

## **DELIBERA N. 600/11/CONS**

**ESITI DELL'ATTIVITA' DI VIGILANZA SULL'ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DA TELECOM ITALIA CON LA DELIBERA N. 718/08/CONS E ARCHIVIAZIONE DEI RELATIVI PROCEDIMENTI SANZIONATORI AVVIATI NEI CONFRONTI DI TELECOM ITALIA NN. 4/07/DIR, 63/07/DIT, 1/08/DIR, 2/08/DIR, 2/08/DIT, 3/08/DIT E 7/08/DIT SOSPESI CON DELIBERA N. 718/08/CONS. N. 48/09/DIT SOSPESO CON DELIBERA N. 134/10/CONS. N. 74/09/DIT, SOSPESO CON DELIBERA N. 189/10/CONS, N. 79/09/DIT SOSPESO CON DELIBERA N. 239/10/CONS**

### **L'AUTORITÀ**

NELLE riunioni di Consiglio del 3 e del 17 novembre 2011.

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”*.

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, ed in particolare gli articoli 70 e 98, comma 11.

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*, e successive modifiche e integrazioni.

VISTA la legge 7 agosto del 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”* ed in particolare l’articolo 2, così come modificato dall’articolo 7 della legge 18 giugno 2009, n. 69.

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010, n.104 recante *“Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo”*.

VISTO l’articolo 14-bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, rubricato: *“Integrazione dei poteri dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*.

VISTA la delibera dell’Autorità n. 136/06/CONS, ed il relativo Allegato A, recante *“Regolamento in materia di procedure sanzionatorie”*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 76 del 31 marzo 2006 e successive modifiche ed integrazioni.

VISTA la delibera dell’Autorità n. 130/08/CONS, recante *“Riforma della delibera n. 54/08/CONS, a sua volta recante “Modifiche ed integrazioni al regolamento*

*in materia di procedure sanzionatorie in attuazione dell'art. 14-bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, e del regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/CONS*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 96 del 23 aprile 2008.

VISTA la delibera dell'Autorità n. 648/09/CONS, recante *“Modifica all'articolo 12-bis, comma 3, del regolamento in materia di procedure sanzionatorie approvato con delibera n. 136/06/CONS”*.

VISTO il regolamento di attuazione dell'art. 14-bis del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, con il quale è stata disciplinata in via generale la procedura per la presentazione di impegni da parte degli operatori di settore, regolamento recato dalla delibera n. 645/06/CONS e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 131/08/CONS pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 103 del 3 maggio 2008.

VISTO in particolare l'art. 8 bis del citato regolamento in materia di impegni, che, nel disciplinare il coordinamento tra più procedimenti, prevede che, nell'ipotesi di presentazione di una medesima proposta nell'ambito di più procedimenti, l'istruttoria relativa a tali impegni si svolga integralmente e ad ogni effetto nell'ambito del solo procedimento avente natura regolatoria, o, tra più procedimenti aventi tutti tale natura, nell'ambito di quello avente l'oggetto di maggiore ampiezza, e stabilisce altresì che, nel contempo, tutti i restanti procedimenti siano sospesi fino alla conclusione della predetta istruttoria.

VISTO altresì l'art. 2, comma 5, dello stesso regolamento, che prevede la sospensione dei termini del procedimento nel cui ambito siano presentati impegni.

VISTA la delibera dell'Autorità n. 401/10/CONS, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 208 del 06 settembre 2010, e successive modificazioni.

VISTA la delibera n. 626/07/CONS di avvio del procedimento relativo alla revisione ed eventuale integrazione delle misure regolamentari atte a promuovere condizioni di effettiva concorrenza nei mercati di accesso alla rete fissa, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 297 del 22 dicembre 2007.

VISTA la delibera n. 284/10/CONS del 10 giugno 2010 recante *“Identificazione e analisi dei mercati dei servizi telefonici locali, nazionali e fisso-mobile disponibili al pubblico e forniti in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali (mercati n. 3 e 5 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2003/311/CE)* pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 160 del 12 luglio 2010 - Supplemento Ordinario n. 152.

VISTA la delibera n. 578/09/CONS del 13 ottobre 2009 recante *“Mercati dei servizi telefonici internazionali disponibili al pubblico e forniti in postazione fissa, per clienti residenziali e non residenziali (mercati n. 4 e n. 6 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): definizione dei mercati rilevanti,*

*identificazione delle imprese aventi significativo potere di mercato ed eventuale imposizione di obblighi regolamentari*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 257 del 04 novembre 2009 - Supplemento Ordinario n. 200.

VISTA la delibera n. 707/09/CONS del 10 dicembre 2009 recante “*Mercato delle linee affittate al dettaglio a bassa velocità (mercato n. 7 fra quelli identificati dalla raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): definizione del mercato rilevante, identificazione delle imprese aventi significativo potere di mercato ed eventuale imposizione di obblighi regolamentari*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 15 del 20 gennaio 2010 - Supplemento Ordinario n. 13.

VISTA la delibera n. 731/09/CONS del 16 dicembre 2009 recante «*Individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell'accesso alla rete fissa (mercati n. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE)*», pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 20 gennaio 2010, n. 15 - Supplemento ordinario n. 13.

VISTA la delibera n. 2/10/CONS recante “*Mercato della fornitura all'ingrosso di segmenti terminali di linee affittate (Mercato n. 6 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2007/879/CE) e mercato della fornitura all'ingrosso di segmenti di linee affittate su circuiti interurbani (Mercato n. 14 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi dei mercati, valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti ed individuazione degli eventuali obblighi regolamentari*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 15 febbraio 2010, n. 37 - Supplemento Ordinario n. 30.

VISTA la delibera n. 2/11/CONS recante “*Consultazione pubblica relativa allo schema di provvedimento concernente le "linee guida in materia di contabilità regolatoria di rete fissa e contratti di servizio"*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 27 gennaio 2011, n. 21.

VISTA la delibera n. 152/02/CONS, recante “*Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa*”, e in particolare l'articolo 2, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 153 del 27 giugno 2002.

VISTA la delibera n. 4/03/CIR recante “*Integrazione delle disposizioni in materia di Carrier Preselection: norme in materia di disattivazione della prestazione*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 29 aprile 2003, n. 9 e in particolare gli articoli 2 e 3.

VISTA la delibera n. 4/06/CONS recante “*Mercato dell'accesso disaggregato all'ingrosso (ivi compreso l'accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11 fra quelli identificati*

dalla raccomandazione della commissione europea n. 2003/311/CE): *identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 33 del 9 febbraio 2006, e in particolare l’articolo 8.

VISTA la delibera n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carta dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 21 agosto 2003, n.193, ed in particolare l’art. 7, comma 5.

VISTA la delibera n. 417/06/CONS recante *“Mercati della raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti e obblighi regolamentari cui vanno soggette le imprese che dispongono di un tale potere (mercati n. 8, 9 e 10 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi della Commissione europea)”*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 208 del 7 settembre 2006, e in particolare gli artt. 22 e 23

VISTA la delibera n. 664/06/CONS avente ad oggetto l’ *“Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”*, e in particolare l’articolo 3, comma 1

VISTA la delibera n. 351/08/CONS con la quale l’Autorità ha dato avvio al *“procedimento relativo alla valutazione della proposta di impegni presentati ai sensi della legge 248/06 dalla società Telecom Italia”*, ed in particolare l’art. 1, comma 1, a mente del quale l’istruttoria relativa alla proposta preliminare di Impegni si svolge integralmente e ad ogni effetto nell’ambito del procedimento avviato con la delibera n. 626/07/CONS. e l’art. 1, comma 2, ai sensi del quale i termini per lo svolgimento del procedimento avviato con la delibera n. 626/07/CONS, avente ad oggetto la revisione ed eventuale integrazione delle misure regolamentari volte a promuovere condizioni di effettiva concorrenza nei mercati di accesso alla rete fissa, sono stati sospesi per novanta giorni dalla data di adozione della medesima delibera.

VISTA la delibera n. 718/08/CONS 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”*.

VISTI gli atti dei procedimenti sanzionatori nn. 4/07/DIR, 63/07/DIT, 1/08/DIR, 2/08/DIR, 2/08/DIT, 3/08/DIT, 7/08/DIT, 48/09/DIT, 74/09/DIT, n. 79/09/DIT n. 1/08/DIR e le relative risultanze istruttorie.

VISTA la delibera n. 221/08/CONS con la quale è stato concluso il procedimento sanzionatorio n. 62/07/DIT.

CONSIDERATO che, con delibera n. 718/08/CONS, l'Autorità ha approvato la proposta di Impegni di Telecom Italia, relativa ai menzionati procedimenti aventi natura regolamentare e sanzionatoria, rendendola per essa vincolante.

CONSIDERATO che la finalità principale degli Impegni (vincolanti per Telecom Italia a far data dal 1 gennaio 2009) è quella di integrare e rafforzare le disposizioni della delibera n.152/02/CONS in materia di parità di trattamento interno ed esterno, al fine di favorire una maggiore concorrenza nei mercati dell'accesso su rete fissa, nonché nei mercati a questi correlati.

CONSIDERATO, inoltre, che la presentazione di Impegni è intesa altresì ad eliminare i presupposti e le conseguenze dei comportamenti anticompetitivi contestati dall'Autorità all'operatore storico nei procedimenti sanzionatori avviati a suo carico.

CONSIDERATO che gli Impegni relativi ai Gruppi dal n. 1 al n. 10 – nella misura in cui incidono su procedimenti di natura regolamentare ed, in tale ambito, facilitano l'implementazione degli obblighi regolamentari – sono da considerarsi come direttamente connessi ed accessori a tali obblighi e che – per queste ragioni – tali Impegni sono stati notificati alla Commissione Europea contestualmente alla delibera n. 731/09/CONS, ai sensi dell'articolo 7 della Direttiva Quadro.

CONSIDERATO quanto segue:

***L'attività svolta dal Gruppo di Monitoraggio Impegni – quadro d'insieme***

Al fine di verificare la corretta ed effettiva attuazione degli Impegni, nel mese di ottobre 2009, con determinazione n. 1/VSG/09, è stata istituito, ai sensi dell'articolo 2 della Delibera n. 718/08/CONS, il Gruppo di Monitoraggio Impegni (di seguito, "GMI") per l'esecuzione ed il coordinamento delle attività connesse alla verifica periodica dell'implementazione degli Impegni assunti dalla società Telecom Italia di cui alla Delibera n. 718/08/CONS.

Il GMI ha costantemente verificato gli adempimenti posti in essere da Telecom Italia, riscontrando, nell'arco di tempo compreso tra l'ottobre 2009 ed il luglio 2011, la progressiva e sostanziale corretta attuazione da parte di Telecom Italia degli Impegni in questione, ossia degli obblighi a fare assunti dall'azienda, anche in relazione al rispetto delle tempistiche previste.

In tal senso, la prima verifica è stata condotta in occasione della presentazione della prima relazione del GMI (20 gennaio 2010). In quella data, sulla base della relazione del GMI, il Consiglio, innanzitutto, ha preso atto della corretta attuazione dei Gruppi di Impegni nn. 2, 7, 9 e 10 – aventi natura regolamentare – oltretutto dei Gruppi di Impegni nn. 11, 12, 13 e 14, relativi ai procedimenti sanzionatori delle Direzione Reti e servizi di comunicazione elettronica e Tutela del Consumatore.

Nella stessa occasione, il Consiglio ha preso atto delle diverse criticità di carattere implementativo che il GMI ha registrato in relazione ai restanti Gruppi d'Impegni aventi rilievo regolamentare (nn. 1,3,4,5,6 e 8), dando mandato al GMI di

proseguire nell'attività di monitoraggio, anche attraverso il coinvolgimento degli operatori alternativi (OLO), oltre che di Telecom Italia.

Nel merito, gli interventi del GMI sono stati indirizzati a favorire una effettiva ed efficace implementazione di alcuni aspetti operativi di pianificazione degli Impegni di Telecom Italia connessi a: i) il passaggio al nuovo processo di *delivery* da parte dei principali operatori (Gruppo di Impegni n. 1); ii) la valutazione della parità di trattamento nei processi di *delivery* e di *assurance* (Gruppi di Impegni nn. 3 e 4); la trasparenza dei piani tecnici di qualità e sviluppo della rete fissa di Telecom Italia (Gruppi di Impegni n. 5 e n. 6).

La gestione di taluni processi, quali ad esempio il nuovo processo di *delivery*, ha richiesto la piena collaborazione ed interazione tra Telecom Italia e gli operatori alternativi, in linea con quanto attesta l'esperienza internazionale in materia, a riprova del fatto che la ricerca (e soprattutto il raggiungimento) dell'equilibrio non risultano immediati, richiedendo piuttosto un comportamento effettivamente collaborativo da parte di tutti gli operatori coinvolti.

Sul piano procedurale, il GMI ha provveduto pertanto a sollecitare costantemente Telecom Italia, formulando precise indicazioni, spesso a seguito di specifiche richieste e segnalazioni da parte degli operatori alternativi (OLO). Sotto tale ultimo profilo, il GMI ha incontrato più volte i rappresentanti degli OLO, separatamente o congiuntamente con i rappresentanti di Telecom Italia, contribuendo così ad alimentare un proficuo dialogo tra le parti. In particolare, la modalità di interazione adottata dal GMI si è resa necessaria in ragione della elevata tecnicità della materia e della esigenza di individuare soluzioni operative - anche innovative - che fossero valide per tutti i partecipanti.

In generale, il lavoro di monitoraggio in ambito GMI ha consentito di individuare ulteriori aree di miglioramento, facilitando l'adozione di interventi idonei a rendere più efficiente il funzionamento del nuovo processo di *delivery* (definizione di una "nuova *policy* di contatto") e di *assurance*, nonché dei relativi sistemi informativi ("Database") e di monitoraggio ("KPI") sottostanti; il lavoro di approfondimento e riflessione ha peraltro contribuito ad accrescere il livello complessivo di trasparenza delle informazioni sui Piani tecnici sulla qualità e sullo sviluppo della rete (Gruppi n. 5 e n. 6).

Le attività messe in campo da Telecom Italia, grazie alla costante sollecitazione dell'Autorità, hanno consentito di conseguire importanti risultati in termini di efficacia dei processi, di rispetto dei principi di trasparenza e di non discriminazione, coerentemente con l'obiettivo di rispettare non solo la lettera, ma anche lo spirito degli Impegni. Più precisamente, Telecom Italia ha migliorato alcune procedure e/o introdotto modalità innovative per far fronte a specifici problemi segnalati dagli operatori alternativi.

Nel mese di aprile 2011, il GMI ha – quindi - trasmesso a Telecom Italia alcune specifiche linee di indirizzo volte a favorire la migliore implementazione di aspetti operativi e di pianificazione degli Impegni aventi un impatto diretto sulla: i) gestione e valutazione della parità di trattamento nei processi interni di *delivery*, *provisioning* ed *assurance* (Gruppi nn. 1-3-4); ii) trasparenza dei piani di qualità e di sviluppo della rete (Gruppi nn. 5 e 6).

L'attività del GMI si è, quindi, concentrata sull'interlocuzione con i tecnici di Telecom Italia e con i rappresentanti degli OLO, con particolare attenzione per le problematiche relative ai processi di *delivery*<sup>1</sup>, vale a dire per quegli specifici aspetti attuativi in ordine ai quali gli OLO hanno segnalato situazioni di criticità, ed il Consiglio dell'Autorità ha conseguentemente richiesto agli Uffici un supplemento di attività. Tale supplemento di attività ha comportato ulteriori miglioramenti dei processi di *delivery* assicurati da Telecom Italia, come si illustrerà più avanti.

Per altro verso, gli approfondimenti istruttori sollecitati dal Consiglio hanno contribuito ad evidenziare l'esistenza del fenomeno di “*bad performance*” dell'*incumbent*, vale a dire inefficienze organizzative e gestionali dell'operatore storico, di cui si dirà oltre.

In questo contesto, il GMI si è altresì avvalso della proficua collaborazione ed interazione con gli Uffici dell'Organo di Vigilanza, istituito in ottemperanza a quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 7, e con il Presidente di OTA-Italia.

CONSIDERATO altresì quanto segue:

**a) Gruppi di Impegni nn. 1, 3, 4, 5 e 6**

1. Con il **Gruppo di Impegni n. 1** (istituzione di un nuovo processo di *delivery* e di un nuovo sistema di gestione dei clienti *wholesale*), Telecom Italia si è impegnata a realizzare un nuovo processo di *delivery* unitario per la gestione dei rapporti con i clienti interni ed esterni. Gli ordinativi relativi all'attivazione, cessazione, variazione e migrazione di tutti i servizi SPM oggetto degli Impegni saranno trattati con grado di priorità dipendente dall'ordine temporale di ricevimento (cd. *first come first served*) e saranno organizzati in una serie di code differenziate in funzione della tipologia di servizio, del livello di qualità prescelto al momento dell'ordinativo e della complessità tecnica degli interventi correlati. In caso di indisponibilità di risorse di rete per il servizio richiesto, l'Operatore richiedente potrà chiedere a Telecom Italia di isolare l'ordinativo nell'ambito di una lista d'attesa a coda unica – basata sulle risorse piuttosto che sui servizi – in cui confluiranno gli ordinativi relativi a tutti i servizi SPM, sia degli Operatori, sia di Telecom Italia *Retail*.

---

<sup>1</sup> Si sono tenute riunioni con i rappresentanti di TI e degli OLO in data 25 maggio, 8 giugno, 20 giugno, 14 luglio 2011.

2. Telecom Italia si è impegnata, inoltre, alla realizzazione di un nuovo sistema di *Customer Relationship Management Wholesale* (CRM *wholesale*), per la gestione tecnica e commerciale dei rapporti tra gli Operatori e la funzione Telecom Italia *Wholesale* relativi alle attività di fornitura dei servizi SPM e di co-locazione. Tale sistema garantirà agli Operatori, tra l'altro, l'analisi di prevendita, ossia la possibilità di conoscere *on line* la disponibilità delle risorse necessarie alla stipula del contratto con il cliente finale, ed un sistema di tracciamento degli ordinativi. E' inoltre prevista una funzione di *data warehouse KO*, che raccoglierà le statistiche relative alle causali di rifiuto degli ordinativi di servizi SPM inviati agli Operatori almeno nei 2 anni precedenti, nonché il supporto ai servizi di co-locazione mediante l'accesso alla nuova banca dati *on line* denominata "DB disponibilità spazi", che fornirà informazioni sugli spazi disponibili per gli Operatori alternativi nelle aree delle centrali Telecom dedicate a Telecom Italia stessa.

3. Tali Impegni sono stati poi recepiti come *remedies* dalle delibere nn. 731/09/CONS e 2/10/CONS.

4. Dopo l'iniziale valutazione circa la corretta esecuzione degli Impegni del 20 gennaio 2010, il GMI ha proseguito l'attività di verifica dell'effettivo rispetto, da parte di Telecom Italia, degli Impegni di cui al Gruppo n.1. In particolare, il GMI ha dato luogo ad approfondimenti e verifiche su taluni temi apparsi prioritari per il mercato.

5. Parimenti, come chiaramente espresso nelle sue Relazioni annuali, l'Organo di Vigilanza (di seguito, anche solo ODV), costituito in adempimento a quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 7, ha riscontrato l'implementazione delle attività previste dal Gruppo d'Impegni n. 1, da parte di Telecom Italia, nelle tempistiche previste dagli Impegni. In particolare, l'ODV ha formulato apposite Raccomandazioni a Telecom Italia, accogliendo con favore la predisposizione di uno strumento transitorio (c.d. SWAP) che consentisse di gestire alcune funzionalità aggiuntive migliorative delle *performance* di gestione del cliente finale. L'ODV ha svolto un'attività di analisi di dettaglio sulle cause di scarto degli ordinativi di lavoro (c.d. "KO") nel caso di gestione di un ordinativo OLO; analisi estesa poi, nel 2011, anche al caso di gestione di un ordinativo delle divisioni commerciali di Telecom Italia.

6. Il Consiglio, nella sua riunione del 10 giugno 2010, ha preso atto delle ulteriori valutazioni formulate dal responsabile del Gruppo di Monitoraggio, relativamente ai progressivi rilasci previsti dall'Impegno in parola.

7. Come già anticipato, si è anche talora evidenziata l'esistenza di fenomeni di "*bad performance*" dell'*incumbent*, ossia di inefficienze organizzative e gestionali idonee a ripercuotersi potenzialmente tanto sugli operatori concorrenti quanto sulle divisioni commerciali di Telecom Italia. . Questo fenomeno, che ha caratterizzato anche l'esperienza di "Openreach", ossia della divisione separata di British Telecom istituita allo scopo di assicurare la non discriminazione verso gli operatori terzi che utilizzano la rete di BT, testimonia che, anche in contesti in cui è assicurata una effettiva ed efficace equivalenza di accesso, permangono situazioni che richiedono un continuo

adeguamento dei sistemi di supporto al *business* e, quindi, una continua “manutenzione” degli Impegni<sup>2</sup>. Il GMI ha operato, quindi, da un lato, per evitare che tale “*bad performance*”<sup>3</sup> producesse in ogni caso effetti a danno degli operatori concorrenti; dall’altro lato, per trovare soluzioni che consentissero, tramite il lavoro comune, di garantire un miglioramento delle funzioni di sistema, specie qualora queste risultassero ottimizzabili in base a criteri di economicità.

8. Nell’ottica di accelerare il processo di transizione dei principali operatori verso il nuovo processo di *delivery*, il GMI ha proseguito nella verifica circa la corretta esecuzione e sulle tempistiche delle attività tecniche propedeutiche all’adesione degli operatori. Ancora, il GMI ha promosso l’individuazione di un processo condiviso di superamento del regime transitorio (basato sullo strumento manuale SWAP che consentiva già di utilizzare alcune funzionalità del nuovo processo di *delivery*).

9. Successivamente e conseguentemente, Telecom Italia ha migliorato numerose procedure e/o introdotto modalità innovative per far fronte a specifici problemi segnalati dagli operatori alternativi; ha altresì aumentato nel tempo le risorse allo scopo dedicate e gli investimenti nella rete; ha infine accolto un numero elevato di richieste integrative presentate dagli operatori.

10. Il costante confronto tra le parti ha così consentito di consolidare la pianificazione congiunta delle attività operative propedeutiche all’adozione del nuovo processo di *delivery*, in merito alla messa a disposizione da parte di Telecom Italia delle interfacce tecniche, così come integrate anche a seguito delle richieste degli operatori alternativi, nonché all’individuazione di una data condivisa di *switch off*.

11. Nella riunione del 22 luglio 2011, il Consiglio, definitivamente valutando circa la corretta attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia, ha tuttavia previsto che le attività relative alla adozione di tale nuovo processo, che richiede il concorso di tutti gli operatori, proseguissero fino al momento in cui il suindicato processo di transizione non fosse definitivamente completato.

12. Con il **Gruppo di Impegni n. 3** (istituzione di un sistema di monitoraggio delle *performance* per i servizi SPM), Telecom Italia si è impegnata ad introdurre un “Sistema di Monitoraggio” delle prestazioni rese da Open Access nella fornitura dei servizi SPM, inteso a fornire periodicamente indicazioni circa: i) i livelli qualitativi dei

---

<sup>2</sup> Ne è un esempio la questione dei database relativi agli archi di numerazione dei clienti ed, in generale, a quei silos di dati che consentono agli OLO (e a TI) di gestire il cliente in riferimento ad una data centrale (gruppo di impegni n. 1). Nell’ambito del GMI, la proficua collaborazione tra le parti aveva già consentito di dare avvio a una *task force* per tentare di risolvere cooperativamente alcuni importanti problemi di “pulitura” e aggiornamento dei dati.

<sup>3</sup> Eventualmente risultante da difficoltà obiettive nella gestione, come, ad esempio, nel caso dei complessi *database*, in continuo mutamento, che, tra l’altro, consentono ai tecnici di abbinare elementi logici, quali un “numero di utente”, a un dato fisico, “numero civico”.

servizi SPM - tramite il confronto tra *key performance indicator* (KPI) e *key performance objectives* (KPO); ii) il rispetto della parità di trattamento, attraverso il confronto tra i KPI relativi alle attività di produzione dei servizi destinati agli Operatori ed i KPI relativi alle medesime attività destinate alle divisioni commerciali di Telecom Italia.

13. L'operatività relativa al **Gruppo di Impegni n. 4** (garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio) consiste essenzialmente nella predisposizione da parte di Telecom di *report* periodici (mensili/trimestrali/annuali) sulle *performance* di Open Access basandosi sui KPI elaborati nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 3.

14. Anche tali Gruppi d'impegni sono stati recepiti dalle delibere nn. 731/09/CONS e 2/10/CONS. Segnatamente, con esse l'Autorità ha disposto che Telecom Italia mettesse a punto un sistema di monitoraggio delle prestazioni della propria funzione competente nella fornitura dei servizi SPM e garantisse la trasparenza di tale sistema di monitoraggio, in conformità a quanto previsto dalla delibera 718/08/CONS con riguardo ai Gruppi di Impegni n. 3 e n. 4.

15. A partire dal mese di settembre 2009, Telecom Italia ha progressivamente rilasciato il set di indicatori di *performance* di cui sopra in base a quanto specificato nella lettera di Impegni ed a quanto successivamente definito nell'ambito di tavoli tecnici inter-operatore istituiti ai sensi del punto 3.9 degli Impegni.

16. L'ODV, come chiaramente espresso nelle sue Relazioni annuali, ha riscontrato l'implementazione da parte di Telecom Italia, nelle tempistiche previste, dei Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, ed è altresì intervenuto nella certificazione dei dati utili ai fini del calcolo dei KPI.

17. Come già anticipato, il Consiglio, nella riunione del 20 gennaio 2010, ha preso atto delle valutazioni complessive del GMI circa la corretta esecuzione degli Impegni da parte di TI.

18. In quella stessa occasione, in relazione ad i Gruppi d'Impegni nn. 3 e 4 si è altresì riscontrato che le misurazioni effettuate da Telecom Italia erano strettamente limitate alle *performance* di Open Access (e non anche di Telecom Italia *Wholesale*) e pertanto non rappresentative del processo produttivo nel suo complesso. In tal senso, in primo luogo, si è rilevata l'opportunità di prevedere un'estensione dei KPI al fine di misurare anche per gli OLO la *performance* del processo *end to end* e non solo di Open Access.

19. Il Consiglio ha preso quindi atto delle valutazioni espresse dal GMI in merito all'opportunità di prevedere un'estensione dei KPI volta a misurare anche per gli OLO la *performance* del processo *end to end* e non solo di Open Access. Tale presa d'atto è stata poi comunicata alla società Telecom Italia, fornendo puntuali linee di indirizzo volte a favorire una percezione adeguata e compiuta della qualità del processo produttivo e dell'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento.

20. Proseguendo nelle proprie attività di approfondimento, il GMI ha inoltre ravvisato l'opportunità di una semplificazione e razionalizzazione del set di indicatori prodotti da Telecom Italia, allo scopo di migliorarne l'efficienza ai fini delle verifiche circa l'effettivo rispetto del principio di non discriminazione ed, al tempo stesso, di fornire al mercato un'indicazione più chiara, immediata e trasparente. In tal senso, il GMI ha già avviato le relative attività di approfondimento e verifica, attuando le indicazioni trasmesse dal Consiglio.

21. Nella riunione del 22 luglio 2011, il Consiglio, definitivamente valutando circa la corretta attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia, ha tuttavia previsto che le attività relative alla revisione del sistema dei KPI proseguissero fino alla fine del primo semestre 2012, anche in base alla necessaria pianificazione tecnica.

22. Con i **Gruppi di Impegni nn. 5 e 6** (garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità e lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso), Telecom Italia si è impegnata a comunicare all'Autorità, all'Organo di Vigilanza ed agli Operatori i "Piani Tecnici per la Qualità e per lo Sviluppo della Rete", nonché i loro avanzamenti, al fine di garantire che tutti i clienti finali possano godere dei benefici prodotti dagli interventi previsti.

23. Anche tali Impegni sono stati poi recepiti come *remedies* dalle delibere nn. 731/09/CONS e 2/10/CONS. In particolare, con la delibera n. 731/09/CONS, all'art. 44 si prevede espressamente che Telecom Italia pubblichi e comunichi all'Autorità i Piani Tecnici per la Qualità e lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso, secondo i termini e le modalità previste dalla delibera n. 718/08/CONS che rende vincolanti i Gruppi di Impegni in parola.

24. Anche in questo caso, il Consiglio, nella sua riunione del 20 gennaio 2010, ha preso atto della valutazione di corretta attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia espressa dal Gruppo di Monitoraggio, in particolare con riferimento al rispetto delle tempistiche per la pubblicazione ed al rilascio dei documenti relativi ai Piani annuale per la qualità e lo sviluppo della rete d'accesso e ai Programmi trimestrali.

25. Il Consiglio ha preso altresì atto delle valutazioni espresse dal GMI in merito all'opportunità di trasmettere delle apposite linee di indirizzo a Telecom Italia al fine di accrescere sia la valenza informativa della reportistica prodotta da Telecom ai sensi dell'Impegno in parola, fungendo così da ausilio agli operatori alternativi per la pianificazione dei propri investimenti, sia l'efficacia dei c.d. interventi di de-saturazione

26. Tale presa d'atto è stata poi comunicata alla società Telecom in data 10 febbraio 2010, fornendo puntuali linee di indirizzo in merito.

27. Il GMI ha condotto analisi che non si sono limitate alla verifica del rispetto formale degli Impegni assunti, ma hanno anche mirato ad evidenziare lo stato effettivo di avanzamento della qualità e dello sviluppo della rete fissa di accesso. Nel dettaglio, sotto il profilo della qualità, nell'ambito dei lavori del GMI, in piena complementarietà con le altre strutture dell'Autorità, si è addivenuti all'individuazione di uno strumento di

diagnosi e segnalazione migliorativo dei processi in campo a fronte del verificarsi di problemi di saturazione delle risorse di rete, minimizzando gli impatti negativi sul mercato.

28. Quanto invece allo sviluppo della rete, oltre all'attività di analisi delle informative periodiche sullo sviluppo della rete fissa di accesso, il GMI ha incentivato Telecom Italia ad integrare il contenuto della reportistica prodotta al fine di assicurare una maggiore chiarezza e coerenza delle informazioni in essa contenute. Al tempo stesso si è rilevata l'opportunità che Telecom Italia pianifichi con sufficiente chiarezza e trasparenza i propri piani di sviluppo, garantendo nel flusso delle informazioni – anche in termini di tempistica – il pieno rispetto del principio di non discriminazione.

29. Parimenti, l'Organo di Vigilanza, nei limiti delle proprie competenze ha riscontrato l'implementazione, da parte di Telecom Italia, del Gruppo di Impegni n. 5 nelle tempistiche previste dai medesimi, intervenendo con Determinazioni e Raccomandazioni volte ad incentivare la consistenza e completezza delle informazioni contenute nella reportistica prodotta. In particolare, l'ODV, ha avviato un'attività di monitoraggio degli impatti degli interventi sulla rete di accesso volto a verificare la consistenza dei Piani tecnici sulla qualità della rete ed il relativo impatto, anche a livello di area geografica. Recentemente, l'ODV ha istituito una base di dati interna per il monitoraggio settimanale delle attività di de-saturazione delle centrali ADSL e del sistema di pre-allerta.

30. In definitiva, relativamente ai Gruppi di Impegni nn. 5 e 6, come anche nel caso dei Gruppi 1 e 3, dopo la valutazione conclusiva del 22 luglio 2011, in cui l'Autorità ha complessivamente accertato la corretta attuazione di quanto previsto dagli Impegni, si è rilevata la necessità di proseguire nell'attività di monitoraggio dell'efficacia delle misure adottate almeno fino alla fine del primo semestre 2012, e ciò al fine di osservare, in un intervallo di tempo congruo, gli effetti dei processi in campo, anche alla luce della delicata transizione dalla tecnologia ATM a Ethernet e degli sviluppi regolamentari in ambito NGAN (reti di accesso di nuova generazione).

#### ***b) Gruppi di Impegni nn. 2, 7, 8, 9, 10***

31. Con il **Gruppo di Impegni n. 2** (sistema di incentivi e Codice Comportamentale per il personale di Open Access e della funzione *Wholesale*), Telecom si è impegnata ad introdurre un sistema di incentivi e di premi per il *management* di Open Access e di Telecom Italia *Wholesale* legato alla parità di trattamento interna-esterna, alla qualità, alla sicurezza, alla *performance* della rete di accesso ed alla soddisfazione degli utenti finali. Telecom Italia si è impegnata anche ad adottare uno specifico codice di condotta per il personale ed il *management* di Open Access e Telecom Italia *Wholesale* (cd. Codice Comportamentale), che stabilirà regole e procedure idonee ad assicurare il rispetto degli Impegni

32. In questo caso, il Consiglio, nella sua riunione del 20 gennaio 2010, ha preso atto della valutazione di corretta attuazione degli Impegni espressa dal Gruppo di Monitoraggio Impegni, senza ravvisare la necessità di formulare a Telecom Italia ulteriori indicazioni migliorative. Pertanto, il gruppo d'Impegni n. 2 non è stato più oggetto delle successive relazioni presentate al Consiglio dal GMI e relative ai successivi riscontri circa la corretta attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia.

32. In particolare, il GMI ha espresso valutazione positiva in ordine alle condotte progressivamente poste in essere da Telecom Italia intese a garantire, in misura sempre crescente, un'effettiva parità di trattamento tra gli operatori che acquistano servizi intermedi da Open Access, e tra questi e la divisione commerciale di Telecom Italia.

33. Su questa specifica materia, notevole è stato il contributo migliorativo apportato dall'Organo di Vigilanza, intervenuto più volte con diverse Determinazioni e Raccomandazioni al riguardo.

34. Più in generale, l'Organo di Vigilanza ha verificato l'adempimento di Telecom Italia degli obblighi indicati nel Gruppo di Impegni in parola. In particolare, come si evince dalla Relazione annuale 2010, l'ODV ha apprezzato le iniziative poste in essere dall'*incumbent* in materia di incentivi manageriali, formazione del personale e soddisfazione degli Operatori. Parimenti, l'ODV è successivamente intervenuto al fine di incrementare la trasparenza informativa sul contenuto del Codice Comportamentale, come peraltro più puntualmente descritto nella sua Relazione annuale 2011.

35. Con il **Gruppo di Impegni n. 7** (Istituzione di un Organo di Vigilanza), Telecom si è impegnata ad istituire un Organo di Vigilanza sulla corretta attuazione degli Impegni, composto da cinque membri indipendenti, di cui tre designati dall'Autorità e due dal Consiglio di amministrazione di Telecom Italia.

36. L'OdV procede, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, alla verifica di eventuali violazioni degli Impegni, comunicandole all'Autorità e al Consiglio di amministrazione di Telecom Italia, acquisendo le informazioni e i dati necessari allo svolgimento delle proprie funzioni presso tutte le strutture di Telecom Italia coinvolte nel processo.

37. Anche tali Impegni sono stati poi recepiti come *remedies* dalla delibera n. 731/09/CONS che ha inteso le attività dell'Organo di Vigilanza quali funzionali a garantire l'efficacia delle misure previste dagli Impegni e, in tal senso, le disposizioni del Gruppo di Impegni n. 7 come interventi di natura pro-concorrenziale e di sostegno agli obblighi regolamentari.

38. Anche in questo caso, come per il Gruppo d'Impegni n. 2, il Consiglio, nella sua riunione del 20 gennaio 2010, ha preso atto della valutazione di corretta attuazione degli Impegni espressa dal Gruppo di Monitoraggio Impegni, senza formulare ulteriori proposte di indicazioni migliorative a Telecom Italia. Pertanto, anche il gruppo d'Impegni n. 7 non è stato oggetto delle successive relazioni presentate al Consiglio dal

GMI e relative ai successivi riscontri circa la corretta attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia.

39. Con il **Gruppo di Impegni n. 8** (integrazione della contabilità regolatoria di Telecom e determinazione dei *transfer charge*), Telecom Italia si è impegnata a predisporre, in appositi contratti di servizio, ed a sottoporre all'approvazione dell'Autorità, le condizioni economiche applicate da Open Access a Telecom Italia *Retail*, nonché a fornire evidenza contabile separata per Open Access, al fine di consentire la verifica dell'equivalenza tra i *transfer charge* e le corrispondenti condizioni economiche praticate agli Operatori alternativi.

40. Conseguentemente, nel 2009, Telecom Italia ha trasmesso all'Autorità, secondo le scadenze previste, la documentazione contenente la proposta di modelli per l'integrazione della contabilità regolatoria aziendale e per la determinazione dei *transfer charge* valorizzati al prezzo (anziché al costo), nel rispetto della regolamentazione in materia.

41. Il Consiglio, nella sua riunione del 20 gennaio 2010, nel prendere atto della valutazione espressa dal Gruppo di Monitoraggio, ha ritenuto opportuno disporre ulteriori approfondimenti sul punto. E' stato quindi avviato, nell'ambito dei lavori del GMI, un procedimento finalizzato alla definizione di apposite linee guida per la implementazione degli obblighi di contabilità regolatoria dei servizi di accesso e predisposizione di appositi contratti di servizio in capo a Telecom Italia, stabiliti dalle delibere n. 731/09/CONS e n. 2/10/CONS, in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 718/08/CONS.

42. Segnatamente, ai sensi dell'art. 14 della delibera n. 731/09/CONS e dell'art. 13 della delibera n. 2/10/CONS, Telecom Italia è tenuta ad inviare con cadenza annuale all'Autorità, entro 60 giorni dall'approvazione del bilancio civilistico, le scritture contabili corredate dai prospetti di dettaglio in cui figurano i *transfer charge* applicati al prezzo. L'Autorità dà incarico ad un soggetto indipendente (Revisore) di certificare la conformità della contabilità regolatoria a quanto previsto dalla normativa vigente.

43. I medesimi articoli prevedono, inoltre, che le disposizioni in materia di separazione contabile e contabilità dei costi oggetto del Gruppo di Impegni n. 8 siano implementate a partire dall'esercizio contabile 2011. Inoltre, al fine di facilitare la transizione al nuovo sistema contabile, è stato altresì previsto che, per l'esercizio 2010, Telecom Italia affianchi alla contabilità regolatoria redatta secondo la metodologia precedente una contabilità che recepisca, in via sperimentale, le nuove disposizioni.

44. Con la Delibera n. 2/11/CONS, l'Autorità ha quindi sottoposto a consultazione pubblica la definizione delle Linee Guida per l'applicazione dei nuovi modelli di riferimento di Contabilità Regolatoria di rete fissa e della predisposizione di appositi contratti di servizio. Al momento dell'adozione della presente delibera l'Autorità non ha ancora approvato il provvedimento definitivo di approvazione di dette Linee Guida.

45. Alla luce delle condotte assunte da Telecom Italia e dei successivi sviluppi intervenuti sul piano regolamentare, si può ritenere che anche gli Impegni di cui al Gruppo n. 8 siano stati correttamente attuati dalla società.

46. Con il **Gruppo di Impegni n. 9** (Misure relative alle reti di accesso di nuova generazione), Telecom Italia si è impegnata a: i) pubblicare un'offerta a condizioni eque e ragionevoli, sottoposta alla vigilanza dell'Autorità, per l'accesso e la condivisione delle "infrastrutture di posa" quali cavidotti e canaline, e, ove ciò non sia tecnicamente o economicamente possibile, l'offerta di modalità di accesso alternative alle fibre spente; ii) estendere gli Impegni ai servizi intermedi di accesso forniti mediante reti di nuova generazione per i quali l'Autorità abbia imposto a Telecom, in qualità di operatore SPM, un obbligo di fornitura a condizioni non discriminatorie; iii) aderire al Comitato NGN Italia, istituito dall'Autorità, al quale è affidato il compito di proporre linee guida per il processo di migrazione degli Operatori verso le reti di nuova generazione.

47. Con riferimento ai punti i) e ii), Telecom ha pubblicato in data 30 giugno 2009 l'Offerta di Infrastrutture di Posa per lo sviluppo di reti FTTX e la Proposta per la Condivisione con gli Operatori degli Investimenti e Costi per la realizzazione di nuove Infrastrutture di Posa per lo sviluppo di reti FTTX.

48. A tale proposito la delibera n. 731/09/CONS ha imposto a Telecom Italia, come rimedio, l'accesso alle proprie infrastrutture di posa ed alla fibra spenta "*in linea con quanto indicato nel Gruppo di Impegni n. 9*" (cfr. artt. 3 e 20). Con riferimento all'accesso alla fibra spenta, tuttavia, la delibera specifica che "*Telecom Italia fornisce il servizio di accesso alla fibra spenta indipendentemente dall'utilizzo per cui è richiesto e dalla possibilità di fornire l'accesso alle infrastrutture di posa*" (cfr. art. 20, comma 4), laddove l'Impegno n. 9.2 subordina la fornitura dell'accesso alla fibra spenta al solo caso in cui l'accesso mediante infrastrutture di posa non risulti tecnicamente o fisicamente possibile oppure economicamente sostenibile per alcun operatore.

49. Inoltre, l'Autorità ha espresso la propria intenzione di promuovere un impianto regolamentare che "*favorisca eventuali forme di condivisione delle infrastrutture tra gli operatori e di compartecipazione agli investimenti, anche nelle circostanze in cui sia previsto il sostegno delle amministrazioni locali o centrali*" (Cfr. punto 36 della citata delibera n. 731).

50. Con riferimento al punto iii), con delibera n. 64/09/CONS del 13 febbraio 2009 è stato istituito il Comitato NGN Italia che ha avviato le proprie attività in data 23 luglio 2009.

51. In questo caso, come per i gruppi d'Impegni n. 2 e n. 7, il Consiglio, nella sua riunione del 20 gennaio 2010, ha preso atto della valutazione di corretta attuazione degli Impegni espressa dal Gruppo di Monitoraggio Impegni, senza formulare ulteriori proposte di indicazioni migliorative a Telecom Italia. Pertanto, il gruppo d'Impegni n. 9 non è stato oggetto delle successive relazioni presentate al Consiglio dal GMI e relative

ai successivi riscontri circa la corretta attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia.

52. Con il **Gruppo di Impegni n. 10** (Istituzione di un organismo incaricato di risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative ai servizi di accesso alla rete), Telecom si è impegnata ad aderire ad OTA Italia, l'organismo, istituito dall'Autorità con la delibera n. 121/09/CONS del 18 marzo 2009, incaricato di risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative alla fornitura di servizi di accesso alla rete; Telecom si è altresì impegnata ad aderire allo schema contrattuale stabilito dall'Autorità.

53. A seguito dell'istituzione di OTA Italia, dell'approvazione delle relative regole di funzionamento e della proposta dell'accordo di adesione con la delibera n. 478/09/CONS del 14 settembre 2009, Telecom Italia ha sottoscritto il successivo 15 ottobre l'accordo di adesione ad OTA Italia.

54. Anche tali Impegni sono stati poi recepiti come *remedies* dalla delibera n. 731/09/CONS che ha inteso le attività di OTA Italia quali funzionali a garantire l'efficacia delle misure previste dagli Impegni e, in tal senso, le disposizioni del Gruppo di Impegni n. 10 come interventi di natura pro-concorrenziale e di sostegno agli obblighi regolamentari.

55. Anche in questo caso, come per i gruppi d'Impegni nn. 2, 7 e 9, il Consiglio, nella sua riunione del 20 gennaio 2010, ha preso atto della valutazione di corretta attuazione degli Impegni espressa dal Gruppo di Monitoraggio Impegni, senza ulteriori proposte di indicazioni migliorative da richiedere a Telecom Italia. Pertanto, il gruppo d'Impegni n. 10 non è stato oggetto delle relazioni presentate al Consiglio dal GMI e relative ai successivi riscontri circa la corretta attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia.

CONSIDERATO inoltre che, per l'effetto dell'approvazione degli Impegni, i procedimenti sanzionatori nn. 4/07/DIR, 63/07/DIT, 1/08/DIR, 2/08/DIR, 2/08/DIT, 3/08/DIT, 7/08/DIT, avviati in relazione a fattispecie che hanno poi formato oggetto di alcuni degli Impegni approvati, sono rimasti sospesi, ai sensi dell'art. 3 della delibera n. 718/08/CONS e dell'art. 12-ter, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS, fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli Impegni da parte della società.

CONSIDERATO altresì che i procedimenti sanzionatori nn. 48/09/DIT, 74/09/DIT e 79/09/DIT, avviati successivamente nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., riguardando anch'essi fattispecie rientranti nell'ambito di applicazione dei predetti impegni sono stati ugualmente sospesi, rispettivamente con delibere n. 134/10/CONS, n. 189/10/CONS e n. 239/10/CONS, fino alla verifica dell'effettivo adempimento da parte della società degli Impegni approvati con la delibera n. 718/08/CONS.

CONSIDERATO che, per mero errore materiale, il procedimento sanzionatorio n. 62/07/DIT è stato indicato nella delibera n. 718/08/CONS tra quelli rimasti sospesi, pur essendo stato già precedentemente concluso con la delibera n. 221/08/CONS.

RITENUTO che i procedimenti sanzionatori avviati dalla Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica sopra richiamati e quelli avviati dalla Direzione tutela dei consumatori sopra menzionati possono ricondursi essenzialmente ai Gruppi di impegni nn. 11, 12, 13 e 14.

CONSIDERATO altresì quanto segue:

**c) Gruppo di Impegni n.11**

56. Con l'atto di contestazione n. 4/07/DIR, e relativo verbale di accertamento, la Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica (di seguito, solo DIR) ha contestato alla società Telecom Italia la violazione, ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo n. 259/03, dell'articolo 2, commi 1 e 2, lett. c), della delibera n. 152/02/CONS e, a partire dalla sua entrata in vigore, dell'articolo 8, comma 1, della delibera n. 4/06/CONS, per aver consentito lo svolgimento di attività di commercializzazione/vendita dei servizi di ADSL da parte dei tecnici di rete ai clienti finali di Telecom Italia.

57. La DIR ha rilevato, in particolare, che l'attività dei tecnici di rete, volta sia alla commercializzazione e vendita di servizi di ADSL ai clienti di Telecom Italia sia alle attività di installazione e manutenzione in tutti i mercati nazionali in cui detta società è attiva, è idonea a violare l'obbligo di garantire una sufficiente separazione tra le unità organizzative preposte alla gestione della rete da quelle intese alla vendita di servizi finali. E' di tutta evidenza, infatti, che la commercializzazione di servizi di ADSL ai clienti di Telecom Italia, in quanto vendita di servizi *retail* ai clienti deve essere mantenuta distinta dalle attività di installazione e manutenzione ricomprese nelle attività di contrattualizzazione e vendita di servizi di rete (*wholesale*).

58. Alla luce di dette contestazioni, Telecom Italia si è impegnata, con riferimento al procedimento n. 4/07/DIR, ad istituire il divieto, per il personale di *Open Access* che operi, anche solo occasionalmente, nella produzione dei servizi all'ingrosso per i quali Telecom Italia risulta detentore di significativo potere di mercato, di svolgere qualsivoglia attività commerciale di vendita presso i clienti finali. Al fine di rendere effettiva tale proibizione, la società si è altresì impegnata ad includere il divieto di vendita nel Codice comportamentale e a realizzare specifiche campagne informative e programmi di formazione intesi ad illustrare il contenuto del divieto ai tecnici di rete di *Open Access* e al personale commerciale delle funzioni *retail* (**Gruppo di Impegni n. 11**).

59. A seguito dell'approvazione degli Impegni di cui al Gruppo n. 11, gli Uffici hanno svolto un'attività finalizzata alla verifica tanto della corretta esecuzione quanto del mantenimento della cessazione della condotta contestata con il procedimento n.

4/07/DIR, avvalendosi anche delle risultanze delle attività svolte dall'Organo di Vigilanza e del Gruppo di Monitoraggio degli Impegni.

60. Con riferimento all'anno 2009, l'Organo di Vigilanza ha espresso, nell'ambito della propria Relazione annuale 2010, una positiva valutazione sul corretto adempimento dell'impegno. In particolare, l'Organo di Vigilanza ha verificato, nel corso dell'anno di riferimento, l'adempimento di tali obblighi da parte di Telecom Italia, registrando, inoltre, come quest'ultima abbia dato contezza all'Autorità della comunicazione interna volta a ribadire tale divieto, indirizzata sia al personale di *Open Access* che alle forze di vendita della società. Inoltre, ad integrazione e completamento del Codice Comportamentale, Telecom Italia ha svolto un'intensa attività formativa nel corso del 2009 rivolta ad un numero cospicuo di risorse, al fine di sensibilizzare il personale coinvolto sui temi degli Impegni. L'Organo di Vigilanza è poi intervenuto nel corso dell'anno con raccomandazioni ed osservazioni, recepite da Telecom Italia la quale ha arricchito progressivamente la propria offerta formativa.

61. Anche il GMI, con nota al Consiglio del 18 gennaio 2010, ha espresso una valutazione positiva in ordine alle condotte tenute da Telecom con riguardo agli Impegni assunti con il Gruppo n. 11, riscontrandone la corretta attuazione. Il Consiglio, nella sua riunione del 20 gennaio 2010, ha preso atto circa la corretta attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia, espressa dal GMI. Tale presa d'atto è stata poi comunicata a Telecom Italia con nota del 10 febbraio 2010.

62. Acquisiti gli esiti delle valutazioni dell'Organo di Vigilanza e del GMI, gli Uffici hanno tuttavia ravvisato l'opportunità di ulteriori approfondimenti tanto in merito al corretto adempimento degli Impegni quanto al mantenimento della cessazione della condotta.

63. Quanto all'aspetto della corretta esecuzione, Telecom Italia, convocata in audizione innanzi all'Ufficio il 21 maggio 2010, ha ribadito che i tecnici di rete non svolgono più alcuna attività di vendita ai clienti finali. Fornendo evidenze documentali, la società ha chiarito che se all'epoca delle condotte contestate, i tecnici di rete erano parte della funzione "*Field Services*", che includeva al suo interno l'area denominata "*Program Management*", all'interno della quale la struttura "*Technical & Sales Promotions*" aveva la responsabilità di assicurare il conseguimento degli obiettivi di *business* assegnati, attraverso il coordinamento delle attività di promozione commerciale/tecnica, in data 13 marzo 2008, le infrastrutture tecnologiche e di rete sono state riorganizzate. Tale riorganizzazione ha portato alla costituzione della funzione aziendale "*Open Access*", mentre la funzione *Field Services* è confluita nella Direzione "*Technology Operations*" e l'area *Program Management* è stata ridefinita "*Technical Planning*". A tale ultima area, che si occupa esclusivamente di assicurare la pianificazione degli obiettivi tecnico-operativi e di qualità per l'ambito di competenza, monitorandone gli andamenti, sono state così sottratte tutte le competenze in materia di attività di commercializzazione presso i clienti di Telecom. La riorganizzazione ora descritta, che implica la chiusura delle attività di vendita dei tecnici di rete ex *Field*

*Services*, ha avuto effetto a far data dal 1 marzo 2008. La società ha, infine, dichiarato che, nel mese di gennaio 2010, è stata diffusa all'interno dell'azienda una terza versione aggiornata del Codice comportamentale comprendente il divieto dell'attività di commercializzazione da parte dei tecnici di rete.

64. Anche alla luce di tale riorganizzazione della struttura aziendale, gli Uffici hanno ritenuto l'adozione delle misure illustrate idonea a garantire un sufficiente grado di separazione tra le unità organizzative preposte alla gestione della rete fissa da quelle preposte alla vendita dei servizi finali, ai sensi dell'articolo 2 della delibera n. 152/02/CONS e dell'articolo 8 della delibera n. 4/06/CONS.

65. Quanto infine alla verifica della perdurante cessazione della condotta contestata sul piano sanzionatorio, non sono emersi, nel periodo successivo all'approvazione degli Impegni, reclami o segnalazioni in ordine alle condotte venute in evidenza con l'atto di contestazione n. 4/07/DIR.

#### ***d) Gruppo di Impegni n.12***

66. Con l'atto di contestazione n. 1/08/DIR, e relativo verbale di accertamento, la DIR ha contestato alla società Telecom Italia la violazione, ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo n. 259/03, del combinato disposto dell'articolo 2, comma 1 e dell'articolo 2, commi 2 e 3 nonché dell'articolo 2, comma 4, della delibera n. 152/02/CONS, avendo omesso di predisporre tutte le misure organizzative, sul piano della separazione amministrativa e contabile e della trasparenza, idonee ad assicurare la parità di trattamento interna-esterna ed a mantenere separate le unità organizzative preposte alla gestione della rete da quelle preposte alla vendita dei servizi finali.

67. In particolare, dagli atti del procedimento è emersa a carico della società una pratica in grado di determinare effetti gravemente distorsivi per le dinamiche concorrenziali fra gli operatori nonché effetti di *pre-emption* del mercato per la fornitura dei servizi di ADSL all'ingrosso, discriminando gli operatori alternativi nel diritto di concorrere sul mercato finale della vendita di servizi di ADSL. Infatti, è stato rilevato un numero significativo di casi (ben 429) nei quali Telecom Italia ha proceduto all'attivazione di servizio ADSL free in mancanza di conforme richiesta da parte degli utenti. Detta pratica ostacolava l'attivazione di servizi da parte degli operatori alternativi, atteso che l'utente sulla cui linea era stato attivato surrettiziamente un servizio di ADSL free da parte di Telecom Italia, non avrebbe potuto utilmente chiedere l'attivazione di tale servizio ad altro operatore ricevendo quest'ultimo un rifiuto da parte di Telecom Italia per la causale "KO per ADSL già attiva", configurandosi in tal modo una *pre-emption* del mercato. Di tale pratica si è dato conto anche alla Direzione Tutela dei Consumatori per le valutazioni di sua competenza che hanno condotto all'adozione delle contestazioni n. 2/08/DIT, 3/08/DIT e 74/09/DIT. Inoltre si è riscontrato che il sistema dei trasferimenti interni, fino a quel momento adottato da Telecom Italia, essendo basato sui costi, non forniva, sotto il profilo della non discriminazione, chiare

evidenze dei trasferimenti finanziari dalla divisione *retail* a quella *wholesale* (cd *transfer charge*) per la remunerazione del servizio di ADSL trasferiti internamente.

68. Telecom Italia si è pertanto impegnata, con riferimento ai citati procedimenti sanzionatori, a contrastare il fenomeno delle attivazioni non richieste, prevedendo che il personale responsabile di *Open Access* raccolga e segnali all'Organo di Vigilanza, su base trimestrale, le eventuali doglianze in merito ad attivazioni non richieste portate all'attenzione dei tecnici di rete di *Open Access* dai clienti finali. Telecom Italia si era altresì impegnata a fare specifica menzione di tale obbligo di segnalazione a carico dei tecnici di rete e del personale responsabile di *Open Access* nel Codice Comportamentale e a farne oggetto di interventi informativi diretti al personale di *Open Access* (**Gruppo di Impegni n. 12**).

69. Nella sua Relazione annuale 2010, inerente le attività svolte nell'anno precedente, l'Organo di Vigilanza ha verificato il sostanziale adempimento degli Impegni in esame da parte di Telecom Italia, con riferimento sia alla menzione, nel Codice Comportamentale, dell'obbligo a carico dei tecnici di rete di segnalare i casi di attivazione di servizi non richiesti, sia all'avvio dei relativi interventi informativi e formativi indirizzati al personale di *Open Access*. Con riguardo, poi, alla trasmissione dei rapporti trimestrali elaborati da Telecom Italia circa il numero e la tipologia dei casi di attivazione dei servizi non richiesti rilevati dal personale tecnico, l'Organo di vigilanza ha ricevuto i rapporti previsti relativi all'anno 2009, da cui emerge un *trend* decrescente, con un valore pari a zero nel quarto trimestre, dei casi segnalati

70. Anche il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni (GMI), con nota al Consiglio del 18 gennaio 2010, ha espresso una valutazione positiva in ordine alle condotte tenute da Telecom con riguardo agli Impegni assunti con il Gruppo n. 12, riscontrandone il corretto adempimento. Il Consiglio, nella sua riunione del 20 gennaio 2010, ha preso atto circa la corretta attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia, espressa dal GMI. Tale presa d'atto è stata poi comunicata a Telecom Italia con nota del 10 febbraio 2010.

71. Anche in questo caso, a seguito dell'approvazione degli Impegni di cui al Gruppo n. 12, la DIR ha svolto un'attività finalizzata alla verifica tanto della corretta esecuzione quanto del mantenimento della cessazione della condotta contestata con il procedimento n. 1/08/DIR, avvalendosi anche delle risultanze delle attività svolte dall'Organo di Vigilanza e dal Gruppo di Monitoraggio degli Impegni.

72. A tale riguardo, in data 21 maggio 2010, nel corso di un'audizione convocata dalla DIR e finalizzata ad ulteriori accertamenti in ordine alla condotta tenuta da Telecom in ordine all'adempimento dell'impegno n. 12, la società ha dichiarato che la causale KO per "ADSL già attiva", inviata agli operatori in risposta alle richieste di attivazione del servizio di ADSL, non viene più generata.

73. Le limitazioni riscontrate in ordine al sistema dei trasferimenti finanziari sono state poi superate dalle misure poste in essere da Telecom Italia in attuazione del

Gruppo di Impegni n. 8, cui si rimanda. Valga qui solo rammentare che l’Autorità, con la delibera n. 731/09/CONS, al fine di garantire la conformità a quanto previsto da quest’ultimo gruppo di impegni, ha imposto a Telecom Italia di fornire, nella propria contabilità regolatoria, chiara evidenza dei trasferimenti interni (cd. *transfer charge*) valorizzati al prezzo dei servizi all’ingrosso equivalenti venduti ad altri operatori.

74. Infine, con riguardo allo specifico profilo delle attivazioni di servizi non richieste, il Gruppo d’Impegni n. 12 ha avuto ricadute anche sui procedimenti sanzionatori n. 2/08/DIT, 3/08/DIT e 74/09/DIT avviati nei confronti di Telecom Italia dalla Direzione Tutela dei consumatori (di seguito, solo DIT). Anche quest’ultima Direzione ha giudicato le condotte poste in essere da Telecom sostanzialmente idonee a rimuovere le criticità contestate. In particolare, dalle risultanze dell’attività di gestione delle segnalazioni degli utenti relative al Gruppo di Impegni n. 12, comunicate anche alla DIR, è emerso:

a. un *trend* decrescente delle denunce per i servizi non richiesti nel biennio 2009-2011 (e ciò in base ai *report* statistici del 5 marzo, 15 giugno 2010 e 15 aprile 2011, i cui dati sono aggiornati al primo bimestre del 2011).

b. l’assenza di denunce di utenti relative a rifiuti (KO) da parte di Telecom con la causale “ADSL già attiva” nei confronti di utenze la cui attivazione sia avvenuta in assenza di richiesta del relativo servizio.

75. Alla luce delle risultanze istruttorie, gli Uffici hanno in definitiva ritenuto che gli Impegni appartenenti al Gruppo n.12, con ricadute sui procedimenti sanzionatori nn. 1/08/DIR e 2/08/DIT, 3/08/DIT e 74/09/DIT, sono stati correttamente attuati da Telecom Italia e che, in particolare, la nuova procedura di sovrascrittura adottata dalla società rende impossibile la generazione di un rifiuto per “ADSL già attiva”, mentre le nuove metodologie di contabilità separata in materia di *transfer charge* previste dalla delibera n. 731/09/CONS, che garantiscono la conformità delle misure organizzative di Telecom a quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 8, sono idonee ad assicurare, sul piano della separazione amministrativa e contabile e della trasparenza, la parità di trattamento interna-esterna tra operatori.

#### ***e) Gruppo di Impegni n.13***

76. Con l’atto di contestazione n. 2/08/DIR, e relativo verbale di accertamento, la DIR ha contestato alla società Telecom Italia, ai sensi dell’articolo 98, con comma 13, del decreto legislativo n. 259/03, le seguenti violazioni:

a. con riferimento a 1126 utenze telefoniche (l’inosservanza dell’articolo 3, commi 1 e 5, della delibera n. 4/03/CIR, in quanto, per l’anno 2005 e per il primo trimestre dell’anno 2006, essa ha proceduto alla disattivazione dei servizi di *Carrier Pre-Selection* (CPS) e al contestuale passaggio dei clienti presso Telecom Italia S.p.A., senza effettuare le comunicazioni rispettivamente prescritte.

- b. con riferimento a 224 e 18 utenze telefoniche, oltre alle violazioni sub a), l'inosservanza dell'articolo 2, comma 1, della delibera n. 4/03/CIR, che prevede, per disattivare la prestazione di CPS, l'obbligo di una comunicazione per iscritto dell'utente che espliciti la propria inequivocabile conforme volontà.

77. Segnatamente, dagli accertamenti sopra evidenziati è emersa, tra le altre, la sussistenza di una prassi scorretta di Telecom Italia consistente nel portare a compimento il processo di disattivazione della prestazione di CPS anche nel caso in cui l'operatore alternativo, con il quale il cliente aveva sottoscritto il contratto di CPS, comunicava, prima della disattivazione, il diniego (KO) a seguito di ripensamento da parte del cliente senza nuovamente effettuare le comunicazioni di cui all'art. 3, commi 1 e 5 della delibera n. 4/03/CIR.

78. Alla luce di dette contestazioni, Telecom Italia si è impegnata, con riferimento al procedimento n. 2/08/DIR, a terminare la procedura di disattivazione dei servizi di CPS nel momento in cui l'operatore comunichi una dichiarazione di "*KO per ripensamento dell'utente*", anche nel caso in cui sia successivamente accertata e segnalata una diversa volontà dell'utente stesso da parte delle funzioni commerciali di Telecom. Di conseguenza, le divisioni commerciali di Telecom dovranno effettuare nuovamente le notifiche previste, nel rispetto dei relativi periodi di preavviso (**Gruppo di Impegni n. 13**).

79. A seguito dell'approvazione del Gruppo d'Impegni n. 13, la DIR ha svolto un'attività finalizzata alla verifica sia del corretto adempimento dell'impegno sia del mantenimento della condizione di cessazione della condotta contestata con il procedimento n. 2/08/DIR, avvalendosi anche delle risultanze delle attività svolte dall'Organo di Vigilanza e del Gruppo di Monitoraggio degli Impegni.

80. Con riferimento all'anno 2009, l'Organo di Vigilanza ha espresso, nell'ambito della propria Relazione annuale 2010 inerente le attività ed i risultati 2009, una positiva valutazione sul corretto adempimento dell'impegno. In particolare, l'Organo di Vigilanza ha verificato che Telecom Italia, già negli ultimi mesi del 2008, ha provveduto a fornire apposite istruzioni alle funzioni aziendali interessate, finalizzate alla cessazione delle attività volte ad accertare la volontà del cliente di disattivare la CPS, indicando le relative misure di esecuzione, poi attuate sia dalla direzione *wholesale* che dalle funzioni commerciali. Di tali istruzioni operative, Telecom Italia ha dato comunicazione all'Autorità nel mese di marzo del 2009, fornendo, tra l'altro, la copia della schermata delle linee guida presenti sul portale degli addetti ai servizi di *customer care business* e residenziali, a conferma dell'avvenuta modifica al processo.

81. Anche il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni (GMI), con nota al Consiglio del 18 gennaio 2010, ha espresso una valutazione positiva in ordine alle condotte tenute da Telecom con riguardo agli Impegni assunti con il Gruppo n. 13, riscontrandone il corretto adempimento. Il Consiglio, nella sua riunione del 20 gennaio 2010, ha preso atto circa la corretta attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia,

espressa dal GMI. Tale presa d'atto è stata poi comunicata a Telecom Italia con nota del 10 febbraio 2010.

82. Acquisiti gli esiti delle valutazioni dell'Organo di Vigilanza e del GMI, la DIR ha tuttavia ravvisato l'opportunità di ulteriori approfondimenti in merito al corretto adempimento degli impegni ed al mantenimento della cessazione della condotta. Al riguardo, la DIR ha richiesto ulteriori informazioni a Telecom Italia ed ha svolto un'analisi delle segnalazioni pervenute all'Autorità, successivamente all'approvazione degli impegni, in ordine alle condotte venute in evidenza con l'atto di contestazione n. 2/08/DIR.

83. Quanto al primo aspetto, Telecom Italia, convocata in audizione innanzi alla DIR il 21 maggio 2010, ha dichiarato, fornendo evidenze documentali, di aver cessato le condotte contestate, consistenti nell'applicazione della procedura di rientro d'urgenza prevista dalla regolamentazione vigente per la disattivazione del cliente qualora quest'ultimo confermi a Telecom di non aver mai espresso alcun ripensamento rispetto alla disattivazione richiesta, sconfessando il KO "per ripensamento" inviato dall'operatore per bloccare la procedura. La società ha, altresì, confermato che, a partire dalla data di entrata in vigore della delibera n. 718/08/CONS, le procedure di disattivazione dei servizi di CPS sono terminate nel momento in cui l'operatore alternativo ha comunicato una dichiarazione di *cd. "KO per ripensamento dell'utente"*. Nel caso in cui sia stata successivamente segnalata una diversa volontà dell'utente da parte delle funzioni commerciali di Telecom, la società ha, altresì, dichiarato di aver effettuato nuovamente le notifiche previste dai commi 1 e 5 dell'articolo 3 della delibera n. 4/03/CIR, nel rispetto dei relativi periodi di preavviso. Pertanto, a partire dall'entrata in vigore della delibera n. 718/08/CONS, non sussistono casi per i quali Telecom Italia, dopo il KO, abbia disattivato la prestazione di CPS, senza procedere ad una seconda "prenotifica", di cui all'articolo 3, comma 1, della delibera n. 4/03/CIR. La società ha precisato che il numero totale delle disattivazioni dei servizi di CPS effettuate dalla data di entrata in vigore dell'Impegno n. 13 sino al 21 maggio 2010 sono state 147.482. mentre, il numero totale di *cd. "KO per ripensamento dell'utente"* ricevuti da altri operatori nella procedura di prenotazione della disattivazione CPS è stato di 16.246; di questi, 802 utenze sono state disattivate, ad esito tuttavia di seconda prenotazione.

84. Al fine di verificare tale dichiarazione, nel corso della predetta audizione, la DIR ha chiesto alla società di fornire l'elenco completo delle numerazioni relative a richieste di disattivazione della prestazione di CPS da Telecom Italia verso altri operatori in un periodo campione (1-21 febbraio 2010), con l'indicazione di una serie di ulteriori informazioni (data di invio della prenotazione. data di invio dell'eventuale KO "per ripensamento cliente" da parte dell'operatore. eventuale seconda prenotazione a fronte del KO. data di eventuale rientro in Telecom Italia dei clienti la cui prenotazione sia stata scartata). Dall'esame dell'elenco è emerso che, nel suddetto periodo, Telecom Italia ha eseguito 4.772 rientri da CPS e che, in soli 17 casi, la società ha effettivamente proceduto ad una doppia prenotazione, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, della delibera n. 4/03/CIR, in quanto, dopo la prima prenotazione, l'operatore medesimo aveva inoltrato un

KO “per ripensamento cliente”. Non sono quindi emerse evidenze di disattivazione della CPS a seguito di ricezione di KO da parte di operatori alternativi.

85. Tale analisi è stata quindi nuovamente effettuata in un secondo periodo campione identificato da 1° al 30 giugno 2011. La DIR, con nota del 28 luglio 2011, ha infatti richiesto a Telecom di trasmettere il numero totale delle disattivazioni dei servizi di CPS effettuate nel predetto periodo, nonché il numero totale di cd. “*KO per ripensamento dell’utente*” ricevuti da altri operatori nella procedura di prenotifica della disattivazione CPS. Contestualmente, si è chiesto di indicare, con riferimento al medesimo arco temporale, se sussistano casi per i quali codesta società, dopo il KO, abbia disattivato la prestazione di CPS, senza procedere ad una seconda “prenotifica”, come richiesto all’articolo 3, comma 1, della delibera n. 4/03/CIR.

86. A tale richiesta, Telecom ha dato riscontro con nota del 2 settembre 2011, precisando che, nel suddetto periodo, il totale delle disattivazioni dei servizi di CPS è stato pari a 101.325, mentre i KO per ripensamento dell’utente sono stati pari a 1366. Telecom ha reso noto inoltre che non sussistono casi in cui essa, dopo il KO, abbia disattivato la prestazione di CPS senza procedere ad una seconda pre-notifica.

87. Il Gruppo d’Impegni n. 13 ha avuto ricadute anche sui procedimenti sanzionatori nn. 7/08/DIT, 48/09/DIT e 79/09/DIT avviati nei confronti di Telecom Italia dalla Direzione Tutela dei consumatori (di seguito, solo DIT). Anche quest’ultima Direzione ha giudicato le condotte poste in essere da Telecom sostanzialmente idonee a rimuovere le criticità contestate. In particolare, dalle risultanze dell’attività di gestione delle segnalazioni degli utenti relative al Gruppo di Impegni n. 13, comunicate anche alla DIR, è emerso:

a. l’assenza di denunce relative a casi di cd. disattivazioni asincrone, in cui, dopo il KO di un operatore, Telecom abbia provveduto a disattivare la CPS senza procedere a una seconda prenotifica

b. in tre casi segnalati, aventi ad oggetto presunte disattivazioni non richieste della prestazione della CPS, le attività preistruttorie sono state archiviate in via amministrativa, senza apertura di procedimento sanzionatorio.

c. un *trend* decrescente delle denunce per i servizi non richiesti nel biennio 2009-2011 (e ciò in base ai *report* statistici del 5 marzo, 15 giugno 2010 e 15 aprile 2011, i cui dati sono aggiornati al primo bimestre del 2011).

88. Alla luce delle risultanze istruttorie, le due Direzioni interessate hanno in definitiva ritenuto che gli Impegni appartenenti al Gruppo n. 13, con ricadute sui procedimenti sanzionatori nn. 2/08/DIR, 7/08/DIT, 48/09/DIT e 79/09/DIT sono stati correttamente attuati e che, in particolare, il processo di disattivazione della prestazione della CPS è stato effettivamente e tempestivamente modificato, in quanto esso viene terminato nel momento in cui l’operatore comunichi una dichiarazione di “*KO per ripensamento dell’utente*”, anche nel caso in cui sia successivamente segnalata una diversa volontà dell’utente stesso da parte delle funzioni commerciali di Telecom. In tal

caso, le divisioni commerciali della società effettuano nuove notifiche, nel rispetto dei relativi periodi di preavviso, ai sensi dell'articolo 3 della delibera n. 4/03/CIR.

**f) Gruppo di impegni n. 14**

89. Con il Gruppo di Impegni n. 14, Telecom Italia ha inteso perseguire il fine di offrire una rapida soluzione all'ingente contenzioso con l'utenza, soprattutto in materia di servizi non richiesti e di bollette elevate determinate da servizi a sovrapprezzo. In particolare, Telecom si è impegnata a: 1) gestire in maniera unitaria e omogenea tutte le istanze di conciliazione presentate dalla clientela, applicando un modello organizzativo analogo a quello seguito per la conciliazione paritetica di cui all'accordo quadro stipulato con le associazioni dei consumatori (Impegni n. 14.1). 2) introdurre appositi obiettivi nel sistema di premi e incentivi per il *management* di questa nuova struttura (14.2). 3) comunicare all'Autorità uno specifico piano per la riduzione delle istanze pendenti e l'evasione di quelle nuove (14.3). 4) a comunicare all'Autorità entro sei mesi il piano operativo di riduzione delle procedure pendenti nonché due successivi report semestrali sullo stato di attuazione di tale piano (14.4).

90. Facendo seguito agli Impegni presi, Telecom ha costantemente informato l'Autorità in ordine alle attività svolte ed allo stato di avanzamento dei programmi gestionali.

91. Con nota del 27 marzo 2009, inviata ai Presidenti dei Corecom e all'Autorità, Telecom Italia ha dato evidenza dei conciliatori accreditati e dei punti di riferimento per l'attività di conciliazione presso i Corecom; a tale nota sono seguite ulteriori comunicazioni inviate ai singoli Corecom con gli elenchi aggiornati dei conciliatori.

92. Successivamente, con Determinazione n. 3/2009 del 14 maggio 2009, l'Organo di vigilanza ha approvato la "Raccomandazione in ordine al Gruppo di Impegni n. 14 - Misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti", chiedendo a Telecom Italia di:

- integrare il documento di cui alla lettera "MBO 2009 - Obiettivi legati agli impegni con Agcom - estratto", aggiornato al 1 aprile 2009, con l'indicazione dei premi di risultato specificati dal p. 14.3 degli Impegni in tema di significativa riduzione delle istanze di conciliazione.
- fornire ulteriori informazioni in merito alla "*specifica struttura appositamente istituita da Telecom Italia*" di cui al p. 14.1 degli Impegni allo scopo di facilitare l'individuazione, all'interno dell'organigramma aziendale, delle strutture - non solo di *Customer Operation* - responsabili della gestione delle procedure conciliative istruite dai Co.re.com., specificando se dette strutture coincidano o meno *con quelle che attualmente gestiscono le procedure conciliative paritetiche e quelle istituite dalle Camere di Commercio.*

- predisporre adeguati riscontri informativi di dettaglio sugli incontri avuti con i Co.re.com., le tematiche trattate, le soluzioni individuate e l'elenco dei conciliatori di Telecom Italia abilitati a rappresentare l'azienda presso i citati Comitati regionali, ai fini della verifica dell'implementazione degli Impegni circa con riguardo all'effettiva "*gestione unitaria e capillare*" del contenzioso conciliativo (p. 14.1 degli Impegni); nonché fornire ulteriori informazioni sulle attività di rilevazione del "*back log*" delle istanze conciliative pervenute presso i Co.re.com. e gli esiti che dette attività hanno prodotto, nell'ottica di valutare l'adeguatezza del nuovo modello organizzativo all'obiettivo di "*assicurare alla clientela una soluzione rapida, efficace dei disservizi lamentati*" (p. 14.1 degli Impegni) – con particolare riferimento ai servizi non richiesti e/o a sovrapprezzo.

- chiarire le modalità di funzionamento dell'attuale modello organizzativo di gestione delle procedure conciliative paritetiche del settore mobile, la cui gestione operativa sembrava risultare assegnata a strutture aziendali distinte da quelle di *Customer Operation*. In tale ipotesi, l'Organo di vigilanza suggeriva di adottare, anche per questa tipologia di procedure, le stesse modalità operative "*omogenee e unitarie*" di recente introduzione, nell'ottica di assicurare, a livello complessivo di Gruppo, una gestione realmente unitaria e capillare sull'intero territorio nazionale di tutto il tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dalla normativa vigente (p. 1 degli Impegni).

- estendere nei tempi più brevi il nuovo "modello organizzativo", di cui al p. 14.2 degli Impegni, già predisposto da Telecom Italia per la gestione delle procedure di conciliazioni istruite presso i Co.re.com., alle procedure conciliative in essere presso le Camere di Commercio (di seguito, anche solo CCIAA), ai fini del miglior adempimento degli Impegni, richiedendo contestualmente la presentazione di una relazione mensile contenente il *planning* delle attività programmate, i tempi di implementazione previsti, le iniziative già intraprese ed i risultati ottenuti in conformità degli impegni citati.

93. In riscontro alle richieste di informazioni e chiarimenti formulate con la predetta Raccomandazione, Telecom Italia, con note del 9 giugno e del 18 settembre 2009, ha fornito, con sufficiente tempestività ed accuratezza, puntuale riscontro ai vari punti oggetto della richiesta di approfondimento.

94. Inoltre, con nota del 30 giugno 2009, Telecom Italia ha comunicato il Piano operativo adottato, dettagliato nelle seguenti sezioni: 1) Piano per la lavorazione delle istanze pendenti presso Corecom e CCIAA alla data del 31 dicembre 2008 (c.d. "*Back-log*"). 2) Piano di gestione delle istanze di conciliazione pervenute a partire dal 1 gennaio 2009. 3) Modalità di gestione delle conciliazioni. 4) Ulteriori misure finalizzate all'azzeramento del *back-log*.

95. Con nota del 28 luglio 2009, la predetta Società ha trasmesso un rapporto relativo al primo trimestre di attività, riservandosi di inviare i *report* semestrali previsti al punto 14.4 degli impegni entro le date stabilite (31 gennaio e 31 luglio 2010).

96. In seguito, con comunicazione del 28 settembre 2009 inviata a tutte le CCIAA ed all'Autorità, Telecom dava evidenza dello *start-up* (operativo sulle CCIAA dal 1 ottobre 2009) delle nuove modalità di gestione delle controversie, in tutto simili a quelle adottate dinanzi ai Corecom, secondo la logica dello "Sportello Unico". A tale comunicazione sono seguite ulteriori comunicazioni inviate alle singole CCIAA a precisazione ed integrazione degli elenchi dei conciliatori. A tal proposito va menzionato altresì il Protocollo di Collaborazione siglato da Telecom Italia S.p.A. con Unioncamere, che il 12 dicembre 2009 è stato approvato dal Consiglio del predetto organo.

97. Infine, con comunicazione inviata il 20 ottobre 2009, Telecom Italia trasmetteva il *report* contenente i dati riepilogativi del primo semestre di attività (1/4 – 30/9) e l'aggiornamento sullo stato di lavorazione del *back log*.

98. Ebbene, i dati oggetto di reportistica evidenziano un apprezzabile miglioramento nella gestione delle controversie con gli utenti, sia in termini di tempi di attesa, sia con riguardo alle percentuali di accordo ed alla corrispondenza tra somme richieste e *quantum* accordato.

99. Inoltre, la DIT ha altresì rilevato l'azzeramento al 31 dicembre 2009 delle istanze pendenti alla data del 31 dicembre 2008 (c.d. *backlog*) presso i Co.Re.Com e la riduzione dei tempi di evasione delle istanze correnti coerentemente a quanto previsto dalla normativa di settore, nonché un sensibile miglioramento, pari al 3,2%, del numero di conciliazioni chiuse con esito positivo.

100. La DIT ha in definitiva riscontrato la positiva ricaduta degli impegni di cui al gruppo 14, così come attuati da Telecom, sulle procedure di gestione delle controversie da parte della Società e, conseguentemente, sull'azione dei Corecom e delle CCIAA, con immediati benefici nell'ottica di una più efficace tutela dell'utenza e, quantomeno sotto il profilo ripristinatorio, in ordine al fenomeno dell'attivazione di servizi non richiesti. Le condotte assunte da Telecom sono state pertanto ritenute idonee a superare le criticità evidenziate con riguardo all'attività di risoluzione delle controversie; inoltre, sotto il profilo della ricaduta sui procedimenti sanzionatori, le iniziative assunte sono state ritenute idonee a favorire l'eliminazione degli effetti pregiudizievoli delle condotte contestate, in particolare per i casi ove tali effetti si rivolgono esclusivamente all'interno del rapporto tra utente ed operatore, come per l'attivazione non richiesta di profili tariffari, contestata col procedimento n. 63/07/DIT.

CONSIDERATO pertanto che dagli atti istruttori relativi ai procedimenti sanzionatori avviati è emersa la perdurante cessazione delle condotte contestate, eccezion fatta per sporadici casi di violazione, rientranti nella fisiologia dell'attività di impresa, e dunque non configurabili come "condotta" generalmente perpetrata a danno degli utenti e dei concorrenti.

CONSIDERATA la valutazione di corretta attuazione espressa dal Gruppo di Monitoraggio, sia pure con le osservazioni evidenziate in motivazione in ordine ai soli

profili di efficacia delle misure adottate, con riguardo ai Gruppi di Impegni nn. 1, 3, 4, 5, 6.

CONSIDERATA inoltre la valutazione di corretta esecuzione espressa dal Gruppo di Monitoraggio con riferimento ai Gruppi di impegni nn. 2, 7, 8, 9 e 10.

CONSIDERATA altresì la valutazione di corretta esecuzione espressa dal Gruppo di Monitoraggio con specifico riferimento ai gruppi di impegni nn. 11, 12, 13 e 14.

CONSIDERATA la valutazione positiva espressa dall'Organo di Vigilanza nell'ambito delle sue Relazioni annuali.

CONSIDERATA la presa d'atto del Consiglio intervenuta nelle sedute del 20 gennaio 2010, 10 giugno 2010, 25 novembre 2010 e 22 luglio 2011.

RITENUTO, in conclusione, con riguardo agli Impegni appartenenti ai gruppi nn. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 che vi è stata corretta attuazione da parte di Telecom Italia, e che, comunque, è utile disporre un periodo di osservazione ulteriore, ai fini di una compiuta valutazione dell'impatto concorrenziale delle misure concretamente adottate con specifico riferimento ai Gruppi di Impegni nn. 1, 3, 4, 5 6.

RITENUTO che gli Impegni appartenenti al Gruppo n. 11, con ricadute sul procedimento sanzionatorio nn. 4/07/DIR, sono stati correttamente attuati e che, in particolare, la società ha reso operativo il divieto per i tecnici di rete di svolgere attività di commercializzazione/vendita dei servizi di ADSL ai propri clienti, altresì emendando il Codice Comportamentale e realizzando specifiche campagne informative e programmi di formazione al personale interessato.

CONSIDERATO inoltre che, successivamente alle condotte poste in essere da Telecom Italia, non risultano pervenuti, presso gli Uffici, reclami o segnalazioni degli utenti o degli operatori aventi ad oggetto presunte violazioni degli obblighi ricadenti nel Gruppo di Impegni n. 11.

RITENUTO, altresì, che le misure intraprese dalla società con riguardo agli Impegni appartenenti ai Gruppi nn. 12 e 13, con ricadute rispettivamente sui procedimenti sanzionatori nn. 1/08/DIR, 2/08/DIT, 3/08/DIT, 74/09/DIT e 2/08/DIR, 7/08/DIT, 48/09/DIT e 79/09/DIT, vanno nella direzione di ridurre entro minimi margini, di forse ineliminabile fisiologia, i fenomeni rilevati di attivazioni non richieste, in considerazione del fatto che la loro riduzione a zero può essere un obiettivo auspicabile ma difficilmente realizzabile in concreto, nemmeno con l'impiego della dovuta diligenza.

RITENUTO che le misure organizzative adottate da Telecom Italia in attuazione del Gruppo di Impegni n. 14 hanno condotto ad un sensibile miglioramento della gestione delle controversie con i propri clienti grazie alla concentrazione presso la medesima struttura della competenza a trattare le pratiche conciliative e di definizione avviate presso l'Autorità e presso i Comitati Regionali per le comunicazioni, risolvendo

in tal modo anche le criticità nei rapporti tra l'operatore e gli utenti interessati conseguenti alle condotte contestate, ed in particolare per quelle, come la condotta rilevata nell'atto di contestazione n. 63/07/DIT, ove l'illegittima attivazione riguarda non un nuovo servizio, ma l'applicazione di un'offerta o un profilo tariffario diverso da quello richiesto.

RITENUTO in conclusione che anche gli Impegni appartenenti ai gruppi 11, 12, 13 e 14 possono considerarsi correttamente attuati, determinando, attraverso stabili misure, effetti positivi sia in ottica pro concorrenziale, sia di tutela dell'utenza rispetto ai pregiudizi arrecati dalle condotte contestate con i procedimenti sanzionatori in epigrafe.

CONSIDERATO che Telecom Italia, con note del 2 marzo 2010 e del 22 settembre 2011, ha chiesto l'archiviazione dei procedimenti sanzionatori sospesi a seguito dell'approvazione degli impegni di cui alla delibera n. 718/08/CONS.

RITENUTO, in definitiva, alla luce delle risultanze istruttorie, di archiviare i predetti procedimenti sanzionatori, ai sensi dell'articolo 12-ter, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS, in quanto relativi a condotte interessate dai gruppi di impegni summenzionati.

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità, approvato con delibera n. 316/02/CONS, e successive modifiche ed integrazioni.

VISTE le relazioni presentate dalla Direzione analisi di mercato, concorrenza e assetti, dalla Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica e dalla Direzione Tutela dei Consumatori e le risultanze istruttorie relative ai procedimenti di rispettiva competenza.

SENTITE le relazioni dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità.

### **DELIBERA**

1. L'archiviazione, nei termini di cui in motivazione, dei procedimenti sanzionatori nn. 4/07/DIR, 63/07/DIT, 1/08/DIR, 2/08/DIR, 2/08/DIT, 3/08/DIT e 7/08/DIT sospesi con delibera n. 718/08/CONS. n. 48/09/DIT sospeso con delibera n. 134/10/CONS, n. 74/09/DIT, sospeso con delibera n. 189/10/CONS, n. 79/09/DIT sospeso con delibera n. 239/10/CONS tutti avviati nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., per avere quest'ultima correttamente attuato i Gruppi di Impegni 11, 12, 13 e 14, approvati con delibera n. 718/08/CONS.

2. La conferma della presa d'atto della corretta attuazione, già espressa dal Consiglio nella sua riunione del 20 gennaio 2010, con riferimento ai gruppi di Impegni nn. 2, 7, 8, 9, 10 e, per l'effetto, la cessazione dell'attività di monitoraggio ad essi relativa.

3. La conferma della presa d'atto della corretta attuazione, già espressa dal Consiglio nella sua riunione del 22 luglio 2011 con riferimento ai gruppi di Impegni nn. 1, 3, 4, 5 e 6, e la contestuale prosecuzione dell'attività di monitoraggio dell'efficacia delle misure adottate, nei termini di cui in motivazione, almeno fino alla seconda metà del 2012.

4. Ai sensi dell'articolo 133, comma 1, lett. l) e dell'art. 135, comma 1, lett. b), del decreto legislativo 2 luglio 2010, n.104, recante il Codice del processo amministrativo, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

5. Ai sensi dell' articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni decorrenti dalla notifica del medesimo.

6. La presente delibera è notificata all'operatore e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità *www.agcom.it*.

Roma, 17 novembre 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE  
Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola