia con riferimento agli ordini relativi ai propri clienti sia per gli ordini dei clienti degli OAO, fornisce all'Autorità, con cadenza bisettimanale, la misura del tempo di processamento, da parte della direzione *Wholesale* di Telecom Italia – o di qualsiasi altra divisione o funzione di Telecom Italia cui siano attribuite le competenze nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso – degli ordini di lavoro relativi al *provisioning* ed alle segnalazioni di malfunzionamenti relative all'*assurance*, che intercorre tra il momento di ingresso nei propri sistemi dell'ordine di lavoro ed il momento di inoltro dello stesso all'Impresa *System* selezionata dalla stessa Telecom Italia o dall'OAO. I dati di cui sopra sono forniti in modo disaggregato per i Clienti degli OAO e di Telecom Italia.
2. Telecom Italia fornisce all'Autorità, con cadenza bisettimanale, per ogni singolo ordine di cui sopra, il tempo impiegato dall'Impresa *System* a svolgere le attività di propria competenza, nel rispetto dei contratti stipulati.
3. Con riferimento agli ordini che riguardano i clienti degli OAO, Telecom Italia fornisce all'Autorità, con cadenza bisettimanale, i dati comunicati dai *System* relativamente ai fattori che impediscono lo svolgimento delle attività di *provisioning* o *assurance* (impedimenti).



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 5 Modalità di applicazione di SLA e Penali e condizioni economiche nella misura di disaggregazione

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

#### La proposta di TI

65. 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.

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

67. 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**

68. 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.

69. 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;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- Dettaglio della vendita interna verso ULL e/o SLU (report di *transfer charge*).

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

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

71. 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*.

72. L'Autorità ha rilevato che 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.***

## ***5.2 Le osservazioni degli operatori***

O108. Con riferimento all'applicazione di SLA e penali, Telecom Italia rinnova la propria disponibilità a fornire le informazioni richieste nell'ambito del procedimento di revisione degli stessi, avviato dall'Autorità ai sensi della delibera n. 623/15/CONS. Telecom Italia evidenzia inoltre che, per quanto riguarda i livelli di servizio garantiti in Offerta di Riferimento, non potrà essere comunque ritenuta responsabile, ad alcun titolo, di eventuali ritardi, disservizi o altri eventi pregiudizievoli dovuti o, comunque, connessi a scelte operative dell'OAO.

O109. Secondo Fastweb e Vodafone, in entrambi gli scenari Telecom Italia sarà tenuta a garantire gli SLA e le relative penali solo per la parte di propria competenza, mentre gli OAO negozieranno direttamente con il *System* le condizioni tecniche ed economiche nonché un sistema di SLA e penali per la parte *on-field* oggetto di disaggregazione o esternalizzazione.

O110. A parere delle due società il perimetro dei costi e delle attività deve rimanere invariato rispetto a quanto definito dalla regolamentazione in assenza di disaggregazione o esternalizzazione. Secondo tali operatori in nessuna delle due fasi del progetto (disaggregazione e poi esternalizzazione) è pertanto giustificata l'introduzione di nuovi costi da remunerare a Telecom Italia. Gli operatori sottolineano infatti che sia la disaggregazione che l'esternalizzazione non richiedono all'*incumbent* alcuna attività in



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

più né alcuna modifica rispetto a quanto svolto oggi (e remunerato a Telecom Italia attraverso i canoni *wholesale* e i contributi relativi al *provisioning* mediante la componente di gestione dell'ordine).

O111. Fastweb e Vodafone illustrano lo *splitting* tra Telecom Italia e l'operatore alternativo delle attività e dei costi relativi alla manutenzione dei servizi ULL e SLU, per entrambi i casi di disaggregazione ed esternalizzazione. In generale, le società osservano che:

- i. le attività di bonifica impulsiva (attività esclusivamente *on-field*) sono in capo interamente al *System*;
- ii. l'attività d'individuazione della correlazione tra i *Trouble Ticket* multipli e quelle di bonifica evolutiva rimane, in entrambi gli scenari, in capo a Telecom Italia;
- iii. le attività di *back-office* si dividono, a seconda della competenza e dello scenario, tra Telecom Italia e il *System*.

O112. Analogamente, le società individuano lo *splitting* tra Telecom Italia e l'OAo delle attività e dei costi per le attività di *provisioning*, per entrambi i casi di disaggregazione ed esternalizzazione, con riferimento ai servizi ULL e SLU. In generale, le società osservano che:

- i. in entrambe le fasi del processo, l'attività di presa appuntamento è gestita dall'OAo in proprio, mediante il *System* selezionato per le attività *on-field* o mediante una terza parte;
- ii. nel caso di richiesta di cessazione l'unico contributo dovuto è quello di gestione amministrativa della richiesta (contributo gestione ordine), suddiviso congruentemente al diverso approccio previsto nei due casi di disaggregazione ed esternalizzazione.

O113. Infine, con riferimento al tema della disaggregazione dei costi le società, considerato che la metodologia adottata dall'Autorità è di tipo *bottom-up* e, quindi, prescinde dalla contabilità di Telecom Italia, ritengono che debba essere applicato il modello proposto dall'Autorità nella delibera n. 623/15/CONS con riferimento alla manutenzione correttiva, che già consente di enucleare le componenti da "disaggregare". Con riferimento ai contributi *una tantum*, la metodologia di calcolo è anch'essa già delineata nelle delibere di approvazione delle Offerte di Riferimento e della consultazione in corso di cui alla delibera n. 170/15/CIR.

O114. A parere di Wind, l'implementazione della proposta di disaggregazione di Telecom Italia, da adottare nella prima fase, non comporterà una modifica degli attuali SLA e penali o di quelli in via di aggiornamento nell'opportuno procedimento di revisione di SLA e penali avviato ai sensi della delibera n. 623/15/CONS. Nella modalità di disaggregazione "Evoluta" proposta da Wind, invece, l'operatore ritiene necessario ridefinire gli SLA e le penali suddividendo le responsabilità dell'OAo e quelle del/dei *System*.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

O115. In merito alla disaggregazione dei costi, Wind concorda con quanto definito dall'Autorità relativamente alla necessità che Telecom Italia disaggreghi tutti i costi imputabili alle diverse attività, distinguendo tra attività proprie e quelle svolte dal *System*; ciò dovrebbe riflettersi sia in contabilità regolatoria, sia nell'ambito dei prezzi proposti nelle OR da parte di Telecom Italia.

### **Ulteriori temi sollevati nel corso dell'*Approfondimento istruttorio***

#### **Modalità di applicazione di SLA e penali**

O116. Analogamente a quanto rilevato per le modalità di definizione dei prezzi, non sono state formulate valutazioni specifiche in merito alle modalità proposte di applicazione di SLA e penali. Ciascun operatore ha formulato alcuni suggerimenti all'articolato proposto, strettamente coerenti con il modello contrattuale sottostante preferito, e con le osservazioni formulate al riguardo, illustrate precedentemente.

O117. Wind Tre, in particolare, ritiene che TI debba essere sollevata dalle responsabilità in relazione a SLA base e Penali esclusivamente per la quota parte della attività che verranno gestite direttamente dalle imprese *System* per gli OAO.

#### **Definizione dei prezzi dei servizi disaggregati**

O118. Non sono state formulate osservazioni specifiche in merito alle modalità proposte di definizione dei prezzi dei servizi disaggregati. Ciascun operatore ha formulato alcuni suggerimenti all'articolato proposto, strettamente coerenti con il modello contrattuale preferito, e con le relative osservazioni formulate, illustrate precedentemente. Si tratta essenzialmente di modifiche di forma al fine di chiarire meglio le modalità di rappresentazione nell'OR dei prezzi dei servizi con o senza disaggregazione.

### **5.3 Le valutazioni dell'Autorità**

V81. Alla luce dell'approccio adottato in relazione al modello contrattuale, ed in linea con il principio della disaggregazione, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba garantire gli SLA e le relative Penali di cui all'Offerta di Riferimento, salvo quanto diversamente previsto dal contratto stipulato tra l'Impresa di rete e l'OAO che disciplina gli aspetti tecnici ed economici della fornitura di prestazioni aggiuntive ed integrative rispetto a quelle previste in Offerta di Riferimento. Saranno infatti le Imprese *System* ad essere responsabili, nei confronti degli OAO, degli eventuali ritardi, disservizi o di altri eventi pregiudizievoli ad esse imputabili nella fornitura delle prestazioni aggiuntive e integrative rispetto a quelle previste in Offerta di riferimento, oggetto del contratto stipulato con gli OAO. Pertanto, in caso di ritardi dell'Impresa *System* rispetto agli SLA stabiliti nel contratto stipulato con l'OAO, le Penali sono fatturate dagli OAO direttamente all'Impresa *System* responsabile; per tali ordini di lavoro non potrà essere dunque fatturata a Telecom Italia alcuna penale.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

V82. Al tempo stesso, considerato il modello contrattuale adottato, le Imprese *System* saranno responsabili nei confronti di Telecom Italia, di eventuali ritardi, disservizi o di altri eventi pregiudizievoli ad esse imputabili relativamente ai servizi oggetto del contratto stipulato con quest'ultima, ossia del contratto che disciplina le condizioni tecniche ed economiche di fornitura dei servizi *on field* di *provisioning* e di bonifica impulsiva per l'ULL e lo SLU, previsti dall'Offerta di Riferimento. Telecom Italia sarà, a sua volta, responsabile nei confronti degli OAO.

### **In conclusione l'Autorità ritiene applicabile quanto segue:**

#### ***Service Level Agreements* e responsabilità delle attività oggetto di disaggregazione (articolo 13)**

1. Telecom Italia garantisce gli SLA e le relative penali di cui all'Offerta di Riferimento, salvo quanto diversamente previsto dal contratto stipulato tra l'Impresa *System* e l'OAO che, comunque, non può essere peggiorativo, in termini di SLA e penali, rispetto a quanto previsto in Offerta di Riferimento.
2. Le Imprese *System* sono responsabili nei confronti di Telecom Italia, per quanto concerne i servizi oggetto del contratto stipulato con quest'ultima, degli eventuali ritardi, disservizi o di altri eventi pregiudizievoli ad esse imputabili. Telecom Italia è, a sua volta, responsabile nei confronti degli OAO ai sensi del precedente punto 1, fatto salvo quanto previsto al seguente punto 3.
3. Le Imprese *System* sono responsabili nei confronti degli OAO, per quanto concerne i servizi oggetto del contratto stipulato con questi ultimi, degli eventuali ritardi, disservizi o di altri eventi pregiudizievoli ad esse imputabili.
4. In caso di ritardi dell'Impresa *System* rispetto agli SLA stabiliti nel contratto stipulato con l'OAO, le penali sono fatturate dall'OAO direttamente all'Impresa *System*. Per tali prestazioni non può essere fatturata a Telecom Italia alcuna penale.

### **Modalità di definizione dei prezzi OR**

V83. In generale, come già chiarito nella sezione relativa al modello contrattuale, al fine di consentire le necessarie attività di approvazione dei prezzi OR e di vigilanza sugli obblighi imposti, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba fornire evidenza disaggregata delle componenti di costo imputabili alle attività oggetto della misura di disaggregazione e dei relativi volumi. In particolare, Telecom Italia dovrà fornire evidenza separata: a) delle componenti di costo imputabili alle attività oggetto di disaggregazione fornite dalla propria manodopera sociale (MOS); b) delle componenti di costo imputabili alle attività oggetto di disaggregazione fornite dalla manodopera delle Imprese di Rete (MOI); c) dei volumi dei servizi (n. di interventi di *provisioning/assurance*) forniti dalla propria manodopera sociale (MOS); d) dei volumi dei servizi (n. di interventi di *provisioning/assurance*) forniti dalla manodopera delle Imprese di Rete (MOI); e) dei costi di gestione delle Imprese di rete.

V84. L'Autorità ritiene che la modalità di definizione dei prezzi debba essere coerente con il modello di cui alla delibera n. 653/16/CONS.

V85. Nello specifico, come premesso, i volumi da considerare ai fini della media pesata tra costi MOS e MOI sono quelli consuntivati nell'anno precedente a quello di vigenza dell'OR. I costi della componente MOI sono ottenuti come media pesata dei



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

valori dei contratti *System*.

**In conclusione l’Autorità, riprendendo quanto già descritto nella sezione relativa al modello contrattuale, ritiene applicabile quanto segue:**

## **Contratto di servizio per i servizi accessori e obblighi in capo a Telecom Italia (articolo 6)**

1. Ai fini della fornitura alle proprie divisioni interne di servizi accessori ai servizi di accesso, equivalenti ai servizi di accesso all’ingrosso alla rete in rame ed in fibra ottica di cui all’Art. 7, Art. 8 ed Art. 9 della delibera n. 623/15/CONS, Telecom Italia garantisce che la fornitura degli stessi alle proprie divisioni interne avvenga attraverso la stipula di *contratti di servizio* che esplicitino le condizioni generali di fornitura tecniche ed economiche. Tali contratti hanno validità annuale e contengono almeno gli SLA di *provisioning*, *assurance* e disponibilità garantiti per ciascuno dei servizi forniti internamente. Tali SLA riportano, se applicabili, le clausole degli SLA relativi ai corrispondenti servizi presentati nell’ambito dell’Offerta di Riferimento. I prezzi di cessione interna riportati nei contratti di servizio sono quelli riportati nell’Offerta di Riferimento. Tali contratti sono comunicati all’Autorità entro il 30 settembre di ciascun anno, unitamente a qualsiasi altra informazione necessaria a verificare il rispetto della parità di trattamento.
2. In sede di prima applicazione di quanto previsto al punto 1, Telecom Italia, entro 30 giorni dall’entrata in vigore del presente provvedimento, predisporre e sottoporre all’approvazione dell’Autorità, all’interno di appositi contratti di servizio, le condizioni economiche di cessione interna corrispondenti ai servizi accessori ai servizi di accesso all’ingrosso di cui ai mercati 3a e 3b forniti dalla Direzione *Wholesale*, o da qualsiasi altra funzione di Telecom Italia cui siano attribuite le competenze nella fornitura dei servizi di accesso all’ingrosso, alle funzioni commerciali di Telecom Italia.
3. Entro gli stessi termini di cui al punto 2, Telecom Italia invia all’Autorità tutti i contratti con le Imprese di Rete, incluso quelle di cui si avvale Telecom Italia, attualmente in essere e dichiara se e fino a quando intende avvalersi degli stessi, nelle more dell’operatività del nuovo modello di cui al presente provvedimento, tenuto conto di quanto previsto in relazione al Capitolato tecnico.

## **Determinazione dei prezzi in Offerta di Riferimento e fatturazione dei servizi oggetto di disaggregazione (articolo 10)**

1. Ai fini della definizione dei relativi prezzi pubblicati nelle Offerte di Riferimento che l’Autorità approva annualmente, ai sensi della delibera n. 623/15/CONS, sono tenute in conto le condizioni economiche dei servizi disaggregati di *provisioning* e *assurance* di cui ai contratti in essere tra Telecom Italia e le Imprese *System*.
2. Ai sensi dell’articolo 22, comma 3, *lett. f)*, della delibera n. 623/15/CONS sono, in ogni caso, riconosciuti a Telecom Italia tutti i costi relativi alle attività d’intermediazione, di controllo, di gestione e di tracciabilità delle attività delle Imprese *System*, nonché i costi relativi alle attività di coordinamento e di monitoraggio del sistema complessivo sul territorio nazionale.
3. Il prezzo nazionale della componente *on field* dei servizi di *provisioning*, approvato nell’ambito dell’Offerta di Riferimento, è ottenuto come nazionale ponderata, con i volumi di cui al punto 6, del valore medio nazionale di tutti i contratti stipulati con tutte le Imprese *System* (utilizzate per la fornitura di servizi *wholesale* e *retail*), per ciascun servizio oggetto di disaggregazione, e del costo del corrispondente servizio accessorio proposto da Telecom Italia per l’approvazione dell’Autorità, e formalizzato secondo le modalità e i termini di cui al successivo punto 4.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

4. Il costo del servizio accessorio di *provisioning*, di attivazione e disattivazione, fornito da Telecom Italia, è formulato e sottoposto all'approvazione dell'Autorità secondo gli stessi termini di rappresentazione e formalizzazione utilizzati dalle Imprese *System* utilizzate da Telecom Italia. Tale previsione si applica anche ai fini dell'approvazione dell'Offerta di Riferimento 2017.
5. Il costo del servizio accessorio della componente *on field* di bonifica impulsiva fornito da Telecom Italia, per le linee di accesso, è formulato e comunicato all'Autorità secondo gli stessi termini di rappresentazione e formalizzazione utilizzati dalle Imprese *System*. A tal fine Telecom Italia fornisce indicazione, per tipologia di linea, dei relativi tassi di guasto considerati.
6. I volumi utilizzati ai fini della media di cui al comma 3 sono quelli consuntivati l'anno precedente a quello relativo all'Offerta di Riferimento oggetto di approvazione, considerando l'insieme degli interventi svolti, da Imprese *System* e Telecom Italia, nell'intero mercato dei servizi di accesso e rispetto al territorio nazionale.
7. Il prezzo medio nazionale della componente *on field* dei servizi di bonifica impulsiva potrà essere ottenuto, nell'ambito del modello BULRIC di cui alla delibera n. 623/15/CONS, utilizzando i costi di cui al punto 5 e determinando il valore medio nazionale con le stesse regole di ponderazione di cui ai punti 3 e 6 precedenti.
8. Per le attività di *provisioning* e *assurance* svolte in modalità disaggregata dalle Imprese *System* sulla rete di Telecom Italia per conto dell'OAo, Telecom Italia fattura all'OAo il corrispondente prezzo approvato nell'Offerta di Riferimento in vigore.
9. Telecom Italia versa all'Impresa *System* il corrispettivo per le attività di *provisioning* e *assurance* svolte sulla propria rete in modalità disaggregata, stabilito nel contratto stipulato tra l'OAo e l'Impresa *System*.  
L'OAo versa direttamente all'Impresa *System* il corrispettivo per eventuali attività svolte sulla propria rete, nonché per le prestazioni oggetto del contratto stipulato con quest'ultima.
10. Nessun corrispettivo potrà essere richiesto da Telecom Italia all'OAo per lo svolgimento delle prestazioni oggetto del contratto stipulato tra l'OAo e l'Impresa *System*.

### **Disposizioni sulla separazione contabile e contabilità dei costi per i servizi accessori ai servizi di accesso di cui ai mercati 3a e 3b (articolo 14)**

1. Telecom Italia adegua la propria contabilità regolatoria in modo da fornire evidenza delle componenti di costo e dei volumi imputabili ai servizi accessori nei mercati 3a e 3b nel corso dell'anno di competenza. A tal fine tiene conto a) del perimetro dei servizi tecnici accessori *on-field*; b) del *Contratto di servizio*; c) dei contratti stipulati con le Imprese *System*;
2. Ai sensi del comma precedente, Telecom Italia fornisce all'Autorità evidenza separata, conformemente alle previsioni di cui alla delibera n. 623/15/CONS:
  - a) delle componenti di costo imputabili ai servizi accessori ai servizi di accesso forniti dalla propria manodopera sociale per il tramite di Telecom Italia *System*; Telecom Italia, nel rendicontare quanto sopra, separa le componenti di costo relative ai servizi di accesso per i propri Clienti da quelle relative ai servizi di accesso per i Clienti degli OAo;
  - b) delle componenti di costo imputabili ai servizi accessori ai servizi di accesso fornite dalla manodopera delle Imprese *System* tenuto conto dei contratti comunicati all'Autorità 3; Telecom Italia nel rendicontare quanto sopra separa le componenti di costo relative ai servizi di accesso per i propri Clienti da quelle relative ai servizi di accesso per i Clienti degli OAo;
  - c) dei volumi dei servizi (n. di interventi di *provisioning/assurance*) forniti dalla propria manodopera sociale separando quelli per i Clienti *retail* da quelli *wholesale*;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- d) dei volumi dei servizi (n. di interventi di *provisioning/assurance*) forniti dalla manodopera delle Imprese System separando quelli per i Clienti *retail* da quelli *wholesale*;
  - e) dei costi di gestione, tracciabilità, coordinamento e monitoraggio, delle Imprese System, di cui all'articolo 22, comma 3, *lett. f)*, della Delibera 623/15/CONS.
3. Telecom Italia mette a disposizione dell'Autorità i valori dei KPI di parità di trattamento separando gli ordini svolti da Telecom Italia System e dalle Imprese System.

## 6 Analisi di impatto della misura di disaggregazione

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

#### La proposta di TI

##### ➤ L'impatto economico

73. 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.

74. 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)

75. Facendo riferimento all'esercizio 2015, TI stima un determinato valore dei servizi *on field* di bonifica impulsiva<sup>(9)</sup>, tenuto conto di un canone mensile per interventi

---

<sup>(9)</sup> 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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

### ➤ Il valore economico delle attività on field di provisioning

76. Facendo riferimento all'esercizio 2015, Telecom ha fornito una stima del valore dei servizi on field di provisioning <sup>(10)</sup>.

### ➤ Impatto sulle imprese

77. 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

78. 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.

79. 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.

80. 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.

81. 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

---

accessi. Il corrispondente valore per i clienti TI e per quelli OAO su altre catene Wholesale sono stati valorizzati al canone dell'ULL.

<sup>10</sup> 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.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

connessi alle attività di *provisioning* e *assurance*, non risulterebbe di per sé suscettibile di modificare stabilmente il livello di occupazione del comparto.

82. 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.

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

83. 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.

84. Il valore economico complessivo dei servizi *on field* di bonifica impulsiva è stimato dall'operatore<sup>11</sup> e, per i servizi *on field* di *provisioning*, nella modalità sopra indicata<sup>12</sup>.

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

86. 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.***

## ***6.2 Le osservazioni degli operatori***

O119. Fastweb e Vodafone ritengono che Telecom Italia non abbia fornito alcuna seria valutazione di impatto a dimostrazione che i modelli di disaggregazione ed esternalizzazione in realtà non comportano impatti apprezzabili sulle procedure attuali visto che già oggi Telecom Italia usa i *System* sia per le attività di *delivery* che per quelle di *assurance*.

---

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

O120. Fastweb e Vodafone ritengono che il costo stimato da Telecom sia irrealistico e non condivisibile. Ritengono che Telecom Italia non abbia fornito nel proprio documento alcun elemento che possa giustificare un impatto economico dell'ordine di alcuni milioni di euro. A loro avviso l'adozione del modello di disaggregazione non comporta impatti apprezzabili sulle procedure e i sistemi attuali, visto che già oggi Telecom Italia usa i *System* sia per il *delivery* che per l'*assurance*. Inoltre, gli operatori sottolineano che le attività che nella proposta continuerebbero ad essere svolte da Telecom Italia sono di fatto attività operative che gli OAO già remunerano ampiamente tramite il *mark-up wholesale* per costi commerciali OAO e costi di *back-office* e gestione *ticket*.

O121. Tali operatori non concordano, dunque, con alcuna ipotesi di aumento dei costi operativi da riconoscere a Telecom Italia, anche in considerazione dei risparmi derivanti dalla disaggregazione dei servizi accessori (in termini ad esempio di minori costi legati all'esecuzione delle attività di *policy* di contatto da parte dei *System* o minori penali per le attività *on-field*) e al miglioramento della qualità delle procedure *wholesale*.

O122. Fastweb e Vodafone, infatti, sottolineano che nel caso di disaggregazione (e ancor più di esternalizzazione) Telecom Italia verrebbe sgravata della responsabilità in termini di coordinamento e corresponsione di penali delle attività oggetto di disaggregazione e che tale beneficio compensa più che proporzionalmente qualsiasi eventuale minima attività/riorganizzazione che Telecom Italia debba affrontare per l'erogazione del servizio nella nuova modalità.

O123. Fastweb e Vodafone condividono infine la valutazione di Telecom Italia sul fatto che il modello di disaggregazione (non modificando nella sostanza i processi già in piedi per le attività di *assurance*) può essere velocemente implementato senza rilevanti impatti.

O124. Wind ritiene che la modalità di disaggregazione proposta da Telecom Italia e la modalità di disaggregazione "evoluta" non abbiano impatti economici né tecnici su Telecom Italia, in quanto esse non sono altro che l'attuale modalità di *System* unico estesa all'intero territorio nazionale (con la possibilità di negoziazione delle condizioni economiche tra OAO e *System* in quest'ultimo caso). L'implementazione del modello di disaggregazione o disaggregazione "evoluta" non dovrà inoltre avere impatti in termini di maggiori costi per gli OAO.

O125. Telecom Italia precisa che l'analisi di impatto va intesa come strettamente conseguente all'adozione del modello proposto, ed evidenzia alcuni potenziali impatti negativi che bisognerebbe riconsiderare, con particolare riferimento agli effetti conseguenti al modello di gara valutato dall'Autorità, quali: l'impatto sui sistemi informativi, l'impatto sui contratti in essere con le Imprese di Rete, gli impatti occupazionali dovuti all'estensione della gara ai servizi utilizzati da Telecom Italia nell'ambito dei processi di produzione interni. L'operatore osserva che eventuali vincoli esogenamente introdotti comporterebbero inevitabilmente un'attenta valutazione delle



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

misure necessarie a ristabilire condizioni di efficienza industriale, che consentano all'azienda di competere su un piano di parità con gli OAO.

O126. Infine, le Organizzazioni Sindacali Nazionali SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL (di seguito, "Organizzazioni Sindacali" o "OO.SS."), in qualità di sindacati maggiormente rappresentativi nell'ambito del settore delle telecomunicazioni (sia della società Telecom Italia, sia degli operatori alternativi e di alcune Imprese di rete facenti parte del *System Unico*) hanno fornito la loro posizione in merito ai risvolti organizzativi ed occupazionali, nel comparto e nell'azienda Telecom Italia, delle misure di disaggregazione/esternalizzazione oggetto di discussione nel presente procedimento istruttorio.

O127. Le Organizzazioni Sindacali ritengono che la misura di disaggregazione associata al sistema della selezione su base competitiva con ribasso dei prezzi, ma ancor più l'esternalizzazione, possa avere un impatto negativo significativo sul sistema occupazionale del settore (numero di occupati e condizioni di lavoro dell'intera filiera) e sui livelli di qualità del servizio. In particolare, esse evidenziano che entrambe le misure oggetto di discussione (disaggregazione ed esternalizzazione) potrebbero determinare un'eccessiva corsa al ribasso dei prezzi tra le società appaltatrici che escluderà dal mercato Telecom Italia nella gestione della propria rete. Le OO.SS. sottolineano che tali misure sottoposte a consultazione, sia il modello di gara previsto nel testo sottoposto a consultazione sia modello secondo cui gli operatori alternativi possono negoziare con le Imprese di rete il prezzo migliore, per singola area territoriale e per singolo servizio, rischiano di estromettere dal mercato Telecom Italia, con ricadute pericolose sull'intero sistema occupazionale del settore, non solo in termini di esuberi del personale nell'area di rete di Telecom Italia ma anche in termini di condizioni contrattuali del personale che andrà a svolgere le attività disaggregate per conto delle Imprese di rete.

O128. Al riguardo, le Organizzazioni Sindacali evidenziano che l'implementazione delle misure di disaggregazione/esternalizzazione possa rischiare di incentivare le Imprese di rete a ricorrere al Subappalto delle attività oggetto di disaggregazione, al fine di poter applicare prezzi sempre più bassi e, dunque, a ricorrere a personale sempre meno qualificato senza rispettare il limite contrattuale, con conseguenti fenomeni di *dumping* professionale e salariale. Le OO.SS. evidenziano che, se si considera che il numero elevato di centrali e di armadi di strada coinvolti non consentirà di effettuare facilmente i necessari controlli, i modelli di gara o autonomia contrattuale possono generare significativi impatti negativi sulla qualità del servizio e sulla sicurezza dei dati degli utenti.

O129. Le organizzazioni invitano, pertanto, l'Autorità a valutare attentamente tali risvolti negativi sul livello di occupazione e sulla qualità dei servizi di accesso. Ogni misura adottata dovrà preservare l'obiettivo del miglioramento della qualità del servizio e della tutela occupazionale oltre a non creare condizioni asimmetriche a svantaggio della stessa manodopera sociale.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 6.3 Le valutazioni istruttorie dell'Autorità

V86. L'Autorità valuta che il modello proposto da Telecom Italia di disaggregazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* delle linee ULL e SLU, come modificato con il presente provvedimento alla luce degli esiti della consultazione pubblica e secondo le modalità precedentemente descritte, riduca gli impatti, di natura economica e tecnica, per gli operatori sul mercato, in quanto si tratta sostanzialmente di un'evoluzione dell'attuale modalità di *System* unico. In particolare, la decisione dell'Autorità relativamente alla procedura di qualificazione delle Imprese di rete e di selezione condivisa dell'impresa *System*, così come al perimetro delle attività oggetto di disaggregazione, non determinano modifiche sostanziali al sistema attualmente utilizzato. Resta, tuttavia, un onere di gestione da riconoscere a Telecom Italia.

V87. Per tali ragioni, l'Autorità valuta che l'implementazione della misura di disaggregazione, così come nelle precedenti sezioni descritta, possa essere realizzata celermente, secondo le tempistiche illustrate nel paragrafo successivo.

V88. In merito alle osservazioni formulate dalle Organizzazioni Sindacali – in particolare, al rischio paventato dalle stesse dei risvolti negativi in termini occupazionali e di livello di qualità del servizio conseguenti all'implementazione della misura di disaggregazione – si evidenzia quanto segue.

V89. In primo luogo, la procedura di qualificazione delle Imprese *System*, che sarà adottata a valle del presente provvedimento, secondo le indicazioni illustrate nel precedente paragrafo 3.3 e come disposto dall'articolo 3 del presente provvedimento, garantisce la selezione di soggetti in possesso dei requisiti di idoneità tecnica e solidità finanziaria almeno equivalenti a quelli già richiesti alle Imprese di Rete utilizzate attualmente da Telecom Italia, e prevede requisiti molto stringenti in termini di professionalità e correttezza contrattuale nei confronti di eventuali altre aziende a cui vengono subappaltate le attività. A tale proposito si richiama che l'Autorità ha introdotto l'obbligo per Telecom Italia di comunicare alla stessa i criteri di qualificazione delle Imprese di Cantiere, ai fini di eventuali osservazioni.

V90. In secondo luogo, considerati gli esiti dalla consultazione pubblica con la presente delibera l'Autorità stabilisce che la scelta dell'Impresa di rete sia implementata secondo il modello di selezione condivisa, unanimemente proposto e, dunque, non attraverso un meccanismo di gara.

V91. Infine, si evidenzia – come dettagliatamente illustrato nel precedente paragrafo 2.3 – che il modello contrattuale adottato con il presente provvedimento prevede, ai sensi dell'articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS, un ruolo di coordinamento di Telecom Italia nella fase di contrattazione con le Imprese *System* delle condizioni tecniche ed economiche di fornitura dei servizi oggetto di disaggregazione e, dunque, non prevede una contrattazione autonoma tra gli OAO e le Imprese *System* con pagamento del valore contrattualizzato. Inoltre, si evidenzia che il prezzo delle attività oggetto di disaggregazione, che sarà pagato dagli operatori alternativi, continuerà ad



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

essere quello approvato annualmente nell'Offerta di Riferimento, unico a livello nazionale, sulla base del costo medio di fornitura delle suddette attività che beneficia dei valori economici dei contratti *System*.

V92. In disparte dalle valutazioni occupazionali della stessa interessata Telecom Italia, nel caso della disaggregazione, si ritiene di poter dire che quanto sopra garantisce l'assenza di meccanismi di scelta della manodopera da utilizzare (MOS o MOI) legata unicamente alla variabile di prezzo a discapito della qualità del servizio, del principio di remunerazione dei costi e sostenibilità dell'impresa e, a cascata, del livello occupazionale.

V93. L'Autorità ritiene che le misure regolamentari adottate garantiscano anzitutto la qualità delle prestazioni dei servizi erogati, nonché la conseguente auspicata e prevedibile espansione complessiva del mercato; ne discende che l'impatto sui livelli occupazionali va comunque letto entro le nuove chance di occupazione connesse al nuovo contesto, potenzialmente generato dalle misure introdotte.

## **7 Tempistiche di implementazione della misura di disaggregazione**

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

87. 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.

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

- a) Predisposizione del contratto;
- b) Avvio delle sperimentazioni con gli OAO che avranno sottoscritto il contratto;
- c) 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***



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **7.2 Le osservazioni degli operatori**

O130. BT, pur evidenziando la genericità delle tempistiche indicate da Telecom Italia, ritiene che il modello di disaggregazione sia di facile e immediata implementazione.

O131. Fastweb e Vodafone concordano con la valutazione dell'Autorità di ritenere il modello di disaggregazione rapidamente realizzabile senza impatti economici per gli OAO, in quanto implementato in continuità con l'attuale sistema, seppur esteso al *provisioning* e con elementi di maggiore flessibilità contrattuale per gli OAO.

O132. Fastweb e Vodafone ritengono che, in merito alle tempistiche di implementazione, la proposta di Telecom Italia sia generica e non circostanziata e con il chiaro obiettivo strumentale di ritardare il più possibile l'effettiva implementazione della disaggregazione per i servizi accessori da parte degli OAO. Secondo gli operatori, una volta definiti da parte dell'Autorità gli elementi rilevanti, il recepimento degli stessi nel contratto tra Telecom Italia e gli OAO dovrebbe essere rapido, ritenendo sufficiente a tal fine predisporre un *addendum* al contratto/i già in essere tra Telecom Italia e l'OAO per il servizio ULL/SLU per tenere conto dello scenario di disaggregazione sulla base delle linee guida fornite dall'Autorità.

O133. Al fine di evitare comportamenti ostruzionistici e dilatori da parte di Telecom Italia, Fastweb e Vodafone ritengono che l'Autorità dovrebbe indicare un periodo massimo per completare la fase negoziale per la contrattualizzazione della disaggregazione (non superiore a 30 gg) a valle del quale sarà l'Autorità a dirimere eventuali punti di mancato accordo. Inoltre, pur riconoscendo che l'implementazione potrà prevedere un periodo di sperimentazione, gli operatori evidenziano che questa fase non debba rappresentare un ulteriore elemento dilatorio da parte di Telecom Italia e che, pertanto, la fase di messa a regime dovrà rappresentare la naturale continuazione della fase di sperimentazione e non costituire una nuova fase per rimettere in discussione il processo.

O134. Secondo Wind, la disaggregazione di per sé è applicabile da subito, ovviamente a seguito e previa chiusura dei contratti inter-operatore. Alcune prestazioni potrebbero essere disponibili in un momento successivo, ad esempio quelle relative agli SLA *plus* e l'eventuale gara per il fornitore unico. La disaggregazione evoluta ha invece dei tempi non nulli per il suo avvio, ma comunque molto contenuti (sicuramente inferiori a 6 mesi), per la predisposizione ed adeguamento contratti SU-TI, OAO-SU e TI-OAO e per la predisposizione dei dettagli amministrativi e variazione *listini interoperatore*.

O135. Telecom Italia conferma le valutazioni sui tempi di implementazione, ferma restando la loro coerenza con il modello proposto, in assenza di radicali cambiamenti alla struttura ipotizzata nel documento citato. Con riferimento al modello di scelta condivisa del *System* fra Telecom Italia e OAO, le argomentazioni proposte dall'operatore supportano la valutazione sui tempi brevi di implementazione, stante la



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

continuità con lo schema negoziale già adottato commercialmente nelle relazioni fra TI, gli OAO e le Imprese di Rete.

## Ulteriori temi sollevati nel corso dell'Approfondimento istruttorio

### Impatti della misura proposta e tempistiche di implementazione

O136. Le posizioni espresse dagli operatori in tema di tempistiche di implementazione dei modelli di disaggregazione e di disaggregazione evoluta sono strettamente legate alla posizione espressa in tema di modello contrattuale.

O137. In particolare, un operatore (Wind Tre) – ritenendo che il modello di disaggregazione sia immediatamente implementabile e che sia fondamentale realizzare in un tempo ragionevole la “disaggregazione evoluta” – valuta che i due modelli, di disaggregazione e di disaggregazione evoluta, possano entrare in vigore, rispettivamente, entro 15 giorni (disaggregazione) ed a partire da 12 mesi (disaggregazione evoluta) dalla pubblicazione del presente provvedimento.

O138. Inoltre, due operatori (Fastweb e Vodafone) hanno proposto l'avvio di un'Unità per il Monitoraggio per facilitare l'attuazione della misura di disaggregazione – che dovrebbe essere preposta ad intervenire, su richiesta degli operatori, per la definizione di aspetti implementativi – nonché l'avvio di un Tavolo Tecnico per l'implementazione della misura di esternalizzazione.

### **7.3 Le valutazioni istruttorie dell'Autorità**

V94. L'Autorità valuta che l'implementazione della misura di disaggregazione possa essere realizzata in tempi ridotti.

V95. Infatti, considerato che con il presente provvedimento le Imprese *System* già utilizzate da Telecom Italia per le attività di *provisioning* e *assurance* dei servizi di accesso sono da intendersi automaticamente qualificate, per diventare operativa, la misura di disaggregazione necessita unicamente dei tempi tecnici per adeguare il sistema vigente alle novità introdotte. Si tratta sostanzialmente dei tempi previsti per:

- a. la pubblicazione da parte di Telecom Italia, sul proprio Portale *wholesale*, dell'Elenco delle Imprese di rete utilizzate da quest'ultima al momento dell'approvazione della delibera e dunque da ritenersi già qualificate (dieci giorni) dall'entrata in vigore del presente provvedimento);
- b. la predisposizione e pubblicazione da parte di Telecom Italia, sul proprio Portale *wholesale* del Documento tecnico, contenente la descrizione delle attività di *provisioning* e *assurance* che possono essere affidate alle Imprese selezionate, e della lista delle Aree di Cantiere (**dieci giorni** dall'entrata in vigore del presente provvedimento);



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- c. la pubblicazione delle liste A e B, ai fini della selezione dell'Impresa *System* (**entro 15 giorni** dalla pubblicazione dell'Elenco delle Imprese già qualificate);
- d. la stipula dei contratti di *System Unico* tra TI e gli OAO (**entro 15 giorni** dalla pubblicazione dell'Elenco delle Imprese e del Documento tecnico);
- e. la stipula dei contratti Quadro (tra gli OAO e le Imprese *System* di interesse), **entro 15 giorni** dalla stipula contratto di *System Unico* (tra TI e gli OAO) di cui alla lettera precedente;
- f. la comunicazione da parte degli OAO, che hanno sottoscritto i contratti con TI (di cui alla precedente lettera *d*) e con le Imprese *System* (di cui alla precedente lettera *e*), delle Imprese *System*, della Lista A o B, di cui intendono avvalersi per ciascuna Area di Cantiere (**entro 10 giorni** dalla stipula dei contratti Quadro con le imprese *System* di interesse);
- g. l'eventuale fase ulteriore, qualora un OAO intenda selezionare in una certa Area di Cantiere un'Impresa *System* dalla Lista B diversa da quelle già selezionate dagli altri OAO per la medesima Area di Cantiere e, complessivamente, in tale area il numero di Imprese *System*, della Lista B, già selezionate sia pari a 3 (TI comunica all'OAO - **entro cinque giorni** dalla comunicazione di cui alla lettera precedente - il raggiungimento del limite per la singola Area di Cantiere e l'OAO ha la facoltà di scegliere **entro i successivi 10 giorni** tra le 4 Imprese già selezionate (Impresa della Lista A e le 3 Imprese della Lista B));
- h. la comunicazione all'Autorità, da parte di TI, della lista delle Imprese *System* selezionate in ciascuna Area di Cantiere (**entro 5 giorni** dalla comunicazione dell'OAO di cui alla precedente lettera *f*), se non si considera la fase eventuale di cui alla precedente *g*);
- i. la stima da parte di TI, per gli OAO che hanno stipulato il contratto di *System*, dei volumi previsionali delle attività di loro interesse e che intendono affidare alle Imprese *System* per ciascuna Area di Cantiere (**entro 15 giorni** dalla pubblicazione delle Imprese selezionate di cui alla precedente lettera *h*).
- j. l'invio da parte di TI, alle Imprese selezionate, del Capitolato tecnico con gli allegati volumi alle Imprese *System* selezionate, che potranno presentare a Telecom Italia le proprie offerte tecnico-economiche al fine di procedere alla fase di contrattualizzazione (**entro 15 giorni** dalla valutazione di cui alla precedente lettera *i*);
- k. la stipula del contratto tra TI e l'Impresa *System* e del contratto tra l'OAO e l'impresa *System*.

V96. Considerate le summenzionate tempistiche, e considerato che alcune delle attività sopra elencate (ad esempio, quelle riportate nelle lettere c) e d) del precedente elenco) possono essere svolte in parallelo, e che la fase di cui alla precedente lettera g) è eventuale, l'Autorità ritiene che la misura di disaggregazione così come disciplinata dal



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

presente provvedimento possa diventare operativa dopo circa tre mesi dall'entrata in vigore del presente provvedimento.

### **8 Sintesi dell'approfondimento istruttorio svolto con le Imprese System**

V97. Come illustrato nel paragrafo 1 del presente provvedimento, ai fini dell'adozione del provvedimento, l'Autorità ha ravvisato la necessità di svolgere un ulteriore approfondimento istruttorio sui temi contrattuali e della qualità dei servizi relativamente al modello di disaggregazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU, sentendo le Imprese di Rete attualmente utilizzate da Telecom Italia.

V98. A tal fine, l'Autorità ha convocato in audizione quattro delle principali Imprese di rete operanti sul mercato: le società Ceit Impianti S.r.l., Sielte S.p.A. Sirti S.p.A e Site S.p.A.

V99. Nel corso delle suddette audizioni, l'Autorità ha chiesto a ciascuna Impresa la propria posizione in merito ad un'eventuale maggiore autonomia degli OAO nella fase di contrattazione con le imprese System. A ciascuna Impresa è stato chiesto di fornire le proprie valutazioni, ponendo a confronto il modello di "disaggregazione" e quello cosiddetto di "disaggregazione evoluta", in relazione al maggiore o minor grado di efficienza economica, intesa come capacità di tendere a prezzi più efficienti dei servizi *on-field* resi, nonché alla capacità di garantire al mercato migliori prestazioni in termini di qualità delle attività "disaggregate", nonché ai relativi tempi di implementazione. È stato altresì chiesto di indicare possibili elementi di autonomia contrattuale tra gli OAO ed i System in relazione alle attività svolte in sede Cliente. Infine sono state richieste valutazioni sulle implicazioni, nell'ambito del modello di disaggregazione, di un eventuale modello di pagamento diretto (e non per il tramite di TI), dall'OAO all'impresa System selezionata, del corrispettivo per l'attività di *provisioning* o *assurance* da quest'ultima svolta (attività *on field* del System).

V100. Nel presente paragrafo si sintetizzano gli esiti dell'approfondimento istruttorio svolto con le imprese System in merito alle summenzionate tematiche.

V101. In relazione alla prospettiva di un'eventuale maggiore autonomia degli OAO nella fase di contrattazione con i System, più di un'impresa audita ha evidenziato che una dipendenza maggiore del System dall'OAO rispetto a quanto accade oggi – derivante dalla possibilità dell'OAO di contrattualizzare sempre più direttamente con il System – determinerebbe un aumento del volume di attività realizzata direttamente per l'OAO e, quindi, fatturata a quest'ultimo, e di conseguenza uno spostamento dei volumi attualmente concentrati su TI (e fatturati a quest'ultima) su una molteplicità di attori.

V102. Ciò avrebbe un significativo impatto sia sul livello di rischio creditizio che sui costi di gestione delle Imprese System.

V103. Con riferimento al livello di rischio creditizio, è emerso che la contrattazione e fatturazione diretta OAO-System determinerebbe per l'Impresa System



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

una maggiore dipendenza finanziaria dagli OAO e, quindi, si passerebbe ad una situazione di maggiore incertezza dei pagamenti, sottolineando che mentre Telecom Italia (TI) ha una politica dei pagamenti molto precisa, gli OAO hanno invece politiche di pagamento e comportamenti molto diversi tra loro (ciò aumenterebbe l'onere gestionale conseguente alla necessità di gestire molte diverse modalità di fatturazione), segnalando al riguardo frequenti casi di ritardo dei pagamenti o di insolvenza da parte degli operatori alternativi.

V104. Per le suddette considerazioni, in relazione all'ipotesi prospettata di un modello di pagamento diretto (e non per il tramite di TI), dall'OAO all'impresa *System* selezionata, del corrispettivo per l'attività di *provisioning* o *assurance* da quest'ultima svolta, le imprese sono sostanzialmente d'accordo che ciò determinerebbe un diverso e maggiore livello di esposizione finanziaria con i diversi operatori, rispetto alla situazione attuale, e di conseguenza anche una diversa contrattazione degli accordi commerciali con essi.

V105. Inoltre, secondo le Imprese, far veicolare i compensi relativi alle prestazioni relative alla rete di TI attraverso altri operatori può essere problematico anche da un punto di visto contrattuale, evidenziando che è poco usuale che la contrattualizzazione venga fatta da una società (Telecom Italia) ed a pagare gli oneri previsti dal contratto sia invece un altro soggetto (l'OAO).

V106. Secondo le Imprese, quindi, sarebbe opportuno che solo le prestazioni ulteriori, fornite agli OAO in autonomia contrattuale, siano gestite direttamente dall'Impresa di rete.

V107. Inoltre, alcune imprese hanno sottolineato che, nell'ipotesi di una contrattazione diretta con gli OAO, il *System* dovrebbe gestire diverse tipologie di SLA e penali con conseguente aumento dei costi di gestione; mentre una contrattazione unica con TI consentirebbe un'armonizzazione del sistema di SLA e Penali.

V108. Al riguardo, in relazione all'impatto della misura di disaggregazione sui livelli di efficienza di fornitura del servizio, le Imprese hanno evidenziato che, lavorando per più operatori nella stessa area di competenza, esse potrebbero ottimizzare maggiormente i costi, grazie alla massa critica superiore raggiunta. Analogamente, con riferimento al tema della qualità dei servizi, pressoché tutte le imprese sentite in audizione hanno sottolineato che l'aumento dei soggetti che vanno ad operare sulla rete di TI allo stesso tempo e nello stesso punto della rete comporterebbe, con molta probabilità, un aumento del tasso di guasto, pur assumendo la piena responsabilità e buona fede di tutte le imprese coinvolte nello svolgimento delle operazioni.

V109. Le suddette considerazioni, secondo le Imprese, influiscono sulla questione della modalità di scelta del System di riferimento, osservando che già attualmente le Imprese, insieme a Telecom Italia, cercano di garantire che nella stessa centrale operino il minor numero possibile di attori.

V110. Al riguardo, le imprese – facendo presente che, attualmente, i *System* che



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

lavorano con TI hanno delle aree geografiche assegnate e su queste aree si sovrappongono i clienti degli altri operatori – hanno osservato che sino ad oggi TI, ove possibile, in accordo con l'operatore, ha provato a scegliere la stessa Impresa che ha già mappato per quella determinata area geografica anche come *System* unico di riferimento per l'operatore.

V111. Le imprese ritengono che una selezione troppo libera di imprese da parte degli operatori determinerebbe il rischio di una pluralità di imprese che operano contestualmente sulle stesse porzioni di rete, con conseguenze negative sia sui tassi di guasto, e dunque sulla qualità del servizio, sia sui costi di gestione, e dunque sui prezzi finali dei servizi, a svantaggio dei clienti finali.

V112. Infine, con riferimento ai possibili elementi di autonomia contrattuale tra l'OAo ed il *System* in relazione alle attività svolte in sede Cliente, un'impresa ha osservato che ci sarebbe sicuramente un miglioramento qualitativo del servizio laddove si adottasse un'installazione contestuale degli apparati di utente; senza l'installazione contestuale, l'impatto sulla qualità della disaggregazione sarebbe invece poco rilevante.

### **9 Sintesi delle valutazioni istruttorie dell'Autorità**

V113. Come illustrato nel paragrafo 1.3, considerati gli esiti della consultazione pubblica nazionale, con il presente provvedimento l'Autorità attua le misure di cui agli articoli 7 e 22 della delibera n. 623/15/CONS relative al modello di disaggregazione, definendo modi e tempistiche di implementazione e stabilisce che la proposta di Telecom Italia relativa alla misura di esternalizzazione, formulata ai sensi dell'articolo 22, comma 4, della delibera n. 623/15/CONS sia oggetto di un ulteriore approfondimento istruttorio che sarà svolto mediante un'ulteriore fase di consultazione pubblica nazionale.

V114. Dalla consultazione pubblica nazionale è emerso, infatti, che tutti gli operatori concordano che la **misura di disaggregazione** – costituendo sostanzialmente un'estensione del modello esistente – **non comporta elevati costi di implementazione, è implementabile rapidamente** 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*.

V115. Al tempo stesso, gli operatori concordano che il **modello di esternalizzazione** presenta una complessità implementativa e tempi di implementazione **maggiori rispetto quelli relativi alla disaggregazione**, in quanto tale misura investe numerosi ambiti operativi, determinando la modifica dei processi e dei sistemi degli operatori, la necessità di una ridefinizione degli SLA e delle penali. Per tali ragioni, 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

V116. Pertanto, tenuto conto di quanto rappresentato dal mercato ed a conferma del proprio orientamento preliminare di cui alla delibera n. 122/16/CONS, l’Autorità valuta che la misura di disaggregazione proposta da Telecom Italia ai sensi dell’articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS – seppure con alcune integrazioni e rettifiche che tengono conto delle osservazioni degli OAO, nel rispetto comunque delle disposizioni di cui alla delibera n. 623/15/CONS – sia implementabile velocemente, in quanto rappresenta sostanzialmente un’estensione del sistema attuale al servizio SLU ed alle attività di *provisioning*, non comporta modifiche sostanziali ai processi di *provisioning* ed *assurance* attualmente utilizzati e, dunque, costi di realizzazione né per Telecom Italia né per gli OAO.

V117. Con riferimento alla misura di esternalizzazione, gli esiti dell’istruttoria hanno, invece, evidenziato che tale misura determina un impatto significativo sui sistemi e sui processi degli operatori e richiede ulteriori approfondimenti e maggiori tempi di implementazione, anche al fine di garantire il rispetto del vigente quadro regolamentare.

V118. Pertanto, considerate anche le richieste di alcuni operatori di esaminare ulteriormente i dettagli implementativi della **misura di esternalizzazione**, l’Autorità valuterà se avviare, e con quali modalità, un’ulteriore fase di consultazione pubblica su tale misura al fine di approfondire maggiormente con gli operatori le relative modalità di implementazione, tecniche ed economiche, in ottica evolutiva, partendo dalle osservazioni formulate dagli operatori nell’ambito dell’istruttoria di cui alla delibera n. 122/16/CONS. A tal fine, la consultazione pubblica sulla misura di esternalizzazione, se del caso, sarà 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 disaggregazione, come disciplinata dal presente provvedimento. L’Autorità, tuttavia, si riserva di non avviare tale consultazione sulla esternalizzazione laddove l’evoluzione del quadro regolamentare e le esigenze del mercato non lo rendesse necessario, in ottica di efficienza dell’azione amministrativa.

V119. Le osservazioni degli operatori relative alla misura di esternalizzazione proposta da Telecom Italia, formulate in risposta alle domande da D12 a D18 della delibera n. 122/16/CONS, sono riportate nell’**allegato A** alla presente delibera e costituiranno il punto di partenza di eventuali successivi approfondimenti istruttori.

V120. Con specifico riferimento alla **misura di disaggregazione, oggetto del presente provvedimento**, in esito agli approfondimenti svolti è stato possibile ottenere dagli operatori osservazioni di dettaglio su uno schema di processo che rispecchia i modelli di disaggregazione emersi nel corso del procedimento: ossia il modello di “disaggregazione” proposto da Telecom Italia ai sensi dell’articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS ed il modello “disaggregazione evoluta” proposto da alcuni operatori alternativi nel corso dell’istruttoria.

V121. Dagli esiti istruttori è emerso che le differenti posizioni espresse dagli operatori intervenuti nel procedimento sono sintetizzabili nelle seguenti tre opzioni:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. Modello di disaggregazione;
2. Modello di “disaggregazione evoluta”;
3. Modello di disaggregazione, per il primo anno (fase 1), modello di disaggregazione evoluta dal secondo anno (fase 2).

V122. Nel seguito, si riassumono le valutazioni conclusive dell’Autorità, già distribuite nelle precedenti sezioni. Tali valutazioni sono svolte secondo una vista che tende ad evidenziare come ogni misura sia volta a perseguire gli obiettivi delineati dalla delibera n. 623/15/CONS ed a risolvere le criticità del mercato emerse negli ultimi anni, oltre che a tener conto degli esiti dell’istruttoria svolta. In particolare le argomentazioni sono delineate analizzando i due modelli (di “disaggregazione” e di “disaggregazione evoluta”) rispetto ai seguenti aspetti: a) efficienza produttiva; b) efficienza allocativa; c) qualità dei servizi all’ingrosso ed al dettaglio; d) coerenza con il quadro regolamentare; e) complementarietà con altre misure regolamentari e con l’evoluzione del mercato; f) tempi di implementazione; g) rischi di discriminazione tecnica; h) rischi di discriminazione economica.

## Modello di disaggregazione

A. Efficienza produttiva (organizzazione efficiente). Nel modello di disaggregazione (estensione dell’attuale c.d. *System* unico con alcuni elementi correttivi), come in quello di disaggregazione “evoluta”, Telecom Italia è l’interfaccia unica di dispacciamento degli ordini con i *System*. Ciò massimizza l’efficienza, da un punto di vista produttivo. Infatti, questo modello centralizza in capo a Telecom Italia, in linea con il nuovo modello di *equivalence* (NME) di cui alla delibera n. 652/16/CONS, le funzioni «informatizzate» di gestione degli ordini ed il coordinamento delle funzioni *on field* verso i tecnici interni ed “esterni”. Inoltre, le attività di gestione dell’ordine e *on-field* scaturiscono da un unico punto di ingresso (il CRM) e di dispacciamento (verso il *Delivery Tecnico*) nell’ambito del NME. Un tale sistema unitario assicura, le massime economie di scala.

B. Efficienza economica. Da un punto di vista economico il modello di disaggregazione prevede una gestione contrattuale unitaria, consentendo di massimizzare l’efficienza allocativa. Infatti, i volumi garantiti alle Imprese, nella fase contrattuale unitaria, sono massimi (somma di quelli *retail* e *wholesale*), per ogni Area di Cantiere. Ciò dovrebbe garantire proposte economiche ottimali da parte delle Imprese, a beneficio dei servizi sia *wholesale* che *retail*. Ulteriori ottimizzazioni sono poi ottenibili in ipotesi di accordi di *pooling*, lasciati all’autonoma gestione degli OAO.

C. Qualità dei servizi di provisioning ed assurance offerti da Telecom Italia all’ingrosso e al dettaglio. Un modello di disaggregazione, in cui la responsabilità degli SLA resta in capo a Telecom Italia, garantisce, a livello nazionale, un presidio regolamentare e di vigilanza unitario. Ciò determina un livello qualitativo dei servizi di accesso all’ingrosso, ed a cascata dei servizi al dettaglio, uniforme a livello nazionale. La libertà per gli OAO di negoziare SLA migliorativi consente il



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

perseguimento dell'obiettivo di una concorrenza sulla qualità garantita al cliente finale.

D. Coerenza regolamentare. Il modello di disaggregazione è coerente con la delibera n. 623/15/CONS la quale prevede solo due modelli: quello di disaggregazione (articolo 22, comma 3) e quello di esternalizzazione (articolo 22, comma 4). In aggiunta, il modello di disaggregazione appare maggiormente in linea con la delibera n. 623/15/CONS laddove resta in vigore un prezzo unico nazionale e la responsabilità di Telecom Italia su SLA e Penali.

E. Complementarietà con altre misure regolamentari e con l'evoluzione del mercato. Il modello di disaggregazione, rispetto a quello di disaggregazione evoluta, è maggiormente coerente con le altre misure regolamentari imposte nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso e con le dinamiche future di tali mercati. Ci si riferisce, da un lato, in un orizzonte di breve periodo, all'evoluzione ed all'assestamento di alcuni strumenti regolamentari già introdotti, quali la migrazione al NME, complementari con la fornitura dei servizi accessori e, quindi, in grado di condizionarne le *performance* in termini di prezzo, qualità, e parità di trattamento. A tale riguardo, si ritiene che il passaggio al NME – volto a ridurre i rischi di discriminazione tecnica, in quanto tutti gli ordini di lavoro (per la componente ULL/SLU *retail* e *wholesale*) passano attraverso la stessa catena di *delivery* e sono, pertanto, misurabili in termini di KPI di non discriminazione – potrebbe essere inficiato dal passaggio ad un modello di autonomia contrattuale per la definizione degli SLA relativi alla fornitura dei servizi accessori. Con lo scorporo dei servizi accessori, infatti, gli ordini di attivazione e manutenzione *wholesale* per ULL/SLU non entrerebbero più a far parte del *set* di dati che concorrono alla misura dei KPI di parità di trattamento. Per tali ordini, dunque, gli SLA e le Penali, se fissati autonomamente dagli OAO, non sarebbero più considerati nel calcolo dei KPI di equivalenza. Sotto tale profilo, pertanto, il passaggio a un modello di autonomia contrattuale comporterebbe una perdita, a livello regolamentare e di vigilanza, sul piano delle garanzie di parità di trattamento introdotte dal NME, con scarsa coerenza dell'azione dell'Autorità. Dall'altro lato, in un orizzonte di più lungo periodo (prossimo ciclo regolamentare), va considerato che, con la delibera n. 43/17/CONS, l'Autorità ha avviato il riesame delle condizioni concorrenziali dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa, le cui *performance* potranno condizionare le scelte regolamentari per il prossimo triennio. In particolare, il grado di concorrenzialità dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa sarà valutato alla luce della progressiva diffusione delle reti di accesso a banda ultralarga dell'*incumbent* e degli operatori alternativi (anche mediante la realizzazione dei progetti finanziati dal Piano BUL 2016-2020) e della penetrazione dei relativi servizi di accesso ad *Internet* di alta qualità. Anche sotto tale profilo, dunque, la scelta, più conservativa, di un modello di disaggregazione che si pone in continuità con l'attuale *System Unico* appare maggiormente opportuna, in vista della probabile introduzione di modifiche alla regolamentazione vigente.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

F. Tempi di implementazione. Per tutte le ragioni indicate in precedenza, il modello di disaggregazione è rapidamente implementabile, trattandosi di un'estensione dell'attuale modello di *System Unico*.

G. Rischi di discriminazione tecnica. Il ricorso, su libera scelta degli OAO, ad Imprese esterne per la fornitura dei servizi accessori, considerato anche il passaggio al NME per la parte di gestione automatica degli ordini ULL/SLU, elimina alla radice il rischio per gli OAO di essere discriminati da Telecom Italia.

H. Rischio di discriminazione economica. Un modello di disaggregazione comporta il rischio per gli OAO di una discriminazione economica da parte di Telecom Italia. Infatti gli OAO sono tenuti a versare a Telecom Italia i prezzi fissati dalle OR. Telecom Italia, a sua volta, sostiene i costi interni, derivanti dal costo orario della MOS, ed i costi esterni, derivanti dall'approvvigionamento dei servizi dalle Imprese *System*. La potenziale differenza tra le condizioni economiche dell'OR ed i contratti *System* potrebbe comportare il rischio di una discriminazione economica tra l'OAO e Telecom Italia *Retail*: i primi pagano i prezzi OR, Telecom Italia *Retail* si imputa i costi afferenti ai contratti *System*.

Tuttavia il parziale allineamento svolto, in fase di approvazione delle OR 2016, dei prezzi regolati rispetto ai prezzi contrattualizzati con i *System* ha, di fatto, attenuato tale problema. Al fine di annullare completamente tale rischio, con il presente provvedimento si introduce un correttivo regolamentare volto ad indurre Telecom Italia *wholesale* a confrontarsi rigorosamente con i *System* "esterni", recependone le loro maggiori efficienze. In maggior dettaglio, ai fini della definizione del prezzo unitario a livello nazionale mediante la media pesata tra i valori proposti dai *System* "esterni" ed i costi di Telecom Italia *wholesale* (*System* "interno"), per ciascun servizio di *provisioning* ed *assurance* disaggregabile, Telecom Italia dovrà adottare una modalità di definizione e rappresentazione dei costi "interni" (MOS), in linea con quella relativa ai costi "esterni" (MOI), derivanti dal ricorso alle imprese *System*. In tal senso, Telecom Italia *wholesale* (per la parte che svolge attività assimilabili alle Imprese) dovrebbe essere considerata, sotto tutti i profili e per quanto riguarda le attività *on-field*, come un *System* "interno". Ciò dovrà avvenire, a livello concreto, mediante la comunicazione, da parte di Telecom Italia all'Autorità nell'ambito delle attività di vigilanza, di proposte di valorizzazione dei servizi oggetto di disaggregazione dalla stessa forniti, che siano in linea con il modello di *pricing* dei *System* e soggette alla valutazione dell'Autorità nell'ambito del procedimento di approvazione dell'OR. Pertanto, con tale correttivo regolamentare, il modello *bottom up* utilizzato dall'Autorità per la *valorizzazione dei costi sottostanti la fornitura dei servizi disaggregabili*, è adattato al modello utilizzato dalle Imprese *System* per la valorizzazione delle attività da esse fornite (passando da un modello con caratteristiche essenzialmente di descrizione temporale ad un modello "a punti" utilizzato dai *System*, che include in modo unitario valutazioni di *opex* e *capex* necessari per la realizzazione delle attività).



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In aggiunta, al fine di rafforzare le garanzie di parità di trattamento e in attuazione dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS, nell'implementare la misura di disaggregazione il presente provvedimento estende l'obbligo in capo a Telecom Italia di redazione e comunicazione all'Autorità dei *contratti di servizio* anche per i servizi accessori. Il contratto di servizio fornisce l'indicazione dei prezzi di fornitura da parte della divisione *Wholesale* di Telecom Italia alla divisione *Retail* dei servizi accessori oggetto del provvedimento, al fine di poter vigilare sulla parità di trattamento. Inoltre, si estendono ai servizi accessori anche le misure di separazione contabile e contabilità dei costi al fine di fornire ulteriori strumenti per la verifica sulla non discriminazione, in quanto per tali servizi l'analisi di mercato non aveva fornito specifiche indicazioni attuative.

In conclusione, un modello di disaggregazione, in cui le attività sono "disaggregate" da un punto di vista dell'attribuzione delle responsabilità, della trasparenza e della descrizione tecnica ed economica, sebbene non preveda un'autonomia contrattuale degli OAO, fa sì che TI, soggetto regolamentato, sia indotto, dai correttivi regolamentari suddetti sul piano della definizione del *pricing*, a confrontarsi con i *System* "esterni", recependone le loro maggiori efficienze, evidenziate dai procedimenti OR 2015-2016.

## **Modello di disaggregazione evoluta**

A. Efficienza produttiva (organizzazione efficiente). Come nel modello di disaggregazione, Telecom Italia è l'interfaccia unica di dispacciamento degli ordini con i *System*. Ciò massimizza l'efficienza, da un punto di vista produttivo. Non vi sono, pertanto, sotto il profilo tecnico, differenze tra i due modelli.

B. Efficienza economica. Da un punto di vista economico il modello di disaggregazione evoluta non prevede una gestione contrattuale unitaria, non consentendo di massimizzare l'efficienza allocativa. Infatti, i volumi garantiti alle Imprese, nella fase contrattuale, sono quelli relativi al singolo OAO che contrattualizza e, comunque, anche laddove vi fossero accordi di *pooling* tra OAO, sarebbero limitati ai soli servizi disaggregabili, mancando i volumi dei clienti *retail* di TI e le altre attività svolte per TI e non oggetto di disaggregazione. Ciò potrebbe non garantire proposte economiche ottimali da parte delle Imprese con il risultato di un aumento dei costi *wholesale* e, a cascata, dei prezzi *retail*.

C. Qualità dei servizi di provisioning ed assurance offerti da Telecom Italia nei mercati all'ingrosso e al dettaglio. Analogamente al modello di disaggregazione, la gestione delle attività di *assurance* e *provisioning* da parte di un'Impresa che ha un rapporto contrattuale sia con Telecom Italia che con gli OAO determina, come già sperimentato con i *System* attuali, una riduzione di alcune inefficienze e del contenzioso. Un modello di disaggregazione evoluta, tuttavia, in cui la responsabilità degli SLA non resta in capo a Telecom Italia per le attività *on field*, non garantisce, a livello nazionale, un presidio regolamentare e di vigilanza unitario. Ciò determina un



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

livello qualitativo dei servizi di accesso all'ingrosso, e a cascata dei servizi al dettaglio, non uniforme a livello nazionale.

Infatti, un modello di autonomia contrattuale degli OAO, rischia di creare una differenziazione, sia geografica sia tra diversi operatori, degli SLA applicati allo stesso servizio. Pertanto, a possibili vantaggi (concorrenza sulla qualità/*performance*), potrebbe, contrapporsi lo svantaggio di una discriminazione nelle aree a minore densità o verso i consumatori «meno attenti».

In aggiunta, la concorrenza sul prezzo e gli SLA potrebbe indurre Telecom Italia e/o gli OAO a sacrificare gli obiettivi di qualità, in determinate circostanze, contrattualizzando SLA peggiorativi rispetto a quelli attuali.

Infine, Telecom Italia potrebbe essere indotta a massimizzare le proprie *performance* solo nelle aree in cui è in competizione con i *System* (per riacquistare quote *wholesale*), riducendole nelle aree in cui è in condizioni di monopolio nella fornitura del servizio. Ciò contribuirebbe a determinare una non uniformità della qualità dei servizi *wholesale* e *retail* a livello geografico.

D. Coerenza regolamentare. Da un punto di vista regolamentare, il modello di “disaggregazione evoluta” non appare in linea con l'articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS che non prevede un modello intermedio tra quello di disaggregazione e quello di esternalizzazione. La citata delibera, per il modello di disaggregazione, prevede che Telecom Italia mantenga un ruolo di *Pivot* tecnico e di coordinamento generale, nonché di intermediazione tra operatori alternativi ed Imprese *System*. Nel modello di “disaggregazione evoluta”, il livello di autonomia contrattuale attribuito agli OAO è invece totale, come previsto dalle linee guida dell'Autorità soltanto per il modello di esternalizzazione che, come precedentemente esposto, costituisce una misura che, laddove richiesta dal mercato a valle di un ulteriore approfondimento istruttorio, potrà essere realizzata solo in una seconda fase del percorso regolamentare.

Inoltre, il modello di “disaggregazione evoluta” non risulterebbe conforme alle disposizioni della delibera n. 623/15/CONS, anche in termini di *pricing* dei servizi, in quanto determinerebbe prezzi differenziati a livello geografico: nelle aree ULL, una quota parte delle attività sarebbe svolta dai *System* a prezzi non regolamentati; nelle aree non ULL, si avrebbero invece solo i prezzi regolamentati nell'ambito delle Offerte di Riferimento di Telecom Italia. Parimenti, con il modello di “disaggregazione evoluta” in alcune aree del Paese e per gli Operatori che si rivolgono ai *System*, verrebbe meno la responsabilità di Telecom Italia su SLA e Penali, potendo determinare di conseguenza una differenziazione, come precedentemente illustrato, sia geografica sia tra operatori, degli SLA applicati allo stesso servizio. In altri termini, il modello di “disaggregazione evoluta” determinerebbe una differenziazione geografica dei rimedi regolamentari, non introdotta con l'analisi di mercato.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

E. Complementarietà con altre misure regolamentari e con l'evoluzione del mercato.

Il modello di disaggregazione evoluta rischia di essere non pienamente coerente con alcune misure regolamentari imposte nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso e con le dinamiche future di tali mercati. Come precedentemente esposto, da un lato, il passaggio ad un modello di autonomia contrattuale comporterebbe una perdita, a livello regolamentare e di vigilanza, sul lato delle garanzie di parità di trattamento introdotte dal NME. Dall'altro, in un orizzonte di più lungo periodo (prossimo ciclo regolamentare), l'adozione di un modello di disaggregazione evoluta risulta meno opportuna in virtù dell'avvio della nuova analisi di mercato che potrebbe introdurre modifiche alla regolamentazione vigente.

F. Tempi di implementazione. Il modello di disaggregazione evoluta risulta implementabile meno rapidamente, attesa la necessità di porre in essere un sistema di rapporti contrattuali plurimi, con dispersione delle responsabilità in termini di SLA e Penali.

G. Rischi di discriminazione tecnica. Il modello di disaggregazione evoluta non renderebbe utile includere gli ordini di lavoro inviati alle Imprese selezionate dagli OAO all'interno del *set* di dati che alimenta il calcolo dei KPI di non discriminazione, non essendo noti gli SLA di riferimento. Ciò ridurrebbe la visibilità dell'Autorità sul rispetto delle garanzie di non discriminazione tecnica.

H. Rischi di discriminazione economica. Tale rischio non sussiste atteso che gli OAO pagano direttamente le Imprese *System*.

V123. La valutazione dei due modelli di disaggregazione sulla base delle dimensioni precedentemente illustrate evidenzia, come già chiarito nel corso di tutto il provvedimento, maggiori vantaggi derivanti dall'implementazione della misura di disaggregazione.

V124. Pertanto, con il presente provvedimento l'Autorità definisce i dettagli per l'implementazione del modello di disaggregazione, inteso come estensione dell'attuale *System* unico, apportando alla proposta formulata da Telecom Italia i correttivi illustrati nei precedenti paragrafi.

V125. In particolare, con il presente provvedimento, come motivato nelle sezioni precedenti, l'Autorità sostanzialmente approva la proposta di Telecom Italia con riferimento al perimetro delle attività disaggregabili, alle modalità di interazione tecnica ed ai flussi informativi tra i soggetti coinvolti. L'Autorità, altresì, in parziale modifica della proposta di Telecom Italia, ha definito una procedura di qualificazione e selezione delle Imprese di Cantiere, improntata sul principio della scelta condivisa per Area di Cantiere e della massima trasparenza. Le modifiche al modello di selezione condivisa proposto da Telecom Italia per la scelta del *System* contemperano l'esigenza di garantire il raggiungimento di adeguate economie di scala con l'esigenza di instaurare una dinamica concorrenziale tra le Imprese di rete, inclusa la stessa Telecom Italia.

V126. Con riferimento alla fase contrattuale, il provvedimento introduce un



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

maggior coinvolgimento degli OAO e maggiori garanzie di trasparenza rispetto a quanto proposto da Telecom Italia, fermo restando il ruolo di coordinamento centrale di Telecom Italia. Il provvedimento consente infatti agli OAO di negoziare *autonomamente* con le Imprese System gli interventi svolti da questi ultimi sulla propria rete e le prestazioni aggiuntive, rispetto a quanto oggi previsto in Offerta di Riferimento, definendo i relativi SLA, penali e prezzi, nonché le modalità di gestione del contatto con il cliente finale e di svolgimento delle attività a casa del cliente. In maggior dettaglio, con il presente provvedimento si introducono specifici spazi di autonomia contrattuale tra l'OAO e le Imprese System per le attività da svolgere in casa cliente, fornendo specifiche linee guida che devono essere seguite nella definizione del relativo contratto. Si dà, inoltre, spazio ad accordi di *pooling* tra gli OAO al fine di generare ulteriori efficienze di sistema, con autonomia negoziale, pur nel rispetto del quadro regolamentare e dei requisiti tecnici a garanzia dell'integrità della rete.

V127. Con riferimento all'impatto del modello di disaggregazione sui prezzi previsti nell'offerta di riferimento rimane fermo il principio di prezzo medio nazionale, fermo restando che i valori dei contratti System influiranno, mediante il meccanismo di cui alla delibera n. 653/16/CONS, al calcolo del costo medio tra manodopera MOI e MOS.

V128. Tuttavia, al fine di rafforzare l'impianto regolamentare in materia di parità di trattamento e trasparenza, con il presente provvedimento si declinano per i servizi accessori oggetto della misura di disaggregazione gli obblighi trasparenza, contabilità dei costi e separazione contabile imposti in capo all'operatore Telecom Italia con la delibera n. 623/15/CONS.

V129. In sostanza, la misura di disaggregazione, così come implementata con il presente provvedimento si fonda su quattro elementi cardine di seguito richiamati:

- a) completo sfruttamento delle economie di scala e delle efficienze di coordinamento, grazie ad una visuale unitaria di Telecom Italia nella gestione degli ordini di attivazione e riparazione dei guasti;
- b) trasparenza e separazione contabile/contabilità dei costi, grazie all'introduzione di un meccanismo di determinazione dei contributi *una tantum* dei servizi di attivazione e della componente di bonifica impulsiva (ricompresa nel canone mensile) unico per le Imprese System e per Telecom Italia, attraverso l'armonizzazione delle attività e dei meccanismi di formazione del prezzo nei contratti utilizzabili a livello sia *wholesale* che *retail*; nonché grazie all'obbligo di produzione dei *Contratti di servizio* anche per i servizi accessori per la vigilanza sulla discriminazione interna-esterna;
- c) introduzione già dall'anno 2017 dei suddetti criteri volti al miglioramento dell'efficientamento (già ottenuto sui prezzi dei servizi accessori con delibera n. 653/16/CONS per i contributi *una tantum*) attraverso l'obbligo per Telecom Italia di presentare all'Autorità i valori dei contributi *una tantum* di attivazione ULL/SLU



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

secondo modalità analoghe a delle utilizzate dalle Imprese *System* già ai fini dell'OR 2017;

- d) massimizzazione delle sinergie tra disaggregazione e NME, a regime dalla fine del 2017, in materia di garanzia di parità di trattamento e non discriminazione, grazie all'integrazione completa dei processi *retail* e *wholesale* sui servizi ULL/SLU/VULA-FTTH (*Equivalence of Input*).

V130. La misura di disaggregazione implementata con il presente provvedimento, che si inserisce nel percorso già intrapreso dall'Autorità sui temi della trasparenza economica, dell'efficienza, della qualità e della non discriminazione, in un quadro regolamentare nazionale, prevede dunque alcune misure attuative del modello di disaggregazione individuato nell'analisi di mercato di cui alla delibera n. 623/15/CONS. In particolare, in termini di miglioramento della trasparenza e delle garanzie di non discriminazione, si fa riferimento:

- all'estensione dei criteri e delle modalità di imputazione dei costi delle attività di fornitura dei servizi di *provisioning* e *assurance* da parte dei *System* anche per le attività svolte – per tutti i prodotti e tutti i clienti (inclusa la clientela finale) – direttamente da Telecom Italia.
- all'obbligo di separazione contabile/contabilità dei costi per i servizi accessori, funzionale alla verifica della non discriminazione e dell'equivalenza nelle condizioni economiche offerte a livello *retail* rispetto a quelle offerte agli operatori all'ingrosso.

V131. In relazione alla qualità dei servizi all'ingrosso, per la riduzione dei KO e/o della rimodulazione causa cliente, ed alla maggiore autonomia contrattuale la misura di disaggregazione prevede:

- l'estensione del *System* unico al servizio di *provisioning* di ULL e SLU. Ciò migliora l'efficienza di fornitura dei servizi di accesso con particolare riferimento all'intervento sulle linee non attive (LNA), agli interventi a vuoto, riducendo il tasso di contenzioso;
- la possibilità, per l'OAQ, di definire in autonomia, con le Imprese *System*, le attività che non riguardano la rete di accesso di Telecom Italia (quali la presa appuntamento e l'intervento a casa del cliente), pur nel rispetto delle linee guida fornite nel presente provvedimento;
- la possibilità di negoziare direttamente con i *System* le attività e le prestazioni aggiuntive non ricomprese tra i servizi base (*SLA plus*).

V132. Si evidenzia che, in attuazione di un generale principio di parità di trattamento dei clienti finali, le medesime linee guida definite con il presente provvedimento per la contrattazione OAO-Impresa *System* in merito alle attività a casa del cliente *retail* (quali le modalità di installazione/configurazione di apparati presso il cliente, le previsioni relative alla realizzazione di opere a valle della borchia d'utente, o la consegna al cliente dei prodotti FONIA/ADSL, contestualmente alla realizzazione



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

della linea RTG/ISDN/ADSL) devono essere seguite anche da Telecom Italia nei contratti dalla stessa stipulati con le Imprese *System* che operano per proprio conto.

V133. In conclusione, in virtù delle suddette considerazioni che illustrano, sulla base degli esiti istruttori, i maggiori vantaggi del modello di disaggregazione rispetto al modello indicato dal mercato come “disaggregazione evoluta” - con il presente provvedimento l’Autorità implementa il modello di “disaggregazione” di cui all’articolo 22, comma 3, della delibera n. 623/15/CONS con alcune misure finalizzate a migliorare la trasparenza, la garanzia di non discriminazione economica, l’efficacia e l’efficienza dell’organizzazione e della fornitura dei servizi tecnici accessori. In particolare, si tratta delle seguenti previsioni:

- a) introduzione della libertà contrattuale rispetto agli interventi a casa cliente (che non coinvolgono la Rete di Telecom Italia) ed agli SLA migliorativi (*Plus*);
- b) garanzia per gli OAO di trasparenza sui criteri di qualificazione dei *System*;
- c) introduzione di una completa libertà, per gli OAO, nella selezione dell’Impresa *System*, fino a un massimo di 4 Imprese per Area di Cantiere;
- d) rapida implementazione della misura di disaggregazione, in quanto si consente di utilizzare, da subito, le Imprese già oggi qualificate;
- e) una metodologia di determinazione del prezzo dei servizi accessori unitaria, sia che i servizi siano forniti dalle Imprese *System* sia che siano forniti da Telecom Italia, spingendo TI all’efficienza interna (comportandosi come un *System* efficiente) e aumentando le garanzie di non discriminazione (stessi criteri di *pricing* del contratto con i *System* terzi e evidenza dei *transfer charges* esterni e interni);
- f) massimizzazione delle sinergie con il NME, che consente di misurare il grado di parità di trattamento a livello complessivo, includendo sia la fase di gestione automatica dell’ordine sia la fase *on field*, tra l’invio dell’ordine di lavoro e il suo espletamento.

V134. Come richiesto dagli OAO, il modello di esternalizzazione tecnica ed economica, potrà essere valutato – a valle di una ulteriore consultazione – nel contesto della nuova analisi di mercato che, probabilmente, introdurrà una differenziazione geografica dei rimedi.

V135. Per le motivazioni di dettaglio delle modifiche apportate alla proposta di Telecom Italia relativamente alla misura di disaggregazione e, in generale, per i dettagli relativi alle modalità di implementazione di tale misura, si rimanda alle sezioni precedenti, relative alle valutazioni dell’Autorità alle risposte degli operatori alle domande da D6 a D11 della delibera n. 122/16/CONS.

VISTI gli atti del procedimento;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

UDITA la relazione del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Art. 1**

#### **Definizioni**

1. Ai fini del presente provvedimento si intende per:
  - a. “Autorità”: l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dall’Art. 1, comma 1, della legge 31 luglio 1997, n. 249;
  - b. “Codice”: il “Codice delle comunicazioni elettroniche” adottato con Decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70;
  - c. “Impresa di rete” o “Impresa *System*”: impresa terza cui sono affidate da parte di Telecom Italia o di un operatore alternativo alcune fasi delle attività di *delivery* e *assurance* relative ai servizi di accesso *wholesale* di cui all’art. 7 della delibera n. 623/15/CONS (ULL e SLU), nei termini ed alle condizioni di cui al presente provvedimento;
  - d. *Telecom Italia System*: direzione interna a Telecom Italia cui è affidata la fornitura dei servizi accessori ai servizi di accesso di cui ai mercati 3a e 3b di *delivery* e *assurance*, relativi ai clienti degli OAO o di Telecom Italia;
  - e. “operatore alternativo” (*Other Authorised Operators* o OAOs): un’impresa, diversa dall’operatore notificato, autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni elettroniche, o una risorsa correlata;
  - f. “rete locale”: il circuito fisico che collega il punto terminale della rete (tipicamente presso il domicilio dell’abbonato) al permutatore o ad un impianto equivalente nella centrale locale della rete pubblica di comunicazioni elettroniche;
  - g. “sottorete locale”: una rete locale parziale che collega il punto terminale della rete (tipicamente nella sede dell’abbonato) ad un punto di concentrazione o ad un determinato punto di accesso intermedio della rete pubblica locale di comunicazioni elettroniche (tipicamente di giunzione tra rete primaria e secondaria);
  - h. “servizio di accesso disaggregato alla rete locale in rame”: l’insieme dei servizi di accesso completamente disaggregato alla rete locale, di accesso condiviso alla rete locale in rame e di accesso alla sottorete in rame, di servizio di accesso disaggregato virtuale, di servizio di *unbundling* dati, di servizio di *unbundling* virtuale;



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. “servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale” (c.d. *full unbundling* o ULL): fornitura dell’accesso alla rete locale dell’operatore di accesso con l’uso dell’intero spettro delle frequenze disponibile;
- j. “servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale” (c.d. *sub-loop unbundling* o SLU): il servizio consistente nella fornitura dell’accesso alla sottorete locale in rame dell’operatore di accesso con l’uso dell’intero spettro delle frequenze disponibile;
- k. “servizio di manutenzione correttiva”: le attività di intervento per la risoluzione di problemi tecnici richieste attraverso una segnalazione di “guasto” da parte del cliente finale (attività di *assurance*);
- l. “servizio di attivazione ULL”: servizio di attivazione dei servizi ULL di cui alla sezione IV della delibera n. 653/16/CONS;
- m. “servizio di disattivazione ULL”: servizio di disattivazione dei servizi ULL di cui alla sezione III della delibera n. 653/16/CONS;
- n. “servizio di attivazione SLU”: servizio di attivazione dei servizi SLU di cui alla sezione IV della delibera n. 653/16/CONS;
- o. “servizio di disattivazione SLU”: servizio di disattivazione dei servizi SLU di cui alla sezione III della delibera n. 653/16/CONS;
- p. “Bonifica impulsiva”: le attività di intervento svolte nell’ambito del servizio di manutenzione correttiva e che riguardano gli interventi *on field* per la risoluzione dei guasti di un singolo utente, nella tratta di rete accesso passiva;
- q. “Area di centrale”: porzione del territorio che comprende le abitazioni collegate in rame e/o in fibra ottica ad una specifica centrale di accesso locale;
- r. “Area di Cantiere”: aggregato di aree di centrale nel quale operano una o più Imprese di rete designate sulla base di contratti specifici per lo svolgimento delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU;
- s. Parti: Telecom Italia e gli OAO che hanno sottoscritto il contratto di disaggregazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU;
- t. *Contratto di servizio dei servizi accessori*: Il “contratto interno” che Telecom Italia (Direzione *Wholesale* di Telecom Italia o Direzione che in seguito svolgerà analoghe funzioni) è tenuta a stipulare con la Direzione *Retail* ed a comunicare all’Autorità, che contiene le condizioni di cessione interna - tecniche, economiche e i relativi SLA - dei servizi accessori di *provisioning* ed *assurance* dei servizi di accesso, nei mercati 3a e 3b;
- u. “Cliente”: le persone fisiche residenti in abitazioni private o le persone giuridiche che acquistano i servizi di accesso alla rete telefonica pubblica fissa per effettuare e/o ricevere chiamate vocali e/o per usufruire di servizi di trasmissione dati.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all'Art. 1 della delibera n. 623/15/CONS ed all'Art. 1 del Codice.

### **Art. 2**

#### **Disaggregazione delle attività di *provisioning* e *assurance* dei servizi ULL e SLU**

1. Ai sensi della delibera n. 623/15/CONS, articolo 7, comma 14, Telecom Italia prevede la facoltà per gli OAO di far svolgere, in modalità disaggregata, ad Imprese terze (nel seguito, anche “Imprese *System*”) qualificate e selezionate ai sensi dei successivi articoli 3 e 4, le attività *on-field* di attivazione (*provisioning*) e di manutenzione correttiva (*assurance*) relative ai servizi ULL e SLU ed a soggetti terzi le attività di presa appuntamento, secondo i termini e le condizioni definite con il presente provvedimento.
2. Per il servizio di *provisioning*, possono essere oggetto di disaggregazione la presa appuntamento e le attività relative alla componente *on field* dell'attivazione di linee ULL e SLU, compreso l'eventuale collaudo finale della linea.
3. Per il servizio di *assurance*, possono essere oggetto di disaggregazione le attività relative alla componente *on field* della bonifica impulsiva di linee ULL e SLU. Sono esclusi dal perimetro della disaggregazione gli interventi di manutenzione correttiva in presenza di guasti multipli (come, ad esempio, i guasti cavo).
4. L'operatore alternativo può scegliere:
  - a) le Aree di Cantiere in cui intende avvalersi dell'Impresa *System*;
  - b) i servizi di accesso all'ingrosso di cui al comma 1 (ULL e/o SLU) per i quali intende avvalersi dell'Impresa *System* per le Aree di Cantiere scelte;
  - c) per ciascun servizio all'ingrosso di cui alla lettera precedente, quali attività (*provisioning on field* e/o *assurance on field*) affidare all'Impresa *System* per le Aree di Cantiere scelte;
  - d) a quale soggetto (Impresa *System* di cui agli articoli 3 e 4, Telecom Italia *System*, soggetti terzi o divisione interna) affidare le attività di presa appuntamento;
  - e) le prestazioni ulteriori a quelle previste in Offerta di Riferimento che l'OAO intende richiedere all'Impresa *System*.
5. L'OAO può, altresì, scegliere, per le Aree di Cantiere e relativamente ai servizi ed alle prestazioni di cui ai commi 2 e 3, di avvalersi dei servizi accessori forniti da Telecom Italia *System* alle condizioni approvate nell'Offerta di Riferimento.

### **Art. 3**

#### **Qualificazione delle Imprese *System***

1. Le Imprese *System* sono soggette, al fine di poter essere selezionate per la fornitura in modalità disaggregata delle attività *on-field* di *provisioning* ed *assurance* delle



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

linee ULL e SLU ai sensi dell'articolo 4, ad un preventivo processo di qualificazione sulla base di oggettivi requisiti di affidabilità, solidità finanziaria, qualificazione del personale, dotazione tecnica e qualità delle prestazioni. Le Imprese *System* già utilizzate da Telecom Italia per le attività di *provisioning* e *assurance* dei servizi di accesso sono da intendersi automaticamente qualificate. Telecom Italia può proporre all'Autorità ulteriori specifici requisiti integrativi strettamente volti a soddisfare eventuali nuove esigenze di sicurezza e integrità della rete. Telecom Italia pubblica sul proprio portale *wholesale* l'elenco delle Imprese qualificate (denominato "Elenco") entro dieci giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento.

2. La qualificazione di una nuova Impresa *System* è svolta, secondo la seguente procedura.
  - a) In sede di prima applicazione Telecom Italia comunica, all'Autorità, i requisiti di qualificazione delle Imprese *System* entro trenta giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento.
  - b) Entro i successivi quarantacinque giorni, l'Autorità comunica a Telecom Italia eventuali osservazioni sui requisiti di esperienza ed affidabilità tecnica dei profili professionali impiegati nonché della solidità finanziaria delle Imprese *System* ai fini della loro qualificazione, tenendo conto dei commenti acquisiti dagli OAO o dalle Imprese *System*.
  - c) Telecom Italia pubblica sul proprio portale fornitori, entro dieci giorni dalla comunicazione di cui sopra, le modalità per avviare la procedura di qualificazione.
  - d) Telecom Italia conclude la procedura di qualificazione entro quarantacinque giorni dalla domanda di qualificazione inviata dall'Impresa *System*, al netto dei tempi di risposta delle Imprese *System*, dandone informativa alle stesse attraverso il proprio portale fornitori.
  - e) Telecom Italia aggiorna l'Elenco delle Imprese *System* qualificate sul proprio portale *wholesale* entro cinque giorni dalla conclusione della procedura di qualificazione, dandone comunicazione all'Autorità.
3. Fermo restando il rispetto delle disposizioni di Telecom Italia che regolano il ricorso al subappalto, la procedura di qualificazione di cui al precedente comma prevede requisiti stringenti in termini di professionalità e correttezza contrattuale nei confronti di eventuali altre aziende a cui vengono subappaltate le attività che, comunque, appartengono all'Elenco di cui sopra.
4. In caso di mancata certificazione di un'impresa, Telecom Italia comunica tempestivamente all'Autorità, ai fini delle attività di verifica di competenza, i risultati della procedura di qualificazione con le motivazioni della mancata qualificazione.
5. Qualora Telecom Italia intenda escludere dall'Elenco una o più Imprese *System*, lo comunica all'Autorità ed agli OAO con almeno 12 mesi di anticipo, con adeguata motivazione. Solo nel caso di gravi e giustificati motivi Telecom Italia può, senza



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

preavviso, escludere dall'Elenco un'Impresa *System*, dandone comunicazione all'Autorità, per le verifiche di competenza.

## Art. 4

### Selezione delle Imprese *System*

1. La selezione dell'Impresa *System* è effettuata per Area di Cantiere tra le imprese incluse nell'Elenco di cui all'articolo 3, comma 1, come aggiornato ai sensi del comma 2 dello stesso articolo.
2. La procedura di selezione delle Imprese *System* è svolta come segue:
  - a) Entro quindici giorni dalla pubblicazione dell'Elenco delle Imprese *System*, di cui al comma 1 dell'articolo 3, Telecom Italia pubblica sul proprio portale *wholesale*:
    - Una lista (Lista A) che indica, per ciascuna Area di Cantiere, l'impresa che opera per conto di Telecom Italia e che viene proposta da quest'ultima agli OAO per l'affidamento dell'incarico di Impresa *System*;
    - Una lista aggiuntiva (Lista B) che indica, per ciascuna Area di Cantiere, le ulteriori imprese qualificate designabili come Impresa *System*. In tale lista saranno inserite tutte le Imprese iscritte all'Elenco, diverse da quelle incluse nella Lista A, e che hanno espresso, in sede di qualificazione, la disponibilità a prestare attività come Impresa *System* in detta Area di Cantiere;
  - b) per ciascuna Area di Cantiere non possono essere selezionate, complessivamente dagli OAO, più di 4 Imprese *System*, ossia oltre all'Impresa *System* inclusa nella Lista A non più di tre Imprese appartenenti alla Lista B;
  - c) gli OAO, che hanno sottoscritto il contratto di cui all'articolo 7, comma 2, *lett. a)* e il contratto quadro di cui all'articolo 7, comma 2, *lett. b)* – da concludere complessivamente entro un mese dalla pubblicazione dell'elenco delle Imprese *System* qualificate – possono comunicare a Telecom Italia, entro dieci giorni dalla stipula dei contratti quadro con le Imprese *System*, per ciascuna Area di Cantiere, le Imprese *System*, appartenenti alla Lista A o B, di cui intendono avvalersi;
  - d) nel caso in cui un OAO intenda selezionare in una certa Area di Cantiere un'Impresa *System* dalla Lista B diversa da quelle già selezionate dagli altri OAO per la medesima Area di Cantiere e, complessivamente, in tale Area di Cantiere il numero di Imprese *System*, della Lista B, già selezionate sia pari a 3, Telecom Italia comunica all'OAO entro i successivi cinque giorni (ossia entro cinque giorni dalla ricezione della comunicazione dell'OAO delle Imprese *System* di cui quest'ultimo intende avvalersi) il raggiungimento del limite massimo di Imprese per la singola Area di Cantiere; l'OAO ha la facoltà di scegliere entro i successivi dieci giorni tra le 4 Imprese già selezionate (Impresa *System* della Lista A e le 3 Imprese *System* della Lista B). L'Autorità si riserva di aumentare il numero



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

massimo di Imprese in una determinata Area di Cantiere in funzione delle esigenze del mercato;

- e) entro cinque giorni dalla comunicazione degli OAO relativa alle Imprese *System* di cui intendono avvalersi, conformemente a quanto disposto nelle precedenti lettere c) e d), Telecom Italia comunica all'Autorità la lista delle Imprese *System* che sono state selezionate dagli OAO in ciascuna Area di Cantiere.
3. Telecom Italia aggiorna le Liste A e B pubblicate sul proprio portale *wholesale*, laddove vi siano cambiamenti nella composizione delle Liste medesime o modifiche nella geografia delle Aree di Cantiere.

### **Art. 5 Capitolato tecnico**

1. Telecom Italia, entro 10 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento predispone e rende disponibile sul proprio portale *wholesale*, coerentemente con le disposizioni del presente provvedimento e, in particolare, dell'articolo 2, il *Documento tecnico* che contiene la descrizione delle attività *on-field* di *provisioning e assurance* che possono essere affidate alle Imprese selezionate ai sensi dell'articolo 4 e la lista delle Aree di Cantiere.
2. Entro 15 giorni dalla comunicazione dell'Elenco delle Imprese *System* selezionate (di cui all'articolo 4, comma 2, *lett. e*), per gli OAO che hanno sottoscritto i contratti di cui all'art. 7, comma 2, lettere a e b, Telecom Italia stima, sulla base dei volumi dell'anno precedente, i volumi previsionali, relativi agli OAO che hanno aderito alla procedura di selezione, per ULL e SLU, funzionali al dimensionamento di massima delle attività di cui all'articolo 2 (attivazioni *on field*, bonifica impulsiva *on field*, prestazioni ulteriori richieste all'Impresa *System*). Tali volumi, che Telecom Italia deve comunicare all'Autorità, sono utilizzati da TI, unitamente ai volumi richiesti per le proprie linee, ai fini del contratto di cui all'articolo 7, comma 2, *lett. c*), secondo le modalità già in essere tra TI e le Imprese *System*.
3. Telecom Italia, entro 15 giorni dalla valutazione di cui al precedente comma 2, invia il *Capitolato tecnico* con gli allegati volumi previsionali alle Imprese *System* selezionate, che potranno presentare a Telecom Italia le proprie offerte tecnico-economiche al fine di procedere alla fase di contrattualizzazione secondo quanto previsto dall'articolo 7, comma 2, *lett. c*). Tali offerte potranno anche consistere in una conferma e/o integrazione di contratti già in essere tra TI e l'impresa *System*.

### **Art. 6 Contratti di servizio per i servizi accessori e obblighi in capo a Telecom Italia**

1. Ai fini della fornitura alle proprie divisioni interne di servizi accessori ai servizi di accesso, equivalenti ai servizi di accesso all'ingrosso alla rete in rame ed in fibra ottica di cui agli articoli 7, 8 e 9 della delibera n. 623/15/CONS, Telecom Italia



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

garantisce che la fornitura degli stessi alle proprie divisioni interne avvenga attraverso la stipula di *contratti di servizio* che esplicitino le condizioni generali di fornitura tecniche ed economiche. Tali contratti hanno validità annuale e contengono almeno gli SLA di *provisioning*, *assurance* e disponibilità garantiti per ciascuno dei servizi forniti internamente. Tali SLA riportano, se applicabili, le clausole degli SLA relativi ai corrispondenti servizi presentati nell'Offerta di Riferimento. I prezzi di cessione interna riportati nei contratti di servizio sono quelli riportati nell'Offerta di Riferimento. Tali contratti sono comunicati all'Autorità entro il 30 settembre di ciascun anno, unitamente a qualsiasi altra informazione necessaria a verificare il rispetto della parità di trattamento.

2. In sede di prima applicazione di quanto previsto al comma 1, Telecom Italia, entro 30 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento, predispone e sottopone all'approvazione dell'Autorità, all'interno di appositi contratti di servizio, le condizioni economiche di cessione interna corrispondenti ai servizi accessori ai servizi di accesso all'ingrosso di cui ai mercati 3a e 3b forniti dalla Direzione *Wholesale* – o da qualsiasi altra funzione di Telecom Italia cui siano attribuite le competenze nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso – alle funzioni commerciali di Telecom Italia. Per quanto applicabile, i *contratti di servizio* sono coerenti e confrontabili con quelli stipulati, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, con le Imprese di rete.
3. Entro gli stessi termini di cui al comma 2, Telecom Italia invia all'Autorità tutti i contratti con le Imprese di Rete, incluso quelle di cui si avvale Telecom Italia, attualmente in essere e dichiara se e fino a quando intende avvalersi degli stessi, nelle more dell'operatività del nuovo modello di cui al presente provvedimento, tenuto conto di quanto previsto dall'articolo 5.

### **Art. 7**

#### **Modello contrattuale per la disaggregazione delle attività di *provisioning* e *assurance* dei servizi ULL e SLU**

1. L'OAQ richiede a Telecom Italia l'affidamento ad una o più Imprese *System* qualificate e selezionate ai sensi dei precedenti articoli 3 e 4, o alla stessa Telecom Italia *System*, delle attività *on-field* di *provisioning* e *assurance* di cui all'articolo 2, commi 2 e 3.
2. I contratti che regolano la fornitura da parte di Imprese *System* in modalità disaggregata delle attività di *provisioning* ed *assurance* relative ai servizi ULL e SLU, sono i seguenti:
  - a) **Contratto Quadro di System Unico, stipulato fra TI e l'OAQ**, relativo all'affidamento ad una o più Imprese *System* delle prestazioni *on field* di *provisioning* e bonifica impulsiva ai sensi dell'articolo 2. Nell'ambito del suddetto contratto, nel rispetto delle *norme tecniche* di Telecom Italia, sono definiti gli



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

spazi di autonomia contrattuale tra l'OAO e l'Impresa *System*, negoziabili dall'OAO nell'ambito del contratto di cui alla successiva lettera *b*).

Il contratto di *System Unico* prevede la delega, all'Impresa *System*, del compito di attribuire, a Telecom Italia o all'OAO, la responsabilità in caso di segnalazioni di malfunzionamenti e impedimenti, ai sensi dell'articolo 12.

- b) **Contratto Quadro stipulato tra l'OAO e le Imprese *System*** di interesse, che – conformemente a quanto specificato nel contratto di cui alla precedente lettera *a*) – disciplina le condizioni generali sottostanti la fornitura dei servizi di *provisioning* ed *assurance* disaggregabili.
- c) **Contratto stipulato fra TI e l'Impresa *System*** che disciplina gli SLA e gli aspetti economici della fornitura, ai sensi dell'articolo 2, dei servizi, regolamentati dall'Autorità, *on field*, di *provisioning* e di bonifica impulsiva per l'ULL e lo SLU oggetto di disaggregazione. Gli aspetti tecnici, economici e procedurali sono coerenti con quanto definito in Offerta di Riferimento. Il contratto può prevedere ragionevoli e proporzionate garanzie assicurative a tutela della sicurezza ed integrità della rete di Telecom Italia.

Il contratto definisce le modalità di attribuzione all'Impresa *System* della responsabilità in caso di violazioni delle norme tecniche e delle istruzioni di lavoro definite da Telecom Italia, nonché in caso di danni alle infrastrutture di rete di Telecom Italia, agli OAO che le utilizzano e ai rispettivi clienti finali, ivi inclusi quelli serviti da Telecom Italia stessa.

- d) **Contratto stipulato fra l'Impresa *System* e l'OAO** che, prese a riferimento le *norme tecniche* di Telecom Italia e conformemente a quanto specificato nel contratto di cui alla precedente lettera *a*), può disciplinare gli aspetti tecnici ed economici della fornitura delle seguenti prestazioni aggiuntive e integrative rispetto a quelle previste in Offerta di Riferimento:
- **SLA *plus* e relative penali** dei servizi di attivazione e di bonifica impulsiva *on field* che comunque non possono essere complessivamente e per la parte *on-field*, al netto delle preliminari attività gestionali che restano in capo a Telecom Italia, peggiorativi rispetto a quanto previsto dalla delibera n. 623/15/CONS e s.m.i.;
  - **la policy di contatto:** l'OAO, in caso non intenda avvalersi delle condizioni offerte da Telecom Italia, può definire con l'Impresa *System* modalità di gestione del contatto (presa appuntamento) con il cliente finale alternative a quanto previsto in Offerta di Riferimento;
  - **attività a casa del cliente finale** conformemente a quanto disposto nell'articolo seguente, quali, a titolo esemplificativo, le modalità di installazione/configurazione di apparati presso il cliente, previsioni relative alla realizzazione di opere a valle della borchia d'utente, o la consegna al



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

cliente dei prodotti FONIA/ADSL, contestualmente alla realizzazione della linea RTG/ISDN/xDSL;

- **eventuali prestazioni ulteriori** rispetto a quelle *standard* regolate nel contratto tra Telecom Italia e l'OAo di cui alla precedente lettera a);
- **eventuali sconti**, rispetto ai prezzi derivanti dalla contrattazione tra le Imprese di rete e Telecom Italia secondo quanto previsto all'articolo 5 ed all'articolo 7, comma 2, *lett. c*), per effetto di accordi tecnici di *pooling* (tra almeno due operatori) dal lato della domanda di prestazioni, in ragione dei maggiori volumi trattati dal *System* prescelto da due o più operatori nonché delle maggiori efficienze di coordinamento e gestione nelle Aree di Cantiere oggetto di accordo. In tal caso, per tali Aree di Cantiere, gli OAo in *pooling* e l'Impresa di Rete (individuata nell'ambito della procedura di selezione di cui all'articolo 4) con cui sottoscrivono l'accordo, potranno concordare specifiche modalità di fatturazione diretta della quota di sconto accordato dall'Impresa di rete, in relazione ai servizi, tra quelli oggetto di disaggregazione, per i quali tali sconti sono stati accordati;
- **le condizioni economiche per l'operatività del 4° referente** e per gli interventi a vuoto attribuiti dall'Impresa *System* alla competenza dell'OAo.

### **Art. 8**

#### **Linee guida per la contrattazione OAo-Impresa *System* relativamente alle attività a casa del cliente *retail***

1. Il contratto stipulato fra l'Impresa *System* e l'OAo, ai sensi del precedente articolo 7, comma 2, *lett. d*), in relazione alle attività da svolgere a casa del cliente finale, definisce le norme comportamentali che il personale dell'Impresa di Rete deve rispettare nei confronti del Cliente, indicando le procedure e le condotte che devono essere osservate nel corso dei lavori presso la sede del Cliente, quali *inter alia* l'obbligo:
  - a. per il personale, di presentare il proprio documento identificativo, nei casi di accesso nell'altrui domicilio o in altre situazioni di rapporto con il pubblico;
  - b. di rispettare le esigenze del Cliente nel fissare l'appuntamento per l'installazione;
  - c. di rispettare con puntualità l'appuntamento preso;
  - d. di effettuare con rapidità e competenza le operazioni di installazione;
  - e. di lasciare in ordine il domicilio o il luogo dopo l'installazione;
  - f. usare cortesia e disponibilità verso il Cliente in ordine alla modalità di realizzazione del lavoro e di eventuali richieste di implementazione e di funzionalità dell'impianto.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. Il contratto di cui all'articolo 7, comma 2, *lett. d)*, in relazione alle attività lato cliente *retail*, include inoltre indicazioni relative:
  - a. alla gestione della presa appuntamento con i Clienti, fissati a cura dell'Impresa, ed alla comunicazione della data/ora concordata per l'appuntamento stesso e degli estremi del contatto (referente Cliente e data/ora del contatto);
  - b. alla rimodulazione, nei casi di provata indisponibilità del Cliente, degli appuntamenti fissati dall'Impresa, con la comunicazione della data/ora concordata per il nuovo appuntamento, della causa della rimodulazione dell'appuntamento stesso e degli estremi del contatto (referente Cliente e data/ora del contatto);
  - c. ai casi in cui è consentito rimodulare l'appuntamento;
  - d. alle modalità di fissazione di una nuova presa appuntamento.
3. Il contratto di cui all'articolo 7, comma 2, *lett. d)*, può altresì stabilire, laddove applicabile nel rispetto delle norme tecniche di cui al contratto con Telecom Italia e con le offerte di riferimento:
  - a. la gestione degli accessi presso il Cliente anche se ripetuti, dei sopralluoghi tecnici presso il Cliente per la definizione dei percorsi dei conduttori e delle sedi di posa delle terminazioni;
  - b. la gestione dei KO Cliente;
  - c. le modalità di installazione/configurazione di apparati presso il cliente per servizi ADSL e su rete in fibra contestuale alla realizzazione/trasformazione di un impianto;
  - d. l'esecuzione di una serie di prestazioni principali – quali l'installazione, il collegamento e la configurazione degli apparati – ed una serie di prestazioni accessorie, quali *inter alia* la verifica di funzionalità della linea ADSL/VDSL o in generale dell'impianto al termine dei lavori, i contatti con l'operatore per l'esecuzione della prova di funzionalità e relativo collaudo della linea laddove necessario, la consegna del *modem* o del *kit* autoinstallante o per concordare modifiche tecniche;
  - e. previsioni ai fini della realizzazione di opere impiantistiche a valle della borchia d'utente;
  - f. specifiche che riguardano la consegna al cliente dei prodotti e apparati, necessari ai servizi di comunicazione elettronica foniti, contestuale alla realizzazione della linea di accesso.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## Art. 9

### **Linee guida per la gestione dei rapporti Telecom Italia-Impresa System relativamente alle attività a casa del cliente**

1. Il contratto stipulato fra Telecom Italia e l'Impresa System che opera per conto di Telecom Italia ai sensi dell'articolo 4, comma 2, *lett. a*), primo punto, in attuazione di un generale principio di parità di trattamento dei clienti finali, è conforme alle linee guida di cui all'articolo 8 per quanto riguarda le attività da svolgere in casa cliente, quali le modalità di installazione/configurazione di apparati presso il cliente, le previsioni relative alla realizzazione di opere a valle della borchia d'utente, o la consegna al cliente di apparati, necessari alla fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, contestualmente alla realizzazione della linea di accesso.

## Art. 10

### **Determinazione dei prezzi in Offerta di Riferimento e fatturazione dei servizi oggetto di disaggregazione**

1. Ai fini della definizione dei relativi prezzi pubblicati nelle Offerte di Riferimento che l'Autorità approva annualmente, ai sensi della delibera n. 623/15/CONS, sono tenute in conto le condizioni economiche dei servizi disaggregati di *provisioning* e *assurance* di cui ai contratti in essere tra Telecom Italia e le Imprese System.
2. Ai sensi dell'articolo 22, comma 3, *lett. f*), della delibera n. 623/15/CONS sono, in ogni caso, riconosciuti a Telecom Italia tutti i costi relativi alle attività d'intermediazione, di controllo, di gestione e di tracciabilità delle attività delle Imprese System, nonché i costi relativi alle attività di coordinamento e di monitoraggio del sistema complessivo sul territorio nazionale.
3. Il prezzo nazionale della componente *on field* dei servizi di *provisioning*, approvato nell'ambito dell'Offerta di Riferimento, è ottenuto a partire dalla media ponderata, con i volumi di cui al comma 6, del valore medio nazionale di tutti i contratti stipulati con tutte le Imprese System (utilizzate per la fornitura di servizi *wholesale*, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, *lett. c*), e *retail*), per ciascun servizio oggetto di disaggregazione, e del costo del corrispondente servizio accessorio proposto da Telecom Italia per l'approvazione dell'Autorità, e formalizzato secondo le modalità e i termini di cui al successivo comma 4.
4. Il costo del servizio accessorio di *provisioning*, di attivazione e disattivazione, fornito da Telecom Italia System, è formulato e sottoposto all'approvazione dell'Autorità secondo gli stessi termini di rappresentazione e formalizzazione utilizzati dalle Imprese System utilizzate da Telecom Italia. Nell'approvazione dell'Offerta di Riferimento l'Autorità valuta l'efficienza dei costi presentati da Telecom Italia anche alla luce del confronto con i contratti delle Imprese System. Tale previsione si applica anche ai fini dell'approvazione dell'Offerta di Riferimento 2017.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

5. Il costo del servizio accessorio della componente *on field* di bonifica impulsiva fornito da Telecom Italia, per le linee di accesso, è formulato e comunicato all'Autorità secondo gli stessi termini di rappresentazione e formalizzazione utilizzati dalle Imprese System.
6. I volumi utilizzati ai fini della media di cui al comma 3 sono quelli consuntivati l'anno precedente a quello relativo all'Offerta di Riferimento oggetto di approvazione, considerando l'insieme degli interventi svolti, dalle Imprese System e da Telecom Italia, nell'intero mercato dei servizi di accesso e rispetto al territorio nazionale.
7. Il prezzo medio nazionale della componente *on field* dei servizi di bonifica impulsiva potrà essere ottenuto, nell'ambito del modello BULRIC di cui alla delibera n. 623/15/CONS, utilizzando i costi di cui al comma 5 e determinando il valore medio nazionale con le stesse regole di ponderazione di cui ai commi 3 e 6 precedenti.
8. Per le attività di *provisioning* e *assurance* svolte in modalità disaggregata dalle Imprese System sulla rete di Telecom Italia per conto dell'OAO, Telecom Italia fattura all'OAO il corrispondente prezzo approvato nell'Offerta di Riferimento in vigore.
9. Telecom Italia versa all'Impresa System il corrispettivo per le attività di *provisioning* e *assurance* svolte sulla propria rete in modalità disaggregata, stabilito nel contratto stipulato ai sensi dell'articolo 7, comma 2, lett. c).
10. L'OAO versa direttamente all'Impresa System il corrispettivo per eventuali attività svolte sulla propria rete, nonché per le prestazioni oggetto del contratto definito all'articolo 7, comma 2, lett. d). L'OAO riceve, laddove giustificato, il valore economico corrisponde allo sconto di *pooling* di cui allo stesso articolo.
11. Nessun corrispettivo potrà essere richiesto da Telecom Italia all'OAO per lo svolgimento delle prestazioni oggetto del contratto di cui all'articolo 7, comma 2, lett. d).

### **Art. 11**

#### **Interazione tecnica e flussi informativi tra i soggetti coinvolti**

1. Gli OAO inviano gli ordini di lavoro relativi al *provisioning* e le segnalazioni di malfunzionamenti relative all'*assurance* alla direzione *Wholesale* di Telecom Italia - o a qualsiasi altra divisione o funzione di Telecom Italia cui siano attribuite le competenze nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso - che inoltra all'Impresa System selezionata dall'OAO gli ordini di lavoro di *provisioning* e le segnalazioni di malfunzionamenti di sua competenza.
2. Telecom Italia invia l'ordine di lavoro o la segnalazione di malfunzionamento all'Impresa System indicata dall'OAO, o dalla propria direzione *Retail* nel caso di servizi ai propri Clienti, e interagisce con la stessa coerentemente con le procedure



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

regolamentate, per conto dell'OAO in forza del contratto di cui all'articolo 7, comma 2, lett. a).

3. L'invio e la gestione degli ordini di lavoro e delle segnalazioni di malfunzionamenti, incluso lo scambio delle notifiche relative agli stati di lavorazione e la gestione della *policy* di contatto, si basa sulle procedure di fornitura dei servizi *wholesale* riportate nell'Offerta di Riferimento e nei contratti di fornitura dei relativi servizi, nel rispetto di quanto definito nei contratti di cui agli articoli 6 e 7.
4. In continuità con quanto prescritto nelle procedure operative vigenti, Telecom Italia fornisce all'Impresa *System* le informazioni di rete necessarie per lo svolgimento delle attività di sua competenza.
5. L'Impresa *System* svolge le attività di propria competenza, nel rispetto del contratto stipulato ai sensi dell'articolo 7, comma 2, lett. c), ossia:
  - a. nel rispetto delle norme tecniche ed istruzioni di lavoro, delle norme di sicurezza e di accesso ai locali definite da Telecom Italia, per le attività svolte sulla rete di Telecom Italia;
  - b. in modo da garantire, in ogni caso, la sicurezza, l'integrità e il funzionamento della rete di accesso di Telecom Italia.
6. Telecom Italia non è responsabile, ad alcun titolo, per le attività svolte dall'Impresa *System* sulle componenti di rete dell'OAO.
7. Fermo restando quanto eventualmente concordato tra l'Impresa *System* e l'OAO, nell'ambito del contratto di cui al precedente articolo 7, comma 2, lett. d), con riguardo alle notifiche ed alle comunicazioni tra gli stessi, l'Impresa *System* comunica a Telecom Italia gli interventi effettuati, garantendone la tracciabilità, nonché, per quanto di competenza, l'aggiornamento dei dati di rete modificati per effetto di tali interventi e le ulteriori informazioni necessarie a garantire il corretto aggiornamento delle banche dati.
8. Telecom Italia, in conformità alla regolamentazione vigente in tema di correttezza e disponibilità delle banche dati, garantisce all'Impresa *System* l'accesso alla banca dati *NetMap* ed alle altre banche dati rilevanti per i servizi in oggetto ai fini del corretto svolgimento delle attività di propria competenza.
9. In continuità con quanto prescritto nelle procedure operative vigenti, l'Impresa *System* comunicherà tempestivamente a Telecom Italia, documentandole adeguatamente, le eventuali informazioni funzionali all'aggiornamento delle predette banche dati.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## Art. 12

### **Attribuzione delle responsabilità in caso di segnalazioni di malfunzionamenti e impedimenti**

1. L'Impresa *System* è incaricata di:
  - a) effettuare la classificazione tecnica dei malfunzionamenti;
  - b) attribuire la competenza dei malfunzionamenti ai sensi dell'Offerta di Riferimento;
  - c) comunicare alle Parti e attribuire la competenza, fornendo adeguata documentazione, sull'eventuale sussistenza di fattori che impediscono lo svolgimento delle attività di *provisioning* o *assurance* (impedimenti).
2. Ai sensi dei contratti definiti nel precedente articolo 7, l'attribuzione delle responsabilità in caso di segnalazioni di malfunzionamenti e di impedimenti, farà fede nei rapporti tra Telecom Italia e gli OAO.

## Art. 13

### **Service Level Agreements e responsabilità delle attività oggetto di disaggregazione**

1. Telecom Italia garantisce gli SLA e le relative penali di cui all'Offerta di Riferimento, salvo quanto diversamente previsto dal contratto di cui all'articolo 7, comma 2, *lett. d)* che, comunque, non può essere peggiorativo, in termini di SLA e penali, rispetto a quanto previsto in Offerta di Riferimento.
2. Le Imprese *System* sono responsabili nei confronti di Telecom Italia, per quanto concerne i servizi oggetto del contratto di cui all'articolo 7, comma 2, *lett. c)*, degli eventuali ritardi, disservizi o di altri eventi pregiudizievoli ad esse imputabili. Telecom Italia è, a sua volta, responsabile nei confronti degli OAO ai sensi del precedente comma 1, fatto salvo quanto previsto al seguente comma 3.
3. Le Imprese *System* sono responsabili nei confronti degli OAO, per quanto concerne i servizi oggetto del contratto di cui all'articolo 7, comma 2, *lett. d)*, degli eventuali ritardi, disservizi o di altri eventi pregiudizievoli ad esse imputabili.
4. In caso di ritardi dell'Impresa *System* rispetto agli SLA stabiliti nel contratto di cui all'articolo 7, comma 2, *lett. d)*, le penali sono fatturate dagli OAO direttamente all'Impresa *System*. Per tali prestazioni non può essere fatturata a Telecom Italia alcuna penale.

## Art. 14

### **Disposizioni sulla separazione contabile e contabilità dei costi per i servizi accessori ai servizi di accesso di cui ai mercati 3a e 3b**

1. Telecom Italia adegua la propria contabilità regolatoria in modo da fornire evidenza delle componenti di costo e dei volumi imputabili ai servizi accessori nei mercati 3a



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- e 3b nel corso dell'anno di competenza. A tal fine, Telecom Italia tiene conto: a) del perimetro dei servizi tecnici accessori *on-field*; b) del *Contratto di servizio* di cui all'articolo 6; c) dei contratti stipulati con le *Imprese System*;
2. Ai sensi del comma precedente, Telecom Italia fornisce all'Autorità evidenza separata, conformemente alle previsioni di cui alla delibera n. 623/15/CONS:
    - a) delle componenti di costo imputabili ai servizi accessori ai servizi di accesso forniti dalla propria manodopera sociale per il tramite di *Telecom Italia System*; Telecom Italia, nel rendicontare quanto sopra, separa le componenti di costo relative ai servizi di accesso per i propri Clienti da quelle relative ai servizi di accesso per i Clienti degli OAO;
    - b) delle componenti di costo imputabili ai servizi accessori ai servizi di accesso fornite dalla manodopera delle *Imprese System* tenuto conto dei contratti comunicati all'Autorità ai sensi dell'articolo 6 comma 3; Telecom Italia, nel rendicontare quanto sopra, separa le componenti di costo relative ai servizi di accesso per i propri Clienti da quelle relative ai servizi di accesso per i Clienti degli OAO;
    - c) dei volumi dei servizi (n. di interventi di *provisioning/assurance*) forniti dalla propria manodopera sociale separando quelli per i Clienti *retail* da quelli per i Clienti *wholesale*;
    - d) dei volumi dei servizi (n. di interventi di *provisioning/assurance*) forniti dalla manodopera delle *Imprese System* separando quelli per i Clienti *retail* da quelli per i Clienti *wholesale*;
    - e) dei costi di gestione, tracciabilità, coordinamento e monitoraggio, delle *Imprese System*, di cui all'articolo 22, comma 3, *lett. f)*, della delibera n. 623/15/CONS.
  3. Telecom Italia mette a disposizione dell'Autorità i valori dei KPI di parità di trattamento separando gli ordini svolti da *Telecom Italia System* da quelli svolti dalle *Imprese System*.

### **Art. 15**

#### **Interventi a vuoto**

1. Nel caso di disaggregazione delle attività di *provisioning* e *assurance*, di cui all'articolo 2, per gli interventi a vuoto attribuiti dall'*Impresa System* alla competenza dell'OAO ai sensi dell'articolo 12:
  - a) la disciplina degli stessi è definita nel contratto di cui al precedente articolo 7, comma 2, lettere b e d ed i relativi contributi sono regolati direttamente fra l'OAO e l'*Impresa System*;
  - b) le *Imprese System* non fattureranno a Telecom Italia le prestazioni, in caso di interventi a vuoto di competenza dell'OAO;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- c) Telecom Italia non applicherà agli OAO la disciplina degli interventi a vuoto e dei relativi contributi prevista nell'Offerta di Riferimento vigente.

### **Art. 16**

#### **Punti di misura e verifica delle *performance* nell'ambito della interazione tecnica e dei flussi informativi tra i soggetti coinvolti di cui all'articolo 11**

1. Telecom Italia, sia con riferimento agli ordini relativi ai propri clienti sia per gli ordini dei clienti degli OAO, fornisce all'Autorità, con cadenza bisettimanale, la misura del tempo di processamento, da parte della direzione *Wholesale* di Telecom Italia – o di qualsiasi altra divisione o funzione di Telecom Italia cui siano attribuite le competenze nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso – degli ordini di lavoro relativi al *provisioning* ed alle segnalazioni di malfunzionamenti relative all'*assurance*, che intercorre tra il momento di ingresso nei propri sistemi dell'ordine di lavoro e il momento di inoltro dello stesso all'Impresa *System* selezionata dalla stessa Telecom Italia o dall'OAO. I dati di cui sopra sono forniti in modo disaggregato per i Clienti degli OAO e di Telecom Italia.
2. Telecom Italia fornisce all'Autorità, con cadenza bisettimanale, per ogni singolo ordine di cui sopra, il tempo impiegato dall'Impresa *System* a svolgere le attività di propria competenza, nel rispetto dei contratti stipulati ai sensi dell'articolo 7.
3. Con riferimento agli ordini che riguardano i clienti degli OAO, Telecom Italia fornisce all'Autorità, con cadenza bisettimanale, i dati comunicati dai *System* ai sensi dell'articolo 12, comma 1, *lett. c*).

### **Art. 17**

#### **Disposizioni finali**

1. Le condizioni economiche ed i livelli qualitativi dei servizi accessori *on field* sono determinati o aggiornati dall'Autorità, a partire dal 2017, sulla base delle regole e dei meccanismi di verifica stabiliti nel presente provvedimento.
2. Fino alla stipula dei nuovi contratti ed all'operatività del modello di disaggregazione dei servizi forniti da Imprese *System* di cui al presente provvedimento, l'Autorità tiene conto dei contratti esterni e del contratto interno validi per il 2017 e per gli anni successivi e trasmessi all'Autorità ai sensi dell'articolo 6.
3. L'Autorità avvia un'Unità per il Monitoraggio volta a facilitare l'attuazione della misura di disaggregazione, come disciplinata dal presente provvedimento.
4. Il presente provvedimento entra in vigore a far data dal 1° settembre 2017.

La presente delibera è notificata alla società Telecom Italia S.p.A..



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 27 luglio 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicità

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi