

DELIBERA N. 679/11/CONS

ESITO DELLE VERIFICHE DEGLI INDICATORI DI QUALITA' DELLA RETE DI ACCESSO DI TELECOM ITALIA, AI SENSI DEGLI ARTICOLI 5, 6 E 7 DELLA DELIBERA N. 578/10/CONS AI FINI DELL'APPLICAZIONE DELLE VARIAZIONI IN AUMENTO DEI PREZZI DEI SERVIZI DI ACCESSO ALL'INGROSSO PER L'ANNO 2012

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione di Consiglio del 12 dicembre 2011;

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. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e successive modificazioni e integrazioni", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 5 novembre 2002, n. 259 e successive modificazioni;

VISTA la delibera n. 578/10/CONS dell'11 novembre 2010 recante la "Definizione di un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia S.p.A. e calcolo del valore del WACC ai sensi dell'articolo 73 della delibera n. 731/09/CONS", pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 22 gennaio 2011, n. 17 e, in particolare, gli articoli 5, 6 e 7;

VISTA la delibera n. 71/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante "Esito delle verifiche degli indicatori di qualità della rete di accesso di Telecom Italia, ai sensi degli articoli 5, 6 e 7 della delibera n. 578/10/CONS ai fini dell'applicazione delle variazioni in aumento dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2011", pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 5 marzo 2011, n. 53;

VISTA la relazione di Telecom Italia pervenuta all'Autorità in data 28 ottobre 2011, in conformità a quanto prescritto dall'articolo 5, comma 3, della delibera n. 578/10/CONS, riguardante la misura e l'andamento degli indicatori di cui al comma 2 della medesima delibera, nonché la certificazione della predetta relazione da parte della società di consulenza Ernst & Young;

RITENUTO, in conformità a quanto prescritto dall'articolo 5 della delibera n. 578/10/CONS, di procedere alla verifica sulla qualità e l'ammodernamento della rete di

accesso di Telecom Italia ai fini dell'applicazione delle variazioni in aumento dei prezzi previsti per l'anno 2012 dalla predetta delibera;

SENTITA, nelle date 17 novembre e 6 dicembre 2011, la società Telecom Italia S.p.A.,

SENTITE, in data 5 dicembre 2011, separatamente le società Fastweb S.p.A., Vodafone Omnitel N.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

La delibera n. 578/10/CONS

1. La delibera n. 578/10/CONS (di seguito la "Delibera") ha definito, per il triennio 2010-2012, i prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia condizionando l'applicazione delle variazioni in aumento dei prezzi – soggetti a *network cap* – previste per gli anni 2011 e 2012 all'esito di una verifica, da parte dell'Autorità, circa la realizzazione di alcune condizioni specifiche relative alla qualità ed all'ammodernamento della rete di accesso di Telecom Italia.

2. L'articolo 5, al secondo comma, specifica gli indicatori relativi ai processi di attivazione dei servizi ed ai processi di esercizio e manutenzione della rete che l'Autorità tiene in considerazione ai fini della verifica di cui sopra, ossia: *i*) la percentuale dei rifiuti, sul totale delle richieste degli operatori, motivati da problematiche inerenti la rete di accesso (i c.d. KO di rete); *ii*) lo stato di avanzamento dei programmi di rinnovamento della rete in rame (manutenzione preventiva); *iii*) il numero di guasti segnalati per i quali si è reso necessario un intervento *on field*, rapportato al totale delle linee attive (tasso di guasto).

3. Il medesimo articolo 5, al terzo comma, stabilisce inoltre che, per quanto riguarda le tariffe che entrano in vigore il 1° gennaio 2012, Telecom Italia, entro il 31 ottobre 2011, deve presentare all'Autorità una relazione, certificata da un soggetto terzo indipendente, circa la misura e l'andamento degli indicatori di cui al secondo comma. La norma, sopra menzionata, prevede inoltre che l'Autorità, anche sulla base della predetta relazione, formuli, entro 30 giorni, un giudizio circa lo stato della qualità della rete in rame di Telecom Italia conseguito nel periodo precedente l'entrata in vigore delle nuove tariffe e che, solo in caso di riscontro favorevole, le variazioni in aumento dei prezzi di cui agli articoli 1, 2 e 3 della Delibera entreranno in vigore.

4. La Delibera, al successivo articolo 6, stabilisce la metodologia da adottare per il calcolo degli indicatori di qualità. In particolare, la stessa prevede che il primo indicatore (KO di rete) sia calcolato effettuando la media ponderata dei KO di rete per le richieste di attivazione su linea attiva e non attiva dei singoli servizi di accesso all'ingrosso (*unbundling*, WLR e *bitstream*), utilizzando come pesi il numero di richieste di attivazione di ciascun servizio. Relativamente al calcolo del secondo

indicatore (manutenzione preventiva) ai fini dell'applicazione delle tariffe per l'anno 2012, la Delibera stabilisce che lo stesso deve misurare il livello di avanzamento di alcuni progetti che l'Autorità provvede ad individuare nell'ambito di quelli previsti da Telecom Italia nel "Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso" (Piani Annuali 2011). La Delibera specifica inoltre che il livello di avanzamento dei progetti deve essere calcolato sulla base del numero di interventi realizzati rispetto al totale previsto dai progetti stessi. Infine, per quanto concerne il terzo indicatore (tasso di guasto), la Delibera prevede che lo stesso deve essere calcolato effettuando la media ponderata dei tassi di guasto relativi ai servizi di accesso per la telefonia vocale e ai servizi di accesso a banda larga, utilizzando come pesi le consistenze delle linee attive per ciascun servizio. Ai fini del calcolo dei suddetti tassi di guasto, deve essere applicata la metodologia di cui alle delibere n. 254/04/CSP (servizi di accesso per la telefonia vocale) e n. 131/06/CSP (servizi di accesso a banda larga), includendo nel calcolo le linee fornite da Telecom Italia sia a livello *retail*, sia a livello *wholesale*.

5. L'articolo 7 della Delibera specifica, infine, gli obiettivi che gli indicatori di qualità devono realizzare ai fini dell'applicazione delle variazioni in aumento dei prezzi. In particolare, per l'anno 2012, i valori degli indicatori KO di rete e tasso di guasto relativi all'arco temporale ottobre 2010-settembre 2011 devono risultare inferiori almeno del 5% e dell'8%, rispettivamente, ai valori relativi all'arco temporale ottobre 2009-settembre 2010, mentre il valore dell'indicatore manutenzione preventiva relativo all'anno 2011 deve risultare almeno pari al 95%.

6. Il meccanismo di verifica degli indicatori di qualità della rete di accesso di Telecom Italia previsto dalla Delibera agli artt. 5, 6, 7 è già stato applicato dall'Autorità nell'ambito dell'approvazione dei prezzi per l'anno 2011. In particolare, in data 16 febbraio 2011, l'Autorità, sulla base dell'analisi effettuata dagli uffici competenti e della relazione di Telecom Italia, ha approvato, con delibera n. 71/11/CONS, le variazioni in aumento dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso previste per l'anno 2011 dalla Delibera.

Attività dell'Autorità in merito alla definizione dell'indicatore manutenzione preventiva ai fini dell'applicazione delle tariffe per l'anno 2012

7. Ai fini della definizione dell'indicatore manutenzione preventiva per la valutazione delle tariffe per l'anno 2012, l'articolo 6, comma 2, della Delibera specifica, come premesso, che l'Autorità provvede ad individuare i progetti di cui misurare il livello di avanzamento nell'ambito di quelli previsti da Telecom Italia nel "Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso". La Delibera specifica, in particolare, che i progetti devono essere individuati in base alla loro capacità di apportare significativi miglioramenti alla qualità della rete e al numero di utenze coinvolte dai progetti stessi. La Delibera stabilisce inoltre che nella selezione dei progetti deve essere data priorità a quelli in grado di fornire benefici in termini di desaturazione della rete fissa di accesso a livello locale.

8. Nell'ambito del "Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso" per l'anno 2011, l'Autorità ritiene che siano sette i progetti in grado di contribuire a rimuovere le cause temporanee di saturazione e di maggiore "guastabilità" delle sezioni più critiche della rete: "On-Going", "Bonifica Permutatori", "Armadi Ripartilinea", "Sostituzione pali", "Pressurizzatori", "Manutenzione straordinaria rete di accesso in rame e fibra ottica", "Interventi per l'adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale". Ciascuno di tali progetti è volto ad assicurare la disponibilità delle risorse di rete e la continuità del servizio per i clienti già attivi. Il piano tecnico 2011 prevede ulteriori interventi che, tuttavia, non sono direttamente ascrivibili ad attività di manutenzione preventiva, in quanto effettuati in base alle richieste prevenute, o riguardanti lo sviluppo ed il miglioramento dei sistemi a supporto del personale e per la gestione della forza lavoro. In tal senso, tali progetti non hanno un impatto diretto e quantificabile sulla qualità della rete fissa di accesso di Telecom Italia e, pertanto, non possono essere considerati quali possibili candidati ai fini della valutazione del secondo indicatore.

9. A tal proposito, Telecom Italia, in data 23 maggio 2011, ha inviato all'Autorità una lettera recante, *inter alia*, la richiesta di individuare i progetti di cui misurare lo stato di avanzamento, ai fini della valutazione – per l'applicazione dei prezzi 2012 – dell'indicatore manutenzione preventiva. In particolare, Telecom Italia ha proposto le proprie valutazioni in merito ai progetti interessati dalla valutazione, rappresentando che a suo parere i progetti "Armadi Ripartilinea", "On-Going" e "Palificazioni" previsti nel "Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso", già utilizzati nella procedura di approvazione dei prezzi per l'anno 2011 di cui alla delibera n. 71/11/CONS, continuano ad essere i più rilevanti ai fini dell'ammodernamento e del miglioramento della qualità della rete di accesso di Telecom Italia. La società ha affermato infatti che tali progetti sono in grado di apportare significativi miglioramenti alla qualità della rete e che coinvolgono un elevato numero di clienti *retail* e *wholesale*. Telecom Italia ha proposto inoltre di includere nel gruppo di progetti che concorrono alla definizione del secondo indicatore anche il progetto "Interventi per l'adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale", in quanto tale progetto consentirà, come dichiarato nel piano tecnico, di contenere il numero di centrali sature.

10. L'Autorità ha ritenuto le informazioni fornite da Telecom Italia nella propria lettera del 23 maggio 2011 non esaustive al fine di selezionare i progetti da considerare per la definizione dell'indicatore manutenzione preventiva ed ha pertanto richiesto alla società di fornire ulteriori dettagli circa il numero di interventi previsti ed il numero di utenze coinvolte nei progetti esposti nel piano tecnico. L'Autorità ha inoltre richiesto a Telecom Italia di fornire una valutazione circa la capacità dei progetti di apportare miglioramenti alla qualità della rete di accesso, specie in termini di desaturazione, e, in relazione ai progetti già proposti l'anno precedente, un confronto tra gli obiettivi proposti e quelli raggiunti negli anni precedenti.

11. Il 16 giugno 2011, Telecom Italia ha inviato all'Autorità una lettera di risposta contenente le informazioni richieste. L'Autorità, preso atto degli ulteriori elementi

forniti da Telecom Italia, ha ritenuto che i progetti proposti dall'operatore fossero coerenti con quanto stabilito nella Delibera perché in grado di apportare maggiori miglioramenti alla qualità della rete, coinvolgendo un maggior numero di utenze, rispetto ai restanti progetti previsti nel piano tecnico. Inoltre, l'Autorità ha ritenuto opportuno includere nel gruppo di progetti che concorrono alla definizione del secondo indicatore anche il progetto "Interventi per l'adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale" in quanto si è rivelato l'unico in grado di apportare benefici in termini di desaturazione della rete fissa di accesso a livello locale.

12. I restanti progetti relativi alla manutenzione preventiva della rete di accesso individuati nel piano tecnico sono stati esclusi ai fini della definizione dell'indicatore in questione, in quanto non ancora operativi, riguardanti un numero di interventi residuali o mancanti di obiettivi predeterminati.

13. In data 8 luglio 2011, l'Autorità ha quindi provveduto a comunicare a Telecom Italia i quattro progetti che la stessa avrebbe dovuto considerare ai fini del calcolo del secondo indicatore: "On-Going", "Palificazioni", "Armadi Ripartilinea", "Interventi per l'adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale". Nella comunicazione inviata a Telecom Italia, l'Autorità ha inoltre specificato che, nell'ambito dell'attività di verifica per l'applicazione dei prezzi 2012, avrebbe analizzato anche l'effettivo impatto del progetto "Interventi per l'adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale" sulla qualità della rete locale di accesso, sul contenimento del numero di centrali sature o "prossime alla saturazione" e sui parametri indicati nella delibera n. 105/10/CIR in relazione ai c.d. "degradi".¹

14. Successivamente, in data 5 ottobre 2011, l'Autorità ha comunicato a Telecom Italia anche il periodo temporale di riferimento per il calcolo del secondo indicatore, specificando che la verifica sarebbe stata effettuata relativamente al periodo intercorrente tra il 1° gennaio 2011 ed il 30 settembre 2011, al fine di rendere possibile la rendicontazione degli interventi effettuati e l'invio, nei tempi previsti dalla Delibera (quindi entro il 31 ottobre 2011), della relativa relazione da parte di Telecom Italia.

La relazione di Telecom Italia e la relativa certificazione

15. Telecom Italia ha presentato all'Autorità, ai sensi dell'articolo 5 della Delibera, la relazione, certificata dalla società Ernst & Young (di seguito "il certificatore"), concernente la misura e l'andamento degli indicatori di qualità della rete ai fini dell'applicazione delle tariffe previste per l'anno 2012.

¹ Ai sensi della delibera n. 105/10/CIR una situazione di degrado si può in generale definire come il "decadimento nel tempo delle prestazioni e/o delle condizioni di lavoro di una linea rispetto ad una situazione precedente in cui la stessa linea era stata caratterizzata, eventualmente tramite la misura di una serie di parametri, e dichiarata come funzionante in modo soddisfacente".

16. Nella propria relazione Telecom Italia evidenzia che gli obiettivi di qualità indicati dalla Delibera, misurati secondo la metodologia di calcolo ivi riportata, sono stati tutti raggiunti, come peraltro attestato dal certificatore.

17. Il certificatore, infatti, nella propria relazione tecnica, ha dichiarato di avere verificato la misura e l'andamento degli indicatori comunicati da Telecom Italia, nonché la conformità della metodologia di calcolo adottata. Al fine di verificare la conformità della metodologia adottata, il certificatore si è avvalso anche di altre fonti oltre la Delibera, tra le quali gli Impegni di Telecom Italia e le determinazioni dell'Organo di Vigilanza (di seguito "OdV"). Sulla base delle verifiche effettuate, il certificatore ha dichiarato di non avere riscontrato anomalie ritenendo, pertanto, che gli indicatori siano stati misurati e calcolati conformemente a quanto previsto dalla Delibera.

18. Di seguito si riporta, per ciascun indicatore, una descrizione sintetica della relazione presentata da Telecom Italia, delle principali verifiche effettuate dal certificatore e dei risultati ottenuti.

KO di rete

19. Telecom Italia rappresenta, in via preliminare, che per KO di rete si intendono *“gli esiti negativi per indisponibilità di risorse di rete”* ed *“i dinieghi opposti da Telecom Italia alle richieste di attivazione di servizi wholesale inviate dagli OLO, per cause imputabili alla indisponibilità delle risorse di rete”*, conformemente alle indicazioni fornite dalla Delibera e dalla determinazione n. 17/2009 dell'OdV. Telecom Italia ha quindi ritenuto attinenti ai KO di rete, sulla base della definizione di cui sopra, un sottoinsieme delle causali di scarto utilizzate nei processi di attivazione e di migrazione dei servizi di accesso *wholesale* che la stessa ha concordato con gli operatori alternativi nell'ambito dell'Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008.² Le causali di scarto considerate sono: i) indisponibilità di risorse per la costruzione del collegamento, ii) indisponibilità di percorsi di rete di accesso, iii) indisponibilità di un numero sufficiente di percorsi di rete di accesso, iv) risorse di rete non disponibili per rete satura, v) risorse non disponibili. La metodologia di calcolo, come stabilito al punto 287 della Delibera, prevede l'esclusione dal calcolo degli ordini di lavoro *“ripetuti”*.³ Il sistema informatico dove sono raccolti e memorizzati gli ordinativi di lavoro è il *“Data Warehouse Esiti”* dal quale sono stati estratti, per i periodi di riferimento indicati nella Delibera, gli ordini di attivazione e di migrazione ricevuti relativi ai servizi all'ingrosso su rete in rame. Telecom Italia conclude evidenziando che l'obiettivo relativo ai KO di rete è stato conseguito, in quanto il valore dell'indicatore riferito al periodo ottobre

² L'Accordo Quadro recepisce le specifiche tecniche sulle attivazioni e le migrazioni, comprese le relative causali di scarto, definite nella Circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008.

³ Per ordini di lavoro *“ripetuti”* si intende *“gli ordini relativi ad ogni nuova richiesta di attivazione riconducibile ad una medesima utenza per la quale sia stata inviata precedentemente una richiesta di attivazione che abbia ricevuto un esito negativo per indisponibilità di risorse di rete”*, conformemente alle indicazioni fornite dalla Delibera.

2010-settembre 2011 (20.485,47) risulta inferiore rispetto al valore dello stesso riferito al periodo ottobre 2009-settembre 2010 (38.626,35).⁴ La società ha provveduto a calcolare il valore dell'indicatore anche in forma percentuale – ossia calcolando la percentuale dei rifiuti sul totale delle richieste degli operatori, così come stabilito dall'articolo 5, comma 2, della Delibera ed indicato anche nella delibera n. 71/11/CONS – evidenziando come anche in questa forma l'indicatore soddisfi gli obiettivi posti dalla Delibera. Nello specifico, il valore dell'indicatore risulta per il periodo ottobre 2010-settembre 2011 pari ad 1,46% e quindi inferiore all'obiettivo fissato del 2,87% (corrispondente al 95% del valore dello stesso indicatore per il periodo ottobre 2009-settembre 2010, pari a 3,02%). La società specifica inoltre che l'indicatore KO di rete ha subito, nel periodo di osservazione, una riduzione percentuale di circa il 52%.

20. Nella propria relazione, il certificatore dichiara che l'algoritmo di calcolo adottato da Telecom Italia per il primo indicatore è conforme a quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, della Delibera. In particolare, il certificatore ha verificato che: i) la definizione del perimetro della rete di accesso in rame adottata fosse coerente con quanto indicato nell'allegato della Determinazione n. 22/2010 dell'OdV; ii) le causali di scarto considerate fossero conformi alla definizione di KO di rete fornita dall'OdV nella Determinazione n. 17/2009 e che non esistessero altre causali riconducibili a KO di rete; iii) il *database* delle richieste di attivazione e dei KO di rete avesse la completezza necessaria ai fini del calcolo dell'indicatore; iv) il periodo di rilevazione dei KO di rete fosse coerente con l'obiettivo di verifica della Delibera; v) la definizione di "ordine ripetuto" fosse conforme a quanto disposto al punto 287 della Delibera e la modalità di individuazione degli ordini "figli" – alla base dell'eliminazione degli ordini di lavoro – fosse conforme all'allegato della Determinazione n. 22/2010 e alla Determinazione n. 14/2010 dell'OdV.

21. Il certificatore ha verificato la misura e l'andamento dell'indicatore comunicati da Telecom Italia ricalcolandone puntualmente il valore e giungendo ad un risultato che si discosta in maniera non significativa rispetto al valore calcolato da Telecom Italia. Il certificatore ha dunque concluso che l'obiettivo definito per l'indicatore KO di rete è stato conseguito da Telecom Italia.⁵

Manutenzione preventiva

22. Nella propria relazione Telecom Italia afferma di aver considerato, ai fini del calcolo del secondo indicatore, i quattro progetti individuati dall'Autorità nella comunicazione inviata alla società in data 8 luglio 2011 e di aver considerato come riferimento il periodo intercorrente tra il 1° gennaio 2011 ed il 30 settembre 2011, come

⁴ Il valore dell'indicatore relativo al periodo ottobre 2009-settembre 2010 è il valore calcolato dal certificatore nella relazione concernente la misura e l'andamento degli indicatori di qualità della rete ai fini dell'applicazione delle tariffe previste per l'anno 2011.

⁵ Si evidenzia che il certificatore ha effettuato le proprie verifiche utilizzando l'intero campione disponibile di dati, accedendo ai medesimi *database* utilizzati da Telecom Italia, senza quindi far ricorso ad un'analisi campionaria.

specificato dall'Autorità nella comunicazione del 5 ottobre 2011. Inoltre, Telecom Italia indica, per ciascun progetto, il sistema informativo e la reportistica utilizzati come fonte dei dati per il calcolo dell'indicatore. L'operatore evidenzia che l'obiettivo relativo all'indicatore è stato conseguito, in quanto il rapporto tra il numero di interventi realizzati ed il numero di interventi previsti risulta pari a 113,51%, superiore al valore di 95% previsto dall'articolo 7, comma 5, della Delibera.

23. A tal proposito, il certificatore dichiara che la metodologia di calcolo per il secondo indicatore è conforme a quanto previsto dall'articolo 6, comma 2, della Delibera come integrato dalle successive precisazioni dell'Autorità. In particolare, il certificatore ha verificato che: *i)* il periodo temporale preso come riferimento fosse conforme a quanto disposto dall'Autorità con comunicazione del 5 ottobre 2011; *ii)* la fonte utilizzata per acquisire i dati relativi al numero di interventi pianificati per i progetti previsti fosse conforme a quanto previsto dalla Delibera; *iii)* le fonti da cui sono stati acquisiti i dati relativi al numero di interventi realizzati per i progetti fossero complete; *iv)* il numero di interventi pianificati coincidesse con il numero riportato nei documenti di consuntivo trimestrali.

24. Il certificatore ha altresì ricalcolato il valore dell'indicatore, che si è discostato in maniera non significativa rispetto al valore calcolato da Telecom Italia. In conclusione, il certificatore ha ritenuto che anche l'obiettivo definito per l'indicatore manutenzione preventiva sia stato conseguito da Telecom Italia.⁶

Tasso di guasto

25. Telecom Italia ha calcolato il tasso di guasto come il rapporto tra il numero di interventi *on field* (richiesti per risolvere guasti relativi sia ai servizi di telefonia vocale sia a quelli a banda larga) ed il numero di linee attive. Le informazioni per la determinazione del numero di interventi *on field*, delle consistenze (in termini di linee attive) *retail* e delle consistenze *wholesale*, sono state estratte rispettivamente dal sistema "Nautilus", dal sistema "Data WareHouse DW2" e dal sistema "Pitagora". Telecom Italia evidenzia che l'obiettivo relativo al tasso di guasto è stato conseguito, in quanto il valore (12,964%) dell'indicatore riferito al periodo ottobre 2010–settembre 2011 risulta inferiore al valore (15,088%) del medesimo indicatore riferito al periodo ottobre 2009–settembre 2010.⁷ In particolare, la riduzione registrata dal tasso di guasto è pari al 14,077%, superiore quindi all'obiettivo previsto dalla Delibera (pari all'8%).

⁶ Come per il primo indicatore, si evidenzia che anche in questo caso il certificatore ha effettuato le proprie verifiche utilizzando l'intero campione disponibile di dati, accedendo ai medesimi *database* utilizzati da Telecom Italia, senza quindi far ricorso ad un'analisi campionaria.

⁷ Il valore dell'indicatore relativo al periodo ottobre 2009-settembre 2010 è il valore calcolato dal certificatore nella relazione concernente la misura e l'andamento degli indicatori di qualità della rete ai fini dell'applicazione delle tariffe previste per l'anno 2011.

26. A tale riguardo, il certificatore dichiara che l'algoritmo adottato da Telecom Italia per il calcolo del terzo indicatore è conforme a quanto previsto dall'articolo 6, comma 3, della Delibera. Il certificatore ha verificato, fra l'altro, che: i) l'identificazione delle tipologie di guasti segnalati da Telecom Italia fosse conforme a quanto disposto dall'Autorità nella Delibera ed inoltre anche a quanto disposto, sempre dall'Autorità, con le delibere n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP; ii) le consistenze medie delle linee attive utilizzate fossero conformi a quanto previsto dalla Delibera e la metodologia per il loro calcolo fosse coerente con quella utilizzata nella Contabilità Regolatoria di Rete fissa di Telecom Italia; iii) la base dati relativa ai guasti segnalati presa in considerazione fosse sottoposta ai processi di *surveillance*/manutenzione aziendale, rilevando inoltre che la stessa è stata oggetto di una verifica da parte dell'Autorità come previsto dalle delibere n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP.

27. Il certificatore ha altresì ricalcolato il valore dell'indicatore, che si è discostato in maniera non significativa rispetto al valore calcolato da Telecom Italia, ritenendo quindi che anche l'obiettivo definito per l'indicatore tasso di guasto sia stato conseguito da Telecom Italia.⁸

Le osservazioni degli operatori alternativi

28. Gli operatori Fastweb, Tiscali, Vodafone e Wind hanno inviato, nei giorni 23 e 24 novembre, delle lettere di segnalazione relative alle attività di verifica della qualità della rete di accesso di Telecom Italia ai fini dell'approvazione delle tariffe previste per l'anno 2012. Tutti gli operatori hanno evidenziato, in *primis*, la necessità che sia loro garantita la partecipazione al procedimento, anche attraverso un'audizione con l'Autorità. Si riportano di seguito le principali osservazioni avanzate dagli operatori.

29. In merito all'indicatore KO di rete, gli operatori hanno dichiarato di non condividere la scelta dell'Autorità di calcolare l'indicatore KO di rete come media pesata dei KO di rete su linea attiva e su linea non attiva, in quanto la probabilità che si verifichino KO di rete su linea attiva è molto esigua. In particolare, un operatore ha stimato per le proprie richieste di servizi *wholesale* un tasso di rifiuto superiore all'obiettivo prefissato dall'Autorità, pur dichiarando di non essere stato in grado di eliminare dal calcolo i KO di rete "ripetuti" dal momento che non conosce la metodologia di depurazione utilizzata da Telecom Italia. In aggiunta, l'operatore ha evidenziato che, a proprio avviso, la recente adesione al "Nuovo Processo di *Delivery* – NPD" da parte di diversi operatori potrebbe influenzare l'indicatore KO di rete.⁹ A parere dell'operatore, l'introduzione di tale meccanismo rischierebbe di ridurre l'occorrenza dei KO di rete senza tuttavia risolvere il problema, invalidando peraltro il confronto dell'indicatore con il valore

⁸ Come per i primi due indicatori, si evidenzia che anche in questo caso il certificatore ha effettuato le proprie verifiche utilizzando l'intero campione disponibile di dati, accedendo ai medesimi *database* utilizzati da Telecom Italia, senza quindi far ricorso ad un'analisi campionaria.

⁹ Tale sistema prevede che nel caso in cui un ordine non può essere soddisfatto per mancanza di risorse di rete, esso viene semplicemente sospeso, senza generare subito, quindi, un KO.

assunto dallo stesso nella precedente rilevazione, quando l'NPD non era sostanzialmente operante.

30. Per quanto concerne l'indicatore manutenzione preventiva, gli operatori hanno evidenziato che non essendo stati resi noti né la tipologia dei progetti né le aree coinvolte dagli stessi, è stata resa di fatto impossibile una valutazione di merito da parte degli stessi.

31. Con riferimento all'indicatore tasso di guasto, gli operatori hanno dichiarato di aver effettuato una propria elaborazione, a partire dai dati estratti dai propri sistemi aziendali, sulla base della medesima metodologia di cui alla delibera n. 578/10/CONS. In maggiore dettaglio, i risultati dell'elaborazione effettuata dagli operatori hanno mostrato che il tasso di guasto misurato per la propria clientela si è rivelato superiore al valore obiettivo fissato dalla Delibera per il 2012. Gli operatori inoltre, facendo riferimento ai tassi di malfunzionamento dei servizi *retail* di telefonia vocale e di accesso internet a banda larga pubblicati da Telecom Italia per il primo semestre 2011,¹⁰ hanno sottolineato che le linee dei clienti *retail* di Telecom Italia sembrano avere tassi di guasto sensibilmente inferiori ai tassi di guasto delle linee acquistate dagli operatori alternativi. Tali evidenze dimostrerebbero, secondo gli operatori, la messa in atto di comportamenti discriminatori da parte dell'operatore *incumbent* finalizzati al miglioramento della qualità della rete di accesso ad esclusivo favore della propria clientela. Un operatore infine ha segnalato che nel calcolo di tale indicatore andrebbero inclusi anche i) i guasti che si manifestano in "*post-provisioning*", ossia nella fase immediatamente seguente all'attivazione di un servizio; ii) i guasti "auto-ripristinati", ossia i guasti che vengono segnalati dall'operatore alternativo e che poi si risolvono autonomamente senza un intervento tecnico (quali, ad esempio, i guasti dovuti a temporanee condizioni meteorologiche avverse) ed iii) i guasti "causa forza maggiore".

Le valutazioni dell'Autorità

32. Al fine di poter condurre valutazioni più approfondite circa i risultati riportati nella relazione di Telecom Italia, gli uffici dell'Autorità (gli "Uffici") hanno sentito in audizione i rappresentanti della società in data 17 novembre e 6 dicembre 2011. Inoltre, gli Uffici hanno ritenuto opportuno accogliere le richieste degli operatori alternativi, che sono stati quindi convocati in audizione, ad eccezione di Tiscali, il giorno 5 dicembre 2011 (Tiscali ha ritenuto sufficienti, ai fini della propria partecipazione al procedimento, le informazioni inviate per lettera).

¹⁰ In ottemperanza agli obblighi previsti dalle delibere n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP, Telecom Italia è tenuta a pubblicare sul proprio sito web i tassi di malfunzionamento relativi alla propria clientela *retail* sia per servizi di telefonia vocale che per servizi di accesso a banda larga.

KO di rete

33. In merito alla valutazione dell'indicatore KO di rete, gli Uffici hanno richiesto a Telecom Italia di fornire ulteriori dettagli circa la distribuzione dell'indicatore per i diversi servizi di accesso all'ingrosso (*unbundling*, WLR e *bitstream*) forniti su linea attiva e su linea non attiva.

34. Nel corso della prima audizione, Telecom Italia ha illustrato il dettaglio richiesto relativamente al periodo di riferimento oggetto della relazione. Gli Uffici hanno invitato la società a fornire, con lo stesso livello di dettaglio, informazioni in merito al numero di richieste di attivazione dei singoli servizi, distinte per tipologia di linea (attiva e non attiva). Inoltre, gli Uffici hanno chiesto a Telecom Italia di fornire le informazioni di cui sopra estendendo il periodo di osservazione in modo da comprendere anche i dati relativi all'anno 2010.

35. Su richiesta degli Uffici, Telecom Italia ha quindi inviato in data 25 novembre 2011 un documento integrativo contenente le informazioni richieste. In maggiore dettaglio, la società ha presentato le distribuzioni dell'indicatore KO di rete e delle richieste di attivazione per i diversi servizi di accesso all'ingrosso, distinte per tipologia di linea, relativamente agli archi temporali ottobre 2009-settembre 2010 e ottobre 2010-settembre 2011.

36. A tale riguardo, l'analisi condotta dagli Uffici sulla base dei dati integrativi richiesti a Telecom Italia ha evidenziato che, a fronte di un aumento delle richieste di attivazione, il numero dei KO relativi ai servizi di *unbundling* e *bitstream* ha subito una diminuzione. Tale fenomeno si verifica sia per i KO di rete su linea attiva che per i KO di rete su linea non attiva. Per quanto concerne il servizio WLR, si nota che sebbene il numero dei KO su linea non attiva è aumentato del 18,4%, tale variazione è avvenuta in concomitanza con un aumento considerevole delle richieste di attivazione su linea non attiva (pari al 106,9%).¹¹ Ragionando in termini percentuali, quindi, anche per il servizio WLR l'impatto del fenomeno dei KO di rete si è ridotto nel periodo di osservazione.

37. Al fine di evidenziare in maniera puntuale l'effettivo miglioramento riscontrato, gli Uffici hanno quindi calcolato il rapporto tra i KO di rete e le richieste di attivazione, sia su linea attiva che su linea non attiva. Nello specifico, per il servizio di *unbundling* tale rapporto ha subito una riduzione, relativamente ai due periodi ottobre 2009-settembre 2010 e ottobre 2010-settembre 2011, pari al 61,80% su linea attiva ed al 49,55% su linea non attiva. La riduzione concernente il servizio *bitstream* è risultata pari al 78,32% su linea attiva ed al 46,97% su linea non attiva. Per quanto riguarda il servizio WLR, la riduzione su linea non attiva è stata pari al 42,76%, mentre su linea attiva, come già anticipato, il fenomeno dei KO di rete non è rilevante.

¹¹ Per quanto concerne il servizio WLR, il numero di KO di rete su linea attiva è da ritenersi non significativo.

38. Anche in risposta alle osservazioni degli operatori alternativi di cui al punto 29, gli Uffici hanno calcolato il valore dell'indicatore KO di rete relativamente alle sole linee non attive ed evidenziano che, anche in questo caso, l'obiettivo posto dalla Delibera è soddisfatto. Inoltre, con specifico riferimento all'osservazione circa l'impatto dell'adesione degli operatori al nuovo processo di *delivery* sulla stima dell'indicatore KO di rete, l'Autorità rileva che, come confermato anche da Telecom Italia nel corso della seconda audizione, la consistenza dei servizi di accesso acquistati dagli operatori che hanno aderito al nuovo processo risulta ancora essere poco più che marginale. L'Autorità ritiene quindi che l'impatto dovuto all'introduzione del nuovo processo di *delivery* sul valore dell'indicatore KO di rete sia trascurabile.

Manutenzione preventiva

39. In merito al secondo indicatore, gli Uffici hanno invitato Telecom Italia a fornire maggiori dettagli circa le segnalazioni di "degrado" della rete di accesso di Telecom Italia così come definite dalla delibera n. 105/10/CIR. La società ha quindi fornito, nel documento integrativo ricevuto dall'Autorità in data 25 novembre 2011, le informazioni richieste. Nello specifico, Telecom Italia ha fornito indicazioni in merito all'andamento delle segnalazioni di degrado, sia chiuse, sia aperte, per il periodo dicembre 2010-ottobre 2011.

40. Per quanto concerne le osservazioni degli operatori alternativi in merito ai progetti che contribuiscono a definire il secondo indicatore di cui al punto 30, si evidenzia che i progetti selezionati dall'Autorità sono stati scelti in quanto ritenuti in grado di apportare significativi miglioramenti alla qualità della rete ed in particolare di interessare un numero elevato di utenze.

41. Infatti gli Uffici, esaminando i dati integrativi richiesti dagli stessi a Telecom Italia, hanno riscontrato che il numero di segnalazioni chiuse di degrado della rete di accesso di Telecom Italia ha subito una riduzione complessiva nel periodo considerato pari circa all'11%. La riduzione del fenomeno dei degradi può essere ricondotta anche all'efficacia dell'attività di manutenzione preventiva svolta da Telecom Italia.

42. Con riferimento inoltre al fenomeno di saturazione delle centrali locali della rete di Telecom Italia, gli Uffici hanno chiesto alla società di fornire indicazioni in merito al numero di centrali sature e prossime alla saturazione nell'ambito della fornitura di servizi a banda larga. Telecom Italia ha presentato quindi un prospetto contenente l'andamento del fenomeno di saturazione nel periodo oggetto della relazione che evidenzia come, in tale periodo, il numero delle centrali sature abbia subito una diminuzione significativa. La società ha sottolineato inoltre che anche il numero di centrali aperte con "semaforo giallo" è diminuito considerevolmente nel corso dell'ultimo anno¹². In aggiunta, Telecom Italia ha dichiarato che l'obiettivo di ridurre,

¹² La segnalazione "semaforo giallo" indica che la centrale a cui la segnalazione è associata è ancora in grado di garantire il corretto livello di servizio a tutti gli accessi già attivi, nonché di accettare ulteriori

entro la fine dell'anno, a circa 100 il numero delle centrali chiuse alla commercializzazione è stato più che soddisfatto già a partire dal mese di marzo 2011.

43. L'Autorità a tale riguardo evidenzia che il numero delle centrali sature e di quelle aperte con "semaforo giallo" ha subito una riduzione rispettivamente pari a circa il 61% ed il 28% nel periodo gennaio 2011-novembre 2011. La riduzione del fenomeno di saturazione delle centrali rappresenta, quindi, un'ulteriore conferma dell'efficacia dell'attività di manutenzione preventiva nel contribuire al raggiungimento di un migliore livello di qualità della rete di accesso di Telecom Italia. In conclusione, alla luce di quanto detto, l'Autorità ritiene raggiunto l'obiettivo stabilito dalla Delibera in relazione al secondo indicatore, anche in considerazione della verifica dell'effettivo impatto del progetto "Interventi per l'adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale" sulla qualità della rete locale di accesso, come specificato al punto 13.

Tasso di guasto

44. In merito all'indicatore tasso di guasto, l'Autorità evidenzia che la riduzione ottenuta nel periodo di riferimento (pari circa al 14,1%) si è rivelata significativamente superiore all'obiettivo imposto dalla Delibera (pari all'8%). L'Autorità ritiene che il pieno conseguimento dell'obiettivo previsto costituisca un'ulteriore riprova della validità del meccanismo proposto dalla Delibera nell'incentivare l'operatore notificato ad ottenere un effettivo miglioramento della qualità della propria rete di accesso.

45. In merito alle osservazioni degli operatori alternativi di cui al punto 31, l'Autorità premette che i valori del tasso di guasto forniti dagli stessi non sono confrontabili con i valori contenuti nella relazione di Telecom Italia in quanto i dati a disposizione degli operatori sono relativi solamente ai propri clienti. Il terzo indicatore invece fa riferimento alla totalità dei clienti (di Telecom Italia e degli altri operatori) e dei servizi di accesso *retail* (telefonia vocale e banda larga), dovendo esso rispecchiare la condizione della rete di accesso nella sua globalità, senza distinguere i clienti dei vari operatori. Ad ogni modo, l'Autorità rileva che i valori forniti da Telecom Italia nella seconda audizione evidenziano che sia i tassi di guasto relativi alla sola clientela *wholesale* sia quelli relativi alla sola clientela *retail* di Telecom Italia soddisfano ampiamente l'obiettivo stabilito dalla Delibera. Ciò è particolarmente rilevante se si osserva che la metodologia adottata ed i dati forniti da Telecom Italia sono stati verificati ed approvati dal certificatore, come confermato dalla stessa Telecom Italia durante la seconda audizione. L'Autorità precisa inoltre che la riduzione del valore del tasso di guasto per la clientela *wholesale* – relativamente ai due periodi ottobre 2009-settembre 2010 e ottobre 2010-settembre 2011 – è leggermente inferiore rispetto alla riduzione dello stesso per la clientela *retail* di Telecom Italia. La differenza riscontrata potrebbe essere in parte ascrivibile alla circostanza che le linee acquistate dalla clientela

ordini di attivazione, ma entro un periodo di due o tre mesi potrebbe esaurire le risorse necessarie per l'attivazione di nuovi clienti (situazione di saturazione).

wholesale di Telecom Italia sono maggiormente distribuite sulle zone più urbanizzate del territorio nazionale e quindi meno soggette, rispetto alle zone più periferiche, a fenomeni di guastabilità, mentre la clientela *retail* di Telecom Italia è distribuita uniformemente sull'intero territorio nazionale. D'altra parte, proprio per le motivazioni di cui sopra, il valore del tasso di guasto *wholesale* risulta inferiore, anche se in maniera non significativa, rispetto al valore dello stesso per la clientela *retail*. Le attività sviluppate da Telecom Italia per il miglioramento della qualità della rete hanno portato, quindi, attraverso una riduzione del tasso di guasto leggermente più marcata per la clientela *retail*, ad un maggiore allineamento dei valori dei tassi di guasto per le due tipologie di clientela, circostanza che sembrerebbe smentire la possibilità che l'*incumbent* abbia messo in atto comportamenti discriminatori, come paventato dagli operatori alternativi.

46. Per quanto concerne, inoltre, l'osservazione di un operatore circa l'esclusione di alcune tipologie di guasti dal computo dell'indicatore, l'Autorità evidenzia che la metodologia adottata per il calcolo dello stesso, e quindi anche le tipologie di guasti da considerare, è definita nelle delibere n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP e le tipologie di guasto identificate sono quelle ritenute rilevanti ai fini della verifica della qualità della rete di accesso. In merito alla tipologia di guasto in *post-provisioning*, l'Autorità precisa che Telecom Italia ha in realtà considerato anche questa particolare tipologia nel computo dell'indicatore tasso di guasto al contrario di quanto sostenuto dagli operatori. Inoltre, nel corso dell'audizione Telecom Italia ha specificato che la scelta delle tipologie di guasti escluse dal computo è stata basata sulla metodologia già utilizzata nell'ambito della delibera n. 71/11/CONS e che non sono state apportate di recente modifiche metodologiche all'attribuzione delle tipologie di guasto

47. In conclusione, l'Autorità, sulla base delle analisi effettuate, ritiene che la metodologia utilizzata dalla società per il calcolo degli indicatori sia conforme a quanto previsto dalla Delibera e, per quanto concerne il secondo indicatore, a quanto specificato nelle successive comunicazioni dell'Autorità.

Tutto ciò premesso e considerato,

UDITA la relazione dei commissari Nicola D'Angelo e Stefano Mannoni, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. Le verifiche sulla qualità e l'ammodernamento della rete di accesso di Telecom Italia, svolte ai sensi degli articoli 5, 6 e 7 della delibera n. 578/10/CONS, hanno avuto riscontro favorevole come illustrato nelle premesse del presente provvedimento.

2. Le variazioni in aumento dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso previste, per l'anno 2012, dalla delibera n. 578/10/CONS sono pertanto applicabili.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al Tribunale amministrativo regionale del Lazio, entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso (articolo 135, comma 1, lettera b), e 119 del codice del processo amministrativo).

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

La presente delibera è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 12 dicembre 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Nicola D'Angelo

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

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