

PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI EX ART. 14-BIS DEL DECRETO LEGGE 4.7.2006, N. 223,
CONVERTITO DALLA LEGGE 4.8.2006, N. 248

Con la presente proposta definitiva, Telecom Italia S.p.A. (“Telecom”) presenta all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“Autorità”) una serie di impegni ai sensi dell’art. 14-*bis* del decreto legge 4.7.2006, n. 223, convertito con modifiche dalla legge 4.8.2006, n. 248 (“legge n. 248/2006”), degli artt. 2 e 8-*bis* della Delibera n. 645/06/CONS e dell’art. 12-*bis* della Delibera n. 136/06/CONS (“Impegni”), nell’ambito dei procedimenti di natura regolamentare di cui alle Delibere nn. 626/07/CONS¹, 133/08/CONS², 145/08/CONS³, 183/08/CONS⁴ e 184/08/CONS⁵, nonché dei procedimenti sanzionatori avviati con provvedimenti di contestazione nn. 4/07/DIR, 1/08/DIR, 2/08/DIR, 63/07/DIT, 2/08/DIT, 3/08/DIT e 7/08/DIT.

Gli Impegni sono volti a promuovere la concorrenza e aumentare la soddisfazione dei clienti finali nei mercati delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, mediante la previsione di aggiuntive garanzie di parità di trattamento degli operatori nell’accesso alla rete fissa di Telecom. Inoltre, essi appaiono idonei a eliminare sia i presupposti che le ipotetiche conseguenze degli asseriti comportamenti contestati dall’Autorità nei suddetti procedimenti sanzionatori.

Più specificamente, le misure proposte mirano a integrare e potenziare l’impianto degli obblighi regolamentari gravanti su Telecom in forza della Delibera n. 152/02/CONS, con riferimento ai servizi di accesso alla rete fissa prodotti dalla funzione aziendale Open Access (“Open Access”), e a rafforzare le garanzie di trasparenza dei piani tecnici per il miglioramento della qualità e lo sviluppo della rete fissa di accesso.

Nel prosieguo, descritto l’oggetto dei procedimenti interessati (Sez. I) e fornite alcune informazioni sull’attuale assetto organizzativo e gestionale della rete fissa di accesso di Telecom (Sez. II), è riportato il contenuto degli Impegni (Sez. III), con una disamina del loro potenziale impatto proconcorrenziale sui principali mercati analizzati dall’Autorità e della loro idoneità a giustificare l’archiviazione dei citati procedimenti sanzionatori (Sez. IV).

¹ “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”.

² Avvio del procedimento relativo ai “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 n. 5 della raccomandazione della Commissione Europea n. 2003/311/CE)”.

³ Avvio del procedimento relativo ai “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)”.

⁴ Avvio del procedimento relativo al “mercato delle linee affittate al dettaglio (mercato n. 7 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE)”.

⁵ Avvio del procedimento relativo al “mercato della fornitura all’ingrosso di segmenti terminali di linee affittate, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata per fornire la capacità affittata o riservata (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 14 della raccomandazione della Commissione Europea n. 2003/311/CE)”.

I. I procedimenti interessati

Con la citata Delibera n. 626/07/CONS, l’Autorità ha avviato il “*procedimento relativo alla revisione ed eventuale integrazione delle misure regolamentari atte a promuovere condizioni di effettiva concorrenza nei mercati di accesso alla rete fissa*”. Tali mercati sono: (i) l’accesso disaggregato all’ingrosso (“ULL”⁶), ivi compreso l’accesso condiviso (“SA”⁷), alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali⁸; (ii) l’accesso a banda larga all’ingrosso⁹; (iii) l’accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali¹⁰.

In seguito alla consultazione pubblica indetta con la Delibera n. 208/07/CONS, l’Autorità ha ravvisato una “*limitata efficacia – attuale e prospettica – delle misure finora adottate [...], ivi comprese quelle a garanzia della parità di trattamento interna/esterna, per assicurare una effettiva competizione nei mercati dell’accesso al dettaglio*”¹¹.

Anche i procedimenti sanzionatori avviati nei confronti di Telecom con i citati provvedimenti di contestazione riguarderebbero tale limitata efficacia della normativa vigente, in relazione a presunte violazioni dei principi di parità di trattamento e non discriminazione o dei diritti degli utenti.

Più in dettaglio:

- (i) il provvedimento n. 4/07/DIR, notificato a Telecom in data 14.12.2007, contesta lo svolgimento di attività di vendita dei servizi ADSL ai clienti di Telecom da parte dei tecnici di rete, in relazione all’art. 2, commi 1 e 2, lett. c), della Delibera n. 152/02/CONS;
- (ii) il provvedimento n. 1/08/DIR, notificato in data 7.3.2008, contesta l’asserita mancata adozione delle misure organizzative necessarie ai sensi dell’art. 2 della Delibera n. 152/02/CONS, con riferimento a presunte attivazioni di servizi ADSL non richiesti;
- (iii) il provvedimento n. 2/08/DIR, notificato in data 7.4.2008, contesta alcune ipotesi di disattivazione del servizio di *carrier pre-selection* (“CPS”), in relazione agli artt. 2, comma 1, e 3, commi 1 e 5, della Delibera n. 4/03/CIR;
- (iv) il provvedimento n. 63/07/DIT, notificato in data 21.1.2008, contesta l’asserita attivazione di servizi non richiesti, in relazione all’Allegato A, art. 3, comma 1, della Delibera n. 664/06/CONS;

⁶ Acronimo di *Unbundling of the Local Loop*.

⁷ Acronimo di *Shared Access*.

⁸ Mercato n. 11 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE, oggi mercato n. 4 della Raccomandazione n. 2007/879/CE (accesso all’ingrosso fisico alle infrastrutture di rete, ivi compreso l’accesso condiviso o pienamente disaggregato, in postazione fissa).

⁹ Mercato n. 12 della Raccomandazione n. 2003/311/CE, oggi mercato n. 5 della Raccomandazione n. 2007/879/CE.

¹⁰ Mercati nn. 1 e 2 della Raccomandazione n. 2003/311/CE, oggi mercato n. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE.

¹¹ Delibera n. 626/07/CONS, p. 3.

- (v) i provvedimenti nn. 2/08/DIT (notificato in data 5.2.2008) e 7/08/DIT (notificato in data 19.2.2008) contestano alcune ipotesi di disattivazione del servizio di CPS, in relazione agli artt. 22 e 23 della Delibera n. 417/06/CONS;
- (vi) il provvedimento n. 3/08/DIT, notificato in data 8.2.2008, contesta l'asserita attivazione di servizi ADSL non richiesti, in relazione all'art. 5, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP.

Di conseguenza, l'Autorità starebbe valutando la possibilità di adottare rimedi regolamentari più efficaci, anche di natura organizzativa, che risultino *“idonei a superare – in un arco di tempo ragionevole – i problemi strutturali dei mercati considerati derivanti dalla mancanza di un'effettiva concorrenza tra le infrastrutture”*¹².

Ciò posto, onde superare i rilievi formulati dall'Autorità e contribuire ad accrescere il grado di apertura e competitività dei mercati delle comunicazioni elettroniche, con il fine di garantire altresì maggiori benefici ai clienti finali, Telecom formula la presente proposta definitiva di Impegni in base all'art. 8-bis della Delibera n. 645/06/CONS, che prevede e disciplina la presentazione di *“una medesima proposta di impegni [...] nell'ambito di più procedimenti anche di natura diversa”*.

Gli Impegni, infatti, essendo oggettivamente diretti a migliorare le condizioni di accesso alla rete fissa, appaiono adeguati tanto in relazione agli obiettivi della Delibera n. 626/07/CONS, quanto con riferimento ai menzionati procedimenti sanzionatori.

Inoltre, posto che l'accesso alla rete fissa è fondamentale ai fini della fornitura di numerosi servizi di comunicazioni elettroniche, le misure proposte risultano idonee a migliorare le condizioni competitive nei relativi mercati regolamentati e, *a fortiori*, in quelli giudicati, in principio, non più suscettibili di regolamentazione *ex ante* dalla Commissione europea. In tal senso, gli Impegni potrebbero incidere anche sui mercati nn. 3, 4, 5, 6, 7, 13 e 14 della Raccomandazione n. 2003/311/CE, attualmente oggetto di un nuovo ciclo di analisi con le Delibere nn. 133/08/CONS, 145/08/CONS, 183/08/CONS e 184/08/CONS.

¹² Delibera n. 626/07/CONS, p. 5.

II. L'attuale assetto organizzativo gestionale della rete fissa di accesso

La rete fissa di accesso di Telecom è un'infrastruttura fondamentale per il Paese, per la stessa Telecom e per gli altri operatori di comunicazioni elettroniche (“Operatori”). Infatti, essa è di gran lunga la componente più importante dal punto di vista tecnico ed economico del sistema di comunicazioni elettroniche di rete fissa. È composta da collegamenti che si estendono per circa 104 milioni di chilometri e sono aggregati in cavi con un tracciato complessivo di circa 575.000 chilometri, metà dei quali portati su rete aerea da un'infrastruttura di circa 9 milioni di pali. Comprende, inoltre, circa 3,8 milioni di distributori e 140.000 armadi riparti-linea esterni e termina su circa 10.400 permutatori di centrale.

Si tratta, dunque, di un'infrastruttura molto complessa che necessita di:

- (a) manutenzione continua, volta a preservarne il funzionamento e migliorare la qualità dei servizi erogati;
- (b) incessanti attività di sviluppo verso nuove architetture e tecnologie, idonee a soddisfare la crescente richiesta di servizi innovativi e conseguire livelli di efficienza che consentano prezzi competitivi sul mercato.

Telecom sostiene notevoli investimenti nella propria rete fissa di accesso, in considerazione del suo ruolo strategico e delle relative potenzialità di sviluppo, e ha deciso pertanto di riorganizzare le proprie strutture gestionali secondo criteri di efficienza.

Con ordine di servizio n. 185, in data 13.2.2008, recante la riorganizzazione delle infrastrutture tecnologiche e di rete secondo un percorso condiviso con il Consiglio d'Amministrazione, Telecom ha costituito una nuova funzione aziendale, denominata Open Access, cui è demandata la responsabilità delle seguenti attività: (i) lo sviluppo e la manutenzione delle infrastrutture di rete fissa di accesso; (ii) i processi produttivi riguardanti la fornitura dei servizi di accesso alla medesima rete (“delivery”); (iii) l'assistenza tecnica relativa ai predetti servizi, svolta nei confronti degli Operatori e dei clienti finali di Telecom (“assurance”).

Open Access gestisce in modo indipendente e trasparente le strutture passive della rete fissa di accesso¹³, svolgendo attività di produzione per la fornitura dei servizi destinati alle funzioni commerciali di Telecom e agli Operatori.

In particolare, i cespiti gestiti da Open Access includono:

- la rete di accesso in rame, comprendente
 - la rete primaria (dalla centrale locale all'armadio riparti-linea);
 - la rete secondaria (dall'armadio riparti-linea alla sede d'utente);
 - gli armadi riparti-linea;
 - i permutatori di centrale;
- la rete di accesso in fibra ottica, comprendente

¹³ Ossia le strutture che non comprendono elementi attivi (quali apparati elettronici di trasmissione, centrali telefoniche e nodi ATM o IP), che sono invece costruiti e gestiti dalla funzione Network di Telecom.

- la rete rigida che si estende dalla centrale alla sede del cliente;
- i ripartitori ottici;
- la rete trasmissiva locale in rame (inclusi cavi e ripartitori);
- la rete trasmissiva locale in fibra ottica (inclusi cavi e ripartitori).

Open Access è dotata di adeguate risorse umane, distinte da quelle operanti nel resto dell'azienda, che consentono alla nuova funzione di esercitare le proprie attività in maniera autonoma e indipendente. Nella fase iniziale, Telecom ha dotato Open Access di personale complessivamente pari a 20.300 unità tecnico-specialistiche, cui si aggiungono 11.000 risorse umane messe a disposizione da aziende esterne che operano nell'indotto (c.d. imprese di rete). Si ritiene che tali risorse siano in grado di assicurare, su base annua, circa 12 milioni di interventi sul campo e 14 milioni di interventi da postazione remota.

Nel dettaglio, le principali attività effettuate da Open Access sono:

- (a) la pianificazione tecnica della rete di competenza;
- (b) la definizione e la gestione del *budget* dei costi e degli investimenti per il mantenimento e lo sviluppo della rete di competenza;
- (c) l'*engineering* delle infrastrutture gestite;
- (d) la realizzazione degli interventi di manutenzione e costruzione delle reti in rame e fibra ottica;
- (e) la produzione (*delivery* e *assurance*) di servizi di rete destinati ai clienti finali e agli Operatori.
- (f) l'assistenza tecnica per clienti *retail* di Telecom su servizi diversi da quelli denominati "Servizio SPM" nella successiva Sez. III.

Open Access produce una serie di servizi di accesso alla rete fissa che Telecom deve offrire agli Operatori a condizioni regolamentate, posto che secondo la normativa vigente essa dispone di un significativo potere nei mercati nn. 1 e 2 (accesso al dettaglio alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali), 11 (ULL e SA), 12 (accesso a banda larga all'ingrosso) e 13 (fornitura all'ingrosso di segmenti terminali di linee affittate) di cui alla Raccomandazione n. 2003/311/CE¹⁴. Tali attività produttive servono a realizzare gran parte dei servizi di accesso offerti agli utenti dagli Operatori e dalle funzioni commerciali di Telecom.

Dal punto di vista dei processi, quindi, anche la produzione dei servizi intermedi destinati alle funzioni commerciali di Telecom può essere scomposta nella fase di fornitura all'ingrosso e nella fase *retail* di completamento del servizio al cliente finale. Ad esempio, la fornitura a un cliente finale di Telecom di una linea RTG¹⁵ (ossia di un tradizionale servizio di accesso al dettaglio) comprende la fase *wholesale* di predisposizione della rete di accesso (corrispondente al servizio ULL) e la fase *retail* di configurazione del servizio finale nella centrale di Telecom (comprendente, ad esempio, l'assegnazione del numero e l'attivazione).

¹⁴ Al riguardo, si rinvia alla dettagliata definizione di "Servizi SPM" contenuta nel testo degli Impegni (cfr. *infra*, Sez. III).

¹⁵ Acronimo di rete telefonica generale.

Le attività di produzione dei servizi di accesso *wholesale* alla rete fissa costituiscono, pertanto, il comune denominatore rispetto al quale garantire e valutare la parità di trattamento tra gli Operatori e le divisioni commerciali di Telecom nonché la qualità del servizio reso (cfr. Fig. 1 *infra*).

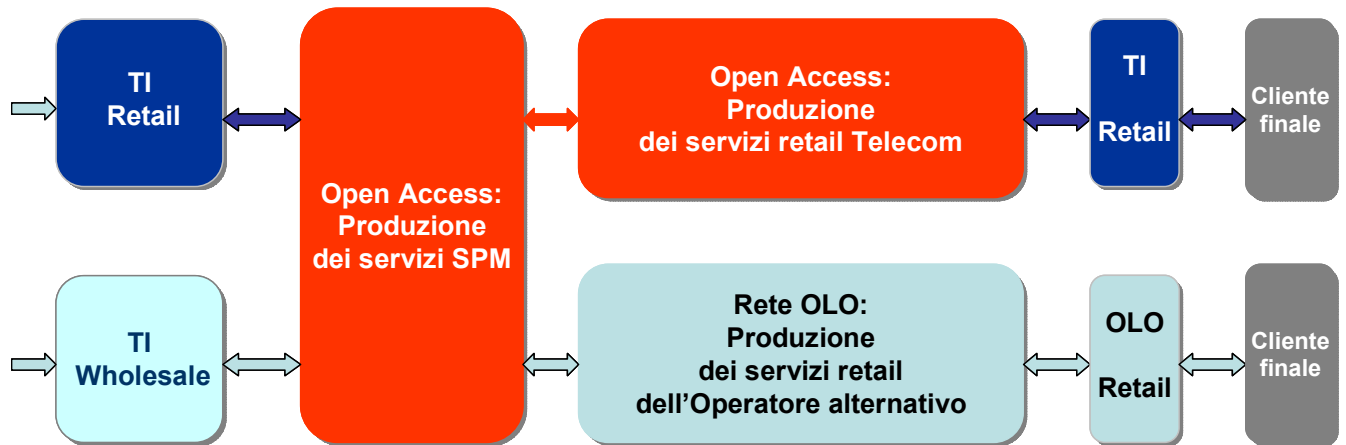


Fig. 1

Per svolgere le proprie attività di produzione, Open Access interagisce con le altre funzioni aziendali di Telecom secondo il seguente schema di riferimento (Fig. 2).

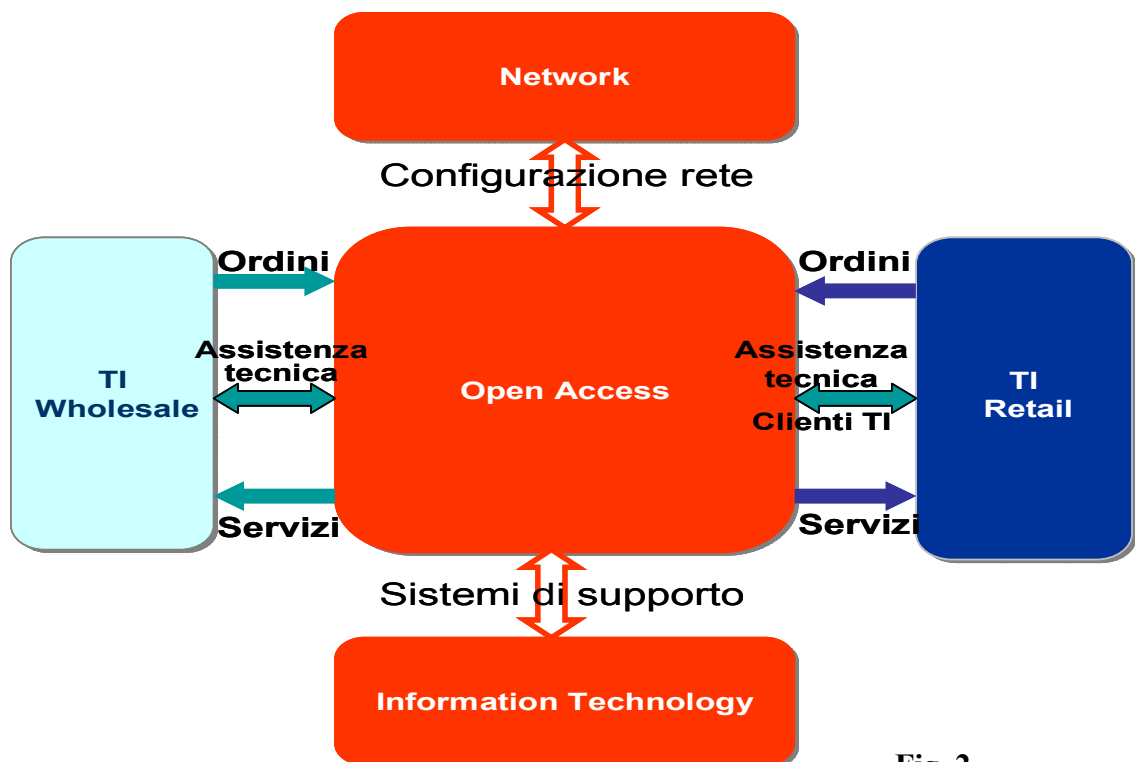


Fig. 2

In particolare, come risulta dalla Fig. 2, Open Access:

- (a) riceve dalla funzione Wholesale di Telecom gli ordini di attivazione, cessazione e variazione dei servizi, nonché le richieste di assistenza tecnica provenienti dagli Operatori;
- (b) riceve dalle divisioni commerciali di Telecom (denominate “TI *retail*”, nella Fig. 2) gli ordini di attivazione, cessazione e variazione dei servizi e gestisce le richieste di assistenza tecnica provenienti dalla clientela finale;
- (c) effettua gli interventi sulle reti in rame (quali, ad esempio, l’attivazione delle linee in modalità ULL) e in fibra ottica;
- (d) svolge le attività di configurazione, sia manuale che automatica, degli elementi attivi di rete¹⁶, ovunque ubicati, necessarie per la fornitura o la manutenzione dei servizi, interagendo a tal fine con la funzione Network (rientrano in tali attività di configurazione, ad esempio, l’assegnazione del numero telefonico e l’attivazione di una linea in modalità ADSL);
- (e) impiega per il supporto ai propri processi i servizi informatici messi a disposizione dalla funzione Information Technology di Telecom.

La funzione Wholesale di Telecom, a sua volta, gestisce i rapporti con gli Operatori in una logica di *one-stop shopping*. Essa funge, cioè, da centro di riferimento per qualsiasi loro esigenza (quali, la richiesta delle offerte, la stipula dei contratti, le attività di *project management*, le richieste di prestazioni di *provisioning*¹⁷ e *assurance*, la fatturazione e l’assistenza commerciale), in relazione all’acquisto all’ingrosso dei servizi di accesso prodotti da Open Access e dei servizi di rete c.d. *core*¹⁸ prodotti dalla funzione Network (quali, ad esempio, la fornitura di circuiti trasmissivi e l’interconnessione alle reti fissa e mobile).

Con particolare riferimento ai processi di *provisioning* e *assurance* dei servizi destinati agli Operatori, nonché all’interazione con Open Access e la funzione Network, la funzione Wholesale cura le seguenti attività:

- (a) le verifiche di natura formale e contrattuale in relazione agli ordini di fornitura e alle richieste di assistenza;
- (b) le verifiche di natura commerciale in relazione agli ordini di attivazione, variazione e cessazione delle forniture provenienti dagli Operatori;
- (c) la diagnosi sulle richieste di assistenza tecnica ai fini della corretta allocazione delle competenze tra la rete dell’Operatore e quella di Telecom in merito al disservizio segnalato;
- (d) l’inoltro degli ordini di lavoro e dei c.d. *trouble ticket* (ossia, le richieste di assistenza tecnica) a Open Access o alla funzione Network, secondo le rispettive competenze;

¹⁶ Si veda la precedente nota n. 13.

¹⁷ L’attività di *provisioning* consiste nell’insieme delle operazioni tecniche e delle verifiche contrattuali svolte per consegnare il servizio richiesto.

¹⁸ La parte *core* di una rete di comunicazioni elettroniche comprende i collegamenti trasmissivi di lunga distanza (c.d. *backbone*) e i nodi di servizio (come le centrali telefoniche, i nodi ATM, IP o *Ethernet* e i nodi di rete intelligente).

- (e) il mantenimento dei dati relativi alle attività svolte e lo svolgimento di funzioni generali di assistenza nei confronti degli Operatori, inclusa la gestione delle procedure di eventuale rigetto delle richieste di servizio (c.d. scarto), dei solleciti pervenuti e delle richieste di supporto tecnico di natura specialistica;
- (f) la chiusura degli ordini di fornitura (con le connesse attività di contabilizzazione dei servizi forniti) e dei *trouble ticket*;
- (g) il controllo dei risultati operativi in relazione ai c.d. *Service Level Agreement* (“SLA”)¹⁹ e la gestione delle eventuali penali ivi previste.

Con riguardo a progetti complessi (o multi-sede) degli Operatori che richiedano la fornitura contemporanea di servizi intermedi di accesso (ad esempio, ULL e co-locazione) e di rete *core* (ad esempio, i circuiti di c.d. *backhauling*²⁰), la funzione Wholesale assicura il coordinamento delle varie fasi (progettazione di dettaglio, studi di fattibilità, programmazione e realizzazione degli interventi), in collaborazione con Open Access e la funzione Network.

Nell’ambito di Open Access è già attivo un nuovo canale di comunicazione con i tecnici degli Operatori, organizzato in collaborazione con la funzione Wholesale e dedicato all’esame dei temi tecnici e delle possibili iniziative mirate, ad esempio, all’analisi e al *reengineering* dei processi, ai fini del miglioramento della qualità dei servizi erogati, con particolare riferimento a problemi di natura localizzata. Periodicamente (o su richiesta del soggetto interessato), saranno condotti incontri a livello centrale o periferico sulle eventuali difficoltà incontrate dagli Operatori e sugli interventi migliorativi da effettuare presso le strutture di Open Access. Le specifiche proposte di integrazione o modifica dei processi potranno essere inizialmente sperimentate in forma limitata e, qualora i test diano esito positivo, più estesamente applicate. La funzione Wholesale valuterà con gli Operatori interessati le eventuali modifiche commerciali o contrattuali che si rendano necessarie. Inoltre, in piena trasparenza e senza alcuna discriminazione, la stessa funzione Wholesale offrirà agli altri Operatori la possibilità di fruire delle medesime soluzioni o modifiche, qualora risultino di interesse generale per i mercati dei servizi all’ingrosso.

Appare opportuno precisare sin d’ora che l’assetto organizzativo gestionale appena descritto (inclusa la costituzione e l’attuale organizzazione di Open Access) è frutto di autonome decisioni di Telecom e non costituisce oggetto degli Impegni.

¹⁹ Gli SLA sono strumenti contrattuali contenenti gli standard minimi di servizio che Telecom deve rispettare nella prestazione delle forniture richieste dagli Operatori.

²⁰ Per *backhauling* si intende il servizio di trasporto che rilega il sito infrastrutturato dell’operatore su una centrale di Telecom a un nodo di concentrazione dell’operatore stesso.

III. Gli Impegni

Gli obiettivi

I presenti Impegni sono volti a integrare e rafforzare le disposizioni in materia di separazione amministrativa di cui alla Delibera n. 152/02/CONS con riferimento alle modalità operative di produzione dei servizi di accesso da parte di Open Access, nonché a garantire la trasparenza dei piani tecnici aventi ad oggetto il miglioramento della qualità dei servizi forniti e lo sviluppo della rete di accesso. Nel complesso, gli Impegni perseguono tre obiettivi principali:

- (a) garantire una più efficace parità di trattamento tra le divisioni commerciali di Telecom e gli Operatori che acquisiscono servizi intermedi di accesso;
- (b) soddisfare gli Operatori e i clienti finali, attraverso concreti interventi per lo sviluppo e il miglioramento della qualità della rete e dei servizi;
- (c) assicurare maggiore trasparenza nei confronti degli Operatori in merito all'evoluzione della rete fissa di accesso di Telecom.

I Servizi SPM

Ai fini della presente proposta definitiva di Impegni, si definiscono “Servizi SPM”:

- (i) i servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa che, in base agli attuali provvedimenti di analisi dei mercati adottati dall'Autorità ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche, Telecom deve fornire agli Operatori a condizioni regolamentate, in quanto dispone di un significativo potere di mercato (“SPM”) nei mercati nn. 11, 12 e 13 della Raccomandazione n. 2003/311/CE;
- (ii) il servizio di *wholesale line rental* (“WLR”), la cui fornitura è imposta dalla Delibera n. 33/06/CONS con riferimento ai mercati nn. 1 e 2 della Raccomandazione n. 2003/311/CE.

Più specificamente, i Servizi SPM includono, esclusivamente e tassativamente, i seguenti servizi e prestazioni, individuati in relazione ai mercati rilevanti e alle offerte di riferimento di Telecom:

1. “Servizi SPM del mercato n. 11”, disciplinati dall’“*Offerta di Riferimento di Telecom Italia per i Servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche*”, ossia
 - (a) servizi di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica (c.d. *full unbundling*), su coppia attiva o non attiva, forniti mediante:
 - una coppia simmetrica in rame per ISDN BRA, POTS, ADSL, SHDSL e VDSL;
 - due coppie simmetriche in rame per HDSL, ISDN PRA;
 - due coppie simmetriche in rame per sistemi DECT;
 - (b) servizi di c.d. *unbundling* dati, su coppia attiva o non attiva, forniti mediante una coppia simmetrica in rame per ADSL;

- (c) servizi di c.d. *unbundling* virtuale;
- (d) servizi di c.d. canale numerico;
- (e) servizi di accesso disaggregato alla sottorete locale metallica (c.d. *subloop unbundling*), su coppia attiva o non attiva, forniti mediante una coppia simmetrica in rame per VDSL;
- (f) servizi di accesso condiviso a livello di rete locale metallica (SA), forniti mediante una coppia simmetrica in rame per ADSL.

Nella relativa offerta di riferimento, tutti i servizi di accesso disaggregato sono disciplinati da uno SLA. Per i servizi di *full unbundling* e *unbundling* dati è altresì possibile richiedere condizioni di fornitura del servizio di *assurance* migliori rispetto a quelle standard (c.d. *SLA plus*).

2. “Servizi SPM del mercato n. 12”, disciplinati dall’“*Offerta di Riferimento di Telecom Italia per i Servizi bitstream e relativi servizi accessori*”, ossia

- a) servizi di accesso c.d. *bitstream* con interconnessione ai nodi *parent* o *distant* o a nodo remoto IP²¹, forniti mediante:
 - linee di accesso *bitstream* ADSL (asimmetriche), condivise o dedicate (c.d. *naked*);
 - linee di accesso *bitstream* SHDSL (simmetriche);
 - linee di accesso *bitstream* SDH (simmetriche su portante in fibra ottica);
 - banda di *backhaul* (VP/VC), con
 - classe di servizio ATM ABR (modello banda condivisa VP e modello banda dedicata VC);
 - classe di servizio ATM VBR-RT (modello banda dedicata VC);
 - classe di servizio ATM CBR (modello banda dedicata VC);
- b) servizi di accesso *bitstream* con interconnessione al DSLAM ATM, disponibili negli Stadi di Linea (SL) dotati di DSLAM ATM di Telecom e non aperti ai servizi di accesso disaggregato (*full unbundling* e SA), forniti mediante coppie di accesso per ADSL o SHDSL (queste ultime sono incluse tra i Servizi SPM del mercato 11) e componenti del DSLAM ATM dedicate all’Operatore;
- c) servizi di accesso *bitstream* con interconnessione ai nodi *parent* o *distant* Ethernet o a nodo remoto IP²², forniti mediante:

²¹ L’interconnessione a livello di nodo ATM *distant*, presente in offerta di riferimento, prevede la fornitura del servizio di trasporto ATM tra i nodi *parent* e *distant* a condizioni economiche commerciali. Analogamente, l’interconnessione a livello di nodo IP, presente in offerta di riferimento, prevede la fornitura dei servizi di conversione e consegna a livello IP a condizioni tecniche ed economiche definite su base commerciale.

- linee di accesso *bitstream* ADSL (asimmetriche), condivise o dedicate (c.d. *naked*);
 - banda di *backhaul* (VLAN), con
 - VLAN con classe di servizio CoS = 0;
 - VLAN con classe di servizio CoS = 1;
- d) servizi di accesso *bitstream* con interconnessione al DSLAM Ethernet, disponibili negli Stadi di Linea (SL) dotati di DSLAM Ethernet di Telecom e non aperti ai servizi di accesso disaggregato (*full unbundling* e SA), forniti mediante:
- coppie di accesso in rame per ADSL (queste ultime sono incluse tra i Servizi SPM del mercato 11) e componenti del DSLAM Ethernet dedicate all'Operatore;
 - linee di accesso *bitstream* ADSL (asimmetriche), condivise e *naked*.

Nella relativa offerta di riferimento, tutti i servizi di accesso *bitstream* sono disciplinati da uno SLA di *provisioning* e *assurance*. Per tutte le tipologie di linee di accesso su piattaforma ATM, Ethernet e IP è altresì possibile richiedere condizioni di fornitura dei servizi di *provisioning* e *assurance* migliori rispetto a quelle standard (c.d. SLA *plus*).

3. “Servizi SPM del mercato n. 13”, disciplinati dall’“*Offerta di Riferimento di Telecom Italia per i Servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti terminating)*”, dall’“*Offerta di Circuiti Parziali*” e dall’“*Offerta di Collegamenti Diretti Wholesale*”, ossia:
- (a) circuiti c.d. *terminating* in tecnologia analogica tra il punto di consegna della rete trasmissiva di Telecom e l'apparato presso la sede del cliente finale dell'Operatore, che includono i collegamenti realizzati per mezzo di circuiti con interfaccia analogica a 2 o 4 fili in qualità normale (raccomandazione ITU-T M.1040) o speciale (raccomandazione ITU-T M.1020);
 - (b) circuiti *terminating* in tecnologia digitale con velocità tra 1,2 Kbit/s e 2,5 Gbit/s, tra il punto di consegna della rete trasmissiva di Telecom e l'apparato presso la sede del cliente finale dell'Operatore²³;
 - (c) collegamenti multi-punto analogici e digitali con velocità fino a 19,2 Kbit/s, tra il punto di consegna della rete trasmissiva di Telecom e due o più apparati presso le sedi dei clienti finali dell'Operatore;

²² L'interconnessione a livello di nodo Ethernet *distant*, presente in offerta di riferimento, prevede la fornitura del servizio di trasporto Ethernet tra i nodi *parent* e *distant* a condizioni economiche commerciali. Analogamente, l'interconnessione a livello di nodo IP, presente in offerta di riferimento, prevede la fornitura dei servizi di conversione e consegna a livello IP a condizioni tecniche ed economiche definite su base commerciale.

²³ La componente di accesso del circuito *terminating* è realizzata su rete in rame fino alla velocità di 2 Mbit/s e su collegamenti in fibra ottica per velocità superiori.

- (d) circuiti parziali con velocità compresa tra 64Kbit/s e 155Mbit/s all'interno di un distretto telefonico, tra il nodo dell'Operatore e l'apparato presso la sede del cliente finale dell'Operatore stesso;
 - (e) collegamenti diretti con interfaccia analogica (CDA), tra il nodo dell'Operatore e l'apparato presso la sede del cliente finale dell'Operatore stesso, che includono i collegamenti realizzati per mezzo di circuiti con interfaccia analogica a 2 o 4 fili in qualità normale (raccomandazione ITU-T M.1040) o speciale (raccomandazione ITU-T M.1020);
 - (f) collegamenti diretti numerici con velocità compresa tra 1,2 Kbit/s e 2,5 Gbit/s, tra il nodo dell'Operatore e l'apparato presso la sede del cliente finale dell'Operatore stesso;
 - (g) collegamenti multi-punto analogici o digitali con velocità fino a 19,2 Kbit/s, tra il nodo dell'Operatore e due o più apparati presso le sedi della clientela finale dell'Operatore stesso;
 - (h) rete privata virtuale dedicata (RPVD) fino a 2Mbit/s, realizzata fra tre o più sedi dei clienti finali dell'Operatore e costituita da terminazioni collocate presso tali sedi con velocità 64Kbit/s, Nx64Kbit/s fino a 2048Kbit/s nonché da flussi trasmissivi definiti tra le stesse con velocità 64Kbit/s, Nx64Kbit/s fino a 768Kbit/s;
 - (i) rete privata virtuale dedicata (RPVD) ad alta capacità, che estende la rete di cui alla precedente lett. h) ai collegamenti a elevata velocità (2 Mbit/s, 34 Mbit/s, 155 Mbit/s, 622 Mbit/s e 2,5 Gbit/s) con prestazioni di definizione e configurazione delle terminazioni di rete e dei collegamenti di competenza dell'Operatore.
4. “Servizio WLR”, disciplinato dall’*“Offerta di Riferimento di Telecom Italia per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)”*, ossia la rivendita all’ingrosso del servizio telefonico di base (POTS) e avanzato (ISDN), associato al canone di abbonamento corrisposto dai clienti residenziali e non residenziali attestati alla rete telefonica pubblica di Telecom e fornito mediante:
- linee attive (ossia, linee della rete locale di accesso di Telecom già in uso da parte di un cliente finale) e linee non attive e installate (ossia linee della rete locale di accesso di Telecom installate, ma non utilizzate da parte di un cliente finale), attestate alla rete telefonica pubblica di Telecom e relative alle utenze POTS e ISDN;
 - linee non attive da installare e attestare alla rete telefonica pubblica di Telecom, relative alle utenze POTS e ISDN.

Per chiarezza, ai fini della presente proposta definitiva di Impegni, non rientrano nella definizione di Servizi SPM tutti i restanti prodotti e servizi di comunicazioni elettroniche offerti da Telecom e non indicati nel predetto elenco.

La struttura degli Impegni

I presenti Impegni sono articolati in gruppi omogenei numerati da 1 a 10 (“Gruppi di Impegni”).

I Gruppi di Impegni nn. 1-7 riguardano i procedimenti di natura regolatoria di cui alle Delibere nn. 626/07/CONS, 133/08/CONS, 145/08/CONS, 183/08/CONS e 184/08/CONS, pur producendo effetto anche sui comportamenti oggetto di valutazione nei procedimenti sanzionatori nn. 4/07/DIR, 1/08/DIR, 2/08/DIR, 63/07/DIT, 2/08/DIT, 3/08/DIT e 7/08/DIT.

Tutti i Gruppi di Impegni hanno specificamente ad oggetto i processi di produzione e fornitura dei Servizi SPM e, taluni, il monitoraggio della relativa qualità e della effettiva parità di trattamento interna-esterna. I Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso ed i Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso hanno un ambito di applicazione più generale e si riferiscono alla qualità ed alle prestazioni della rete di accesso fissa nel suo complesso.

I Gruppi di Impegni nn. 8-10 riguardano specificamente i summenzionati procedimenti sanzionatori, pur producendo ulteriori benefici per la concorrenza.

In aggiunta, ai successivi punti nn. 11-13 sono specificate le condizioni che regolano la variazione, la scadenza, la limitazione dell’efficacia e la modulazione degli effetti degli Impegni.

1. Gruppo di Impegni n. 1: istituzione di un nuovo processo di *delivery* e di un nuovo sistema di gestione dei clienti *wholesale*

1.1. Telecom si impegna a creare un nuovo processo di *delivery* unitario (“Processo di Delivery”), volto a realizzare una più efficace parità di trattamento interna-esterna nella produzione e fornitura dei Servizi SPM e migliorare la qualità complessiva dei servizi destinati ai clienti finali delle funzioni commerciali di Telecom e agli Operatori che acquistano Servizi SPM presso la funzione Wholesale. Il Processo di Delivery articolerà le attività di attivazione, cessazione e variazione dei Servizi SPM in modo distinto per tipologia di servizio, livello di qualità prescelto e complessità tecnica degli interventi correlati, senza differenziare le richieste provenienti dagli Operatori da quelle delle funzioni commerciali di Telecom, ogniquale volta sussistano le condizioni tecniche per trattare in modo omogeneo le tipologie di servizi cui afferiscano tali richieste.

1.2. Il Processo di Delivery sarà supportato da sistemi c.d. a coda unica, nei quali le richieste di Servizi SPM provenienti dagli Operatori e dalle funzioni commerciali di Telecom confluiranno in liste uniche (distinte per tipologia di servizio, livello di qualità prescelto e complessità tecnica degli interventi correlati) e saranno lavorate con grado di priorità dipendente esclusivamente dall’ordine temporale di ricevimento (*first come first served*). Nei casi di indisponibilità delle risorse richieste sulla rete fissa di accesso di Telecom, le domande saranno mantenute in lista di attesa e, nel momento in cui si rendano disponibili le predette risorse, saranno soddisfatte secondo il summenzionato ordine di priorità, senza la necessità dell’invio di ulteriori richieste o conferme da parte dei richiedenti. Della procedura a coda unica beneficeranno tutte le categorie di Servizi SPM che richiedano:

- 1.2.1. l'attivazione di una nuova linea fisica (ossia di una linea precedentemente non collegata alla sede del cliente), quali:
 - (a) WLR su linea non attiva;
 - (b) ULL su linea non attiva;
 - (c) *bitstream* asimmetrico (ADSL) *naked*;
 - (d) *bitstream* simmetrico (SHDSL);
 - (e) circuito *terminating* (circuito parziale, circuito diretto numerico); oppure;
- 1.2.2. una determinata banda garantita sulla rete trasmissiva locale, come il *bitstream* simmetrico e il circuito *terminating*.
- 1.3. Al fine di (i) migliorare le attività di assistenza e la qualità del servizio offerto ai clienti *wholesale* e (ii) elevare il livello di trasparenza sullo stato della rete fissa di accesso, Telecom istituirà un nuovo sistema unitario di *customer relationship management* per il mercato *wholesale* (“Sistema CRM Wholesale”), integrato con il Processo di Delivery, per la gestione, sul piano tecnico e commerciale, dei rapporti con gli Operatori curati dalla funzione Wholesale in relazione alla fornitura dei Servizi SPM.
- 1.4. Nell'ambito del Processo di Delivery e del Sistema CRM Wholesale, Telecom introdurrà le seguenti nuove funzionalità per gli Operatori:
 - 1.4.1. la c.d. analisi in prevendita, che consente agli Operatori di conoscere, al momento del contatto commerciale e prima della conclusione di un contratto con i clienti finali, l'effettiva disponibilità delle necessarie risorse sulla rete fissa di accesso;
 - 1.4.2. una più avanzata interazione con gli Operatori per il coordinamento delle attività di *delivery*, mediante la comunicazione da parte di Open Access di informazioni circa lo stato dell'ordinativo (inclusa la data fissata per l'appuntamento ed eventuali impedimenti imputabili al cliente), nonché la previsione della possibilità di ricevere eventuali istruzioni in merito da parte dell'Operatore;
 - 1.4.3. la tracciabilità nel tempo delle segnalazioni di scarto inviate agli Operatori a fronte delle loro richieste, nonché la possibilità di effettuare analisi statistiche o puntuali delle relative cause.
- 1.5. Con l'approvazione dell'Autorità e nel rispetto della normativa vigente, Telecom modificherà in tempo utile gli SLA e i manuali operativi previsti dalle offerte di riferimento per i Servizi SPM, nella misura necessaria a renderli compatibili con l'introduzione del Processo di Delivery e dei sistemi a coda unica.
- 1.6. I documenti progettuali del Processo di Delivery saranno predisposti entro la fine dell'anno 2008 o, qualora gli Impegni siano approvati in seguito al 30.9.2008, entro 3 mesi da tale approvazione, con riferimento a:
 - 1.6.1. i Servizi SPM del mercato n. 11;
 - 1.6.2. i Servizi SPM del mercato n. 12;

- 1.6.3. i Servizi SPM del mercato n. 13;
 - 1.6.4. il Servizio WLR.
 - 1.7. Il programma dettagliato di attuazione del Processo di Delivery sarà disponibile nei medesimi termini di cui al punto 1.6.
 - 1.8. Il Processo di Delivery entrerà in funzione gradualmente, con rilasci successivi in relazione ai singoli Servizi SPM di cui ai precedenti punti 1.6.1.-1.6.4., e sarà completamente operativo per tutti i suddetti servizi entro 12 mesi dalla predisposizione dei relativi documenti progettuali.
 - 1.9. I documenti progettuali dei sistemi per la gestione della coda unica saranno predisposti entro la fine dell'anno 2008 o, qualora gli Impegni siano approvati in seguito al 30.9.2008, entro 3 mesi da tale approvazione, con riferimento a:
 - 1.9.1. i Servizi SPM del mercato n. 11;
 - 1.9.2. i Servizi SPM del mercato n. 12;
 - 1.9.3. i Servizi SPM del mercato n. 13;
 - 1.9.4. il Servizio WLR.
 - 1.10. Il programma dettagliato di attuazione dei sistemi per la gestione della coda unica sarà disponibile nei medesimi termini di cui al punto 1.9.
 - 1.11. I sistemi per la gestione della coda unica entreranno in funzione gradualmente, con rilasci successivi in relazione ai singoli Servizi SPM di cui ai precedenti punti 1.9.1.-1.9.4., e saranno completamente operativi per tutti i suddetti servizi entro 12 mesi dalla predisposizione dei relativi documenti progettuali.
 - 1.12. I documenti progettuali del Sistema CRM Wholesale saranno predisposti entro la fine dell'anno 2008 o, qualora gli Impegni siano approvati in seguito al 30.9.2008, entro 3 mesi da tale approvazione, con riferimento a:
 - 1.12.1.i Servizi SPM del mercato n. 11;
 - 1.12.2.i Servizi SPM del mercato n. 12;
 - 1.12.3.i Servizi SPM del mercato n. 13;
 - 1.12.4.il Servizio WLR.
 - 1.13. Il programma dettagliato di attuazione del Sistema CRM Wholesale sarà disponibile nei medesimi termini di cui al punto 1.12.
 - 1.14. Il Sistema CRM Wholesale entrerà in funzione gradualmente, con rilasci successivi in relazione ai singoli Servizi SPM di cui ai precedenti punti 1.12.1.-1.12.4., e sarà completamente operativo per tutti i suddetti servizi entro 12 mesi dalla predisposizione dei relativi documenti progettuali.
- 2. Gruppo di Impegni n. 2: istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un codice comportamentale per il personale di Open Access**
- 2.1. Telecom introdurrà nel sistema di premi e incentivi per il *management* di Open Access (“Sistema di Incentivi”) obiettivi correlati a:

- 2.1.1. la parità di trattamento interna-esterna;
 - 2.1.2. la soddisfazione dei clienti finali di Telecom e degli Operatori che acquistano servizi di accesso *wholesale*;
 - 2.1.3. la qualità della rete fissa di accesso e dei relativi servizi;
 - 2.1.4. la sicurezza della rete fissa di accesso;
 - 2.1.5. l'efficienza della rete fissa di accesso, determinata con riferimento a specifici indicatori dei livelli di *performance*.
- 2.2. Ad integrazione del codice adottato nel rispetto della Delibera n. 152/02/CONS, Telecom approverà uno specifico codice di condotta per il *management* e il personale di Open Access ("Codice Comportamentale"), che stabilirà regole e procedure idonee ad assicurare il rispetto degli Impegni.
- 2.3. Telecom svilupperà e attuerà, con il supporto di ogni opportuno strumento informativo, specifici programmi di formazione e divulgazione rivolti al personale di Open Access, al fine di integrare la base di conoscenze aziendali della Delibera n. 152/02/CONS con un'adeguata cognizione del contenuto del Codice Comportamentale.
- 2.4. Il Sistema di Incentivi sarà applicabile a far data dal mese di gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione definitiva degli Impegni, con la fissazione del primo ciclo di obiettivi annuali.
- 2.5. Il Codice Comportamentale sarà adottato entro la fine dell'anno 2008 o, qualora gli Impegni siano approvati in seguito al 30.9.2008, entro 3 mesi da tale approvazione.
- 2.6. I programmi di formazione di cui al punto 2.3. saranno avviati entro 3 mesi dall'adozione del Codice Comportamentale.

3. Gruppo di Impegni n. 3: istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance

- 3.1. Ad integrazione degli strumenti di valutazione di cui alla Delibera n. 152/02/CONS, Telecom si impegna a introdurre un sistema di monitoraggio mensile delle prestazioni rese da Open Access nella fornitura dei Servizi SPM ("Sistema di Monitoraggio"), al fine di consentire un agevole controllo del livello di qualità offerto e della parità di trattamento interna-esterna.
- 3.2. Il Sistema di Monitoraggio fornirà indicazioni circa:
- 3.2.1. i livelli qualitativi dei processi di produzione e fornitura dei Servizi SPM, attraverso il confronto tra determinati indicatori di qualità relativi alle prestazioni rese (*Key Performance Indicators*, "KPI") e i corrispondenti obiettivi annuali (*Key Performance Objectives*, "KPO");
 - 3.2.2. il rispetto della parità di trattamento interna-esterna, attraverso il confronto dei KPI relativi alle attività di produzione dei Servizi SPM destinati agli Operatori con i KPI relativi alle corrispondenti attività di produzione dei servizi destinati alle funzioni commerciali di Telecom.

- 3.3. I KPO saranno definiti annualmente, di concerto con l’Autorità, sulla base delle esigenze del mercato, dell’andamento dei KPI negli anni precedenti, degli sviluppi dei sistemi e dei processi, nonché dei Piani Tecnici per la Qualità messi in atto o programmati da Telecom.
- 3.4. Il Sistema di Monitoraggio utilizzerà quattro famiglie di KPI, relative alle seguenti aree:
- 3.4.1. processi di *delivery* (famiglia KPI n. 1, che includerà il tempo medio di realizzazione di una nuova linea, espresso in giorni solari);
 - 3.4.2. processi di *assurance* (famiglia KPI n. 2, che includerà il tempo medio di ripristino di un guasto, espresso in ore lavorative);
 - 3.4.3. disponibilità della rete e dei servizi (famiglia KPI n. 3, che includerà la percentuale di tempo in cui il servizio è disponibile rispetto al periodo di osservazione complessivo);
 - 3.4.4. disponibilità dei sistemi di gestione e assistenza *wholesale* (famiglia KPI n. 4, che includerà la percentuale di tempo in cui il sistema è disponibile per il supporto dei processi interni o per lo svolgimento di attività rivolte agli Operatori rispetto al periodo di osservazione complessivo).
- 3.5. I documenti progettuali del Sistema di Monitoraggio saranno predisposti entro la fine dell’anno 2008 o, qualora gli Impegni siano approvati in seguito al 30.9.2008, entro 3 mesi da tale approvazione, con riferimento a:
- 3.5.1. famiglia KPI n. 1 per i Servizi SPM dei mercati nn. 11, 12 e 13 e per il Servizio WLR;
 - 3.5.2. famiglia KPI n. 2 per i Servizi SPM dei mercati nn. 11, 12 e 13 e per il Servizio WLR;
 - 3.5.3. famiglia KPI n. 3 per i Servizi SPM dei mercati nn. 11, 12 e 13 e per il Servizio WLR;
 - 3.5.4. famiglia KPI n. 4 per i sistemi di gestione e assistenza *wholesale*.
- 3.6. Il programma dettagliato dei rilasci del Sistema di Monitoraggio sarà disponibile nei medesimi termini di cui al punto 3.5.
- 3.7. Il Sistema di Monitoraggio entrerà in funzione gradualmente, con rilasci successivi in relazione alle singole famiglie di KPI di cui ai precedenti punti 3.5.1.-3.5.4., e sarà completamente operativo entro 6 mesi dalla relativa definizione.

4. Gruppo di Impegni n. 4: garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio

- 4.1. Telecom effettuerà le rilevazioni dei KPI di Open Access con cadenza mensile e produrrà una relazione trimestrale (“Report Trimestrale”), che riassume i risultati delle rilevazioni, evidenziando l’andamento annuale delle prestazioni e il confronto con i risultati conseguiti nei corrispondenti periodi degli anni precedenti.
- 4.2. Il Report Trimestrale sarà inviato all’Organo di vigilanza di cui al successivo punto 7.1. entro la fine del mese successivo al trimestre di osservazione.

- 4.3. Telecom renderà disponibili i dati di cui al punto 4.1. anche all'interno di una relazione semestrale ("Report Semestrale").
 - 4.4. Il Report Semestrale sarà:
 - 4.4.1. comunicato all'Organo di vigilanza e all'Autorità in concomitanza con la produzione e l'invio delle relazioni di cui alla Delibera n. 152/02/CONS;
 - 4.4.2. pubblicato sul portale di Telecom dedicato agli Operatori (www.wholesale-telecomitalia.it), successivamente all'invio di cui al punto 4.4.1.
 - 4.5. Telecom predisporrà una relazione annuale ("Report Annuale"), che riassumerà i risultati conseguiti nell'anno precedente.
 - 4.6. Il Report Annuale sarà:
 - 4.6.1. inviato all'Organo di vigilanza e all'Autorità entro la fine del mese di febbraio di ciascun anno.
 - 4.6.2. pubblicato sul portale di Telecom dedicato agli Operatori (www.wholesale-telecomitalia.it), successivamente all'invio di cui al punto 4.6.1.
 - 4.7. Telecom fornirà all'Organo di vigilanza i chiarimenti richiesti in merito ai risultati del monitoraggio.
 - 4.8. Il presente Gruppo di Impegni n. 4 sarà attuato a partire dall'avvio del Sistema di Monitoraggio. Durante i primi 6 mesi di funzionamento del Sistema di Monitoraggio, il presente Gruppo di Impegni n. 4 si applicherà alle sole informazioni disponibili.
- 5. Gruppo di Impegni n. 5: garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso**
- 5.1. Telecom si impegna a comunicare all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori, nelle modalità di seguito specificate, i Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso (come di seguito definiti), nonché i loro avanzamenti in sede realizzativa, al fine di garantire che i clienti finali di Telecom e degli Operatori possano godere dei benefici prodotti dagli interventi ivi previsti.
 - 5.2. Ai fini del presente Gruppo di Impegni n. 5, per "Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso" si intende un documento ufficialmente adottato da Open Access (o da Telecom, con riferimento specifico alle attività di Open Access) che specifichi la programmazione delle attività dirette a migliorare la qualità della rete fissa di accesso e dei relativi servizi. I Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso possono essere annuali, ovvero pluriennali nei casi di programmi di particolare complessità e durata. Fermo restando che la programmazione e l'attuazione delle predette attività sono frutto di autonome scelte di Telecom, lo scopo dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso è quello di dare evidenza delle azioni che Telecom intende porre in essere. A titolo meramente esemplificativo, i suddetti Piani potranno riportare le seguenti attività:
 - (a) gli interventi nella manutenzione preventiva dei sistemi che compongono la rete fissa di accesso (inclusi la rete di distribuzione secondaria, la rete in cavo pressurizzata, le terminazioni esterne, le palificazioni, i permutatori e i sistemi di pressurizzazione);

- (b) gli interventi di desaturazione della rete fissa di accesso a livello locale, volti a porre rimedio a situazioni di indisponibilità di coppie fisiche presenti nell'area considerata o a eccessi di densità di collegamenti a larga banda;
 - (c) gli interventi per l'adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale, dalla cui insufficienza dipendono i casi di sospensione della commercializzazione dei servizi *bitstream* simmetrici (già CVP) e la possibile lentezza nell'accesso e nell'utilizzo dei servizi *internet*;
 - (d) il miglioramento della qualità delle banche dati che descrivono la consistenza e l'utilizzo degli elementi della rete di accesso;
 - (e) il miglioramento dei processi di diagnosi e intervento, mediante l'utilizzo di sistemi informatici innovativi.
- 5.3. Telecom comunicherà annualmente i Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori.
- 5.4. Con riferimento a ciascun tipo di attività ivi menzionata, i Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso conterranno almeno le seguenti informazioni:
- 5.4.1. descrizione del tipo di attività;
 - 5.4.2. descrizione dei benefici attesi;
 - 5.4.3. descrizione degli interventi previsti nell'anno o nel periodo pluriennale di riferimento;
 - 5.4.4. programma temporale di massima e suddivisione territoriale degli interventi
- 5.5. Ogni 3 mesi (rispettivamente, entro il mese di marzo, giugno, settembre e dicembre di ciascun anno), Telecom fornirà all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori i programmi trimestrali contenenti informazioni di maggior dettaglio (cfr. punto 5.4) circa gli interventi pianificati per migliorare la qualità della rete fissa di accesso e dei relativi servizi (“Programmi Trimestrali per la Qualità della Rete Fissa di Accesso”).
- 5.6. Telecom si riserva la possibilità di apportare qualunque variazione ai Piani Tecnici e ai Programmi Trimestrali per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, dando informazione preventiva o a consuntivo all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori delle variazioni più significative. La comunicazione dei Piani Tecnici e dei Programmi Trimestrali per la Qualità della Rete Fissa di Accesso non comporta l'assunzione di alcun obbligo ad attuare le attività programmate e non potrà comportare alcuna responsabilità a carico di Telecom, qualora tali attività non siano successivamente effettuate nei tempi e nei modi ivi previsti.
- 5.7. Telecom monitorerà costantemente lo stato di avanzamento degli interventi previsti dai Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso e produrrà, ogni 3 mesi, informative che evidenzino l'andamento dei lavori e i risultati effettivamente conseguiti.
- 5.8. Le informative di cui al punto 5.7. avranno il medesimo livello di dettaglio dei Programmi Trimestrali per la Qualità della Rete Fissa di Accesso e saranno rese disponibili all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori, entro la fine del mese successivo alla chiusura del trimestre (rispettivamente, entro i mesi di gennaio, aprile, luglio e ottobre di ciascun anno).

- 5.9. Infine, Telecom predisporrà una relazione annuale in cui riassumerà i risultati raggiunti nell'anno di riferimento nell'attuazione dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, confrontandoli con gli interventi programmati.
- 5.10. La relazione di cui al punto 5.9. sarà resa disponibile all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento.
- 5.11. Ai fini del presente Gruppo di Impegni n. 5, le comunicazioni agli Operatori saranno effettuate mediante la pubblicazione sul portale di Telecom ad essi dedicato (www.wholesale-telecomitalia.it).
- 5.12. Tutte le comunicazioni di cui al presente Gruppo di Impegni n. 5 indirizzate all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori saranno fatte sotto vincolo di riservatezza e per i soli fini illustrati al punto 5.1. In ogni caso, Telecom si riserva la facoltà di comunicare ad altri soggetti le informazioni contenute nei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, nei Programmi Trimestrali per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, nelle informative di cui al punto 5.7. e nella relazione di cui al punto 5.9.
- 5.13. Il presente Gruppo di Impegni n. 5 sarà attuato a partire dal ciclo di pianificazione dell'anno 2009 o, qualora gli Impegni siano approvati in seguito al 31.12.2008, a partire dal trimestre successivo a quello di approvazione.

6. Gruppo di Impegni n. 6: garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso

- 6.1. Telecom si impegna a comunicare all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori, nelle modalità di seguito specificate, i propri Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso (come di seguito definiti), affinché gli Operatori conoscano con opportuno anticipo l'evoluzione della rete fissa di accesso di Telecom e, qualora desiderino utilizzarne i servizi, possano pianificare di conseguenza le proprie attività e i propri investimenti.
- 6.2. Ai fini del presente Gruppo di Impegni n. 6, per "Piano Tecnico per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso" si intende un documento di pianificazione normalmente pluriennale predisposto da Telecom, che indichi le direttrici degli interventi di sviluppo architettonico, tecnico e dimensionale della rete fissa di accesso. A titolo meramente esemplificativo, sono Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso:
 - (a) il "*Piano di Copertura Broadband*", che fornirà il quadro evolutivo nel tempo della copertura per area di centrale e per comune dei servizi a larga banda con velocità fino a 20 Mbit/s, integrando e arricchendo l'attuale informativa data agli Operatori sui piani di introduzione dei DSLAM nell'ambito dell'offerta *bitstream*;
 - (b) il "*Piano della Rete di Accesso di Nuova Generazione (NGAN)*", che indicherà la percentuale di copertura delle linee di nuova generazione per area di centrale e per comune con riferimento alle c.d. *home passed* (ossia, agli edifici o aree adiacenti in cui è disponibile un tale collegamento), includendo altresì

informazioni tecniche e programmatiche sugli eventuali servizi *wholesale* disponibili con la nuova piattaforma di rete sul territorio.

- 6.3. I Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso conterranno in linea generale le seguenti informazioni:
 - 6.3.1. una descrizione delle nuove tecnologie introdotte in rete di accesso;
 - 6.3.2. una descrizione delle nuove architetture o delle modifiche di quelle attuali;
 - 6.3.3. una descrizione dei nuovi servizi di accesso all'ingrosso eventualmente introdotti;
 - 6.3.4. il numero e la tipologia degli interventi tecnici previsti sulla rete di accesso negli anni di riferimento, per attuare le misure pianificate;
 - 6.3.5. il programma temporale di massima e la suddivisione territoriale degli interventi previsti nell'anno di presentazione del piano stesso.
- 6.4. I Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso saranno oggetto di comunicazione annuale all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori.
- 6.5. Ogni 3 mesi (rispettivamente, entro il mese di marzo, giugno, settembre e dicembre di ciascun anno), Telecom fornirà all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori i programmi trimestrali contenenti informazioni di maggior dettaglio circa gli interventi di sviluppo della rete fissa di accesso ("Programmi Trimestrali per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso").
- 6.6. Telecom si riserva la possibilità di apportare variazioni ai Piani Tecnici e ai Programmi Trimestrali per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso, dandone informazione all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori. La comunicazione dei Piani Tecnici e dei Programmi Trimestrali per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso non comporta l'assunzione di alcun obbligo ad attuare le attività programmate e non potrà comportare alcuna responsabilità a carico di Telecom, qualora tali attività non siano successivamente effettuate nei tempi e nei modi ivi previsti.
- 6.7. Telecom monitorerà costantemente lo stato di avanzamento degli interventi previsti dai Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso e produrrà ogni 3 mesi un'informativa in merito.
- 6.8. Le informative di cui al punto 6.7. saranno rese disponibili all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori entro la fine del mese successivo alla chiusura del trimestre (rispettivamente, entro i mesi di gennaio, aprile, luglio e ottobre di ciascun anno).
- 6.9. Infine, Telecom predisporrà una relazione annuale in cui saranno riassunti i risultati raggiunti nell'attuazione dei Piani per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso.
- 6.10. La relazione di cui al punto 6.9. sarà resa disponibile all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento di ciascun piano.
- 6.11. Ai fini del presente Gruppo di Impegni n. 6, le comunicazioni agli Operatori saranno effettuate mediante la pubblicazione sul portale di Telecom ad essi dedicato (www.wholesale-telecomitalia.it).

- 6.12. Tutte le comunicazioni di cui al presente Gruppo di Impegni n. 6 indirizzate all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori saranno fatte sotto vincolo di riservatezza e per i soli fini illustrati al punto 6.1. In ogni caso, Telecom si riserva la facoltà di comunicare ad altri soggetti le informazioni contenute nei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso, nei Programmi Trimestrali per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso, nelle informative di cui al punto 6.7. e nella relazione di cui al punto 6.9.
- 6.13. Il presente Gruppo di Impegni n. 6. sarà attuato a partire dal ciclo di pianificazione dell'anno 2009 o, qualora gli stessi siano approvati in seguito al 31.12.2008, a partire dal trimestre successivo a quello di approvazione.

7. Gruppo di Impegni n. 7: istituzione di un Organo di vigilanza

- 7.1. Telecom costituirà un organo interno indipendente incaricato di vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni ("Organo di vigilanza").
- 7.2. L'Organo di vigilanza sarà composto da 5 membri indipendenti, nominati da Telecom, di cui 2 saranno designati dall'Autorità e 3 dal Consiglio di Amministrazione della stessa Telecom.
- 7.3. I componenti dell'Organo di vigilanza resteranno in carica 3 anni e il relativo mandato potrà essere rinnovato una sola volta.
- 7.4. I componenti dell'Organo di vigilanza dovranno possedere adeguati requisiti di onorabilità, indipendenza e professionalità. In particolare:
- 7.4.1. ai fini del requisito di professionalità, dovranno aver maturato un'adeguata e qualificata esperienza lavorativa nei settori della consulenza aziendale, della revisione contabile, della gestione di infrastrutture di reti di comunicazioni elettroniche e/o delle comunicazioni elettroniche in genere, salvo quanto previsto al successivo punto 7.5.;
- 7.4.2. ai fini del requisito di indipendenza, non potranno far parte del personale di Telecom.
- 7.5. Il Presidente dell'Organo di vigilanza dovrà essere scelto:
- 7.5.1. tra i ruoli della magistratura ordinaria, amministrativa o contabile;
- 7.5.2. tra i componenti designati dall'Autorità.
- 7.6. L'Organo di vigilanza opererà come organo collegiale. Tutte le sue decisioni saranno assunte a maggioranza assoluta dei componenti, purché almeno uno dei membri designati dall'Autorità abbia espresso voto favorevole. Alle riunioni dell'Organo di vigilanza potrà partecipare, senza diritto di voto, il responsabile di Open Access.
- 7.7. Le riunioni dell'Organo di vigilanza avranno cadenza trimestrale.
- 7.8. I compiti principali dell'Organo di vigilanza saranno:
- 7.8.1. monitorare i KPI per verificare la loro rispondenza agli obiettivi di parità di trattamento e qualità dei servizi di accesso alla rete;
- 7.8.2. monitorare il rispetto degli Impegni relativi alla trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità e per lo Sviluppo della Rete;

- 7.8.3. vigilare, in esecuzione di un eventuale mandato da parte dell'Autorità, sull'effettiva separazione dei sistemi informativi e gestionali relativi ai servizi di rete dai sistemi concernenti le attività di commercializzazione nei confronti dei clienti finali, secondo quanto disposto dalla Delibera n. 152/02/CONS.
- 7.9. Fermo restando il vincolo di riservatezza, Telecom fornirà all'Organo di vigilanza le informazioni necessarie allo svolgimento delle relative funzioni e i chiarimenti richiesti in relazione alle materie di competenza dell'Organo di vigilanza stesso.
- 7.10. L'Organo di vigilanza verificherà la coerenza dei comportamenti di Telecom rispetto agli impegni assunti e potrà richiedere tutti i chiarimenti necessari ad Open Access. In caso di rilevazione di violazioni o inottemperanze agli Impegni da parte di Telecom, si attiverà, in contraddittorio con Telecom stessa, una procedura prestabilita dall'Organo di vigilanza di concerto con quest'ultima, che si concluderà con la segnalazione al vertice della stessa Telecom della presunta violazione o inottemperanza oppure con l'archiviazione della pratica.
- 7.11. Qualora Telecom non provveda, entro un congruo termine prestabilito, a porre rimedio alla violazione o inottemperanza accertata, l'Organo di vigilanza inoltrerà una segnalazione all'Autorità.
- 7.12. L'Organo di vigilanza invierà una relazione trimestrale a Telecom, con le eventuali segnalazioni di anomalie e inadeguatezze riscontrate.
- 7.13. Ogni anno, l'Organo di vigilanza presenterà all'Autorità e a Telecom una relazione sull'attività svolta e sui relativi risultati.
- 7.14. Il presente Gruppo di Impegni n. 7 sarà attuato a partire dal mese di gennaio 2009 o, qualora gli Impegni siano approvati in seguito al 30.9.2008, entro tre mesi da tale approvazione.
- 8. Gruppo di Impegni n. 8: divieto di vendita da parte delle forze di rete e programmi di formazione delle forze vendita**
- 8.1. Al il personale di Open Access che operi, anche solo occasionalmente, nella produzione dei Servizi SPM sarà fatto divieto di svolgere qualsivoglia attività commerciale di vendita presso i clienti finali.
- 8.2. Telecom si impegna a includere il divieto di vendita di cui al punto 8.1. nel Codice Comportamentale ovvero, qualora l'Autorità dovesse accettare e rendere vincolanti soltanto i Gruppi di Impegni nn. 8-10, ai sensi del successivo punto 13.1., nel vigente codice di condotta adottato per effetto della Delibera n. 152/02/CONS.
- 8.3. In ogni caso, Telecom condurrà quanto prima specifiche campagne informative volte a illustrare il divieto di cui al punto 8.1. ai tecnici di rete di Open Access e al personale commerciale delle funzioni *retail*. Qualora l'Autorità accolga anche i Gruppi di Impegni nn. 1-7, le suddette campagne informative confluiranno nei programmi di formazione di cui al punto 2.3., non appena questi saranno resi operativi.
- 8.4. L'impegno di cui al punto 8.1. sarà vincolante per Telecom dalla data di approvazione del presente Gruppo di Impegni n. 8 da parte dell'Autorità.

- 8.5. Il Codice Comportamentale sarà adottato entro il termine di cui al punto 2.5. Qualora l'Autorità dovesse accettare e rendere vincolanti soltanto i Gruppi di Impegni nn. 8-10, ai sensi del successivo punto 13.1., l'Impegno di cui al punto 8.2. sarà attuato entro un mese dalla data di approvazione del presente Gruppo di Impegni n. 8 da parte dell'Autorità.
- 8.6. L'Impegno di cui al punto 8.3. sarà attuato entro un mese dalla data di approvazione del presente Gruppo di Impegni n. 8 da parte dell'Autorità.
- 9. Gruppo di Impegni n. 9: obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti**
- 9.1. Allo scopo di contrastare ulteriormente il fenomeno delle attivazioni non richieste, nel rispetto della normativa vigente, il personale responsabile di Open Access raccoglierà e segnalerà 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. Qualora l'Autorità dovesse accettare e rendere vincolanti soltanto i Gruppi di Impegni nn. 8-10, ai sensi del successivo punto 13.1., il personale responsabile di Open Access segnalerà all'Autorità mediante una relazione su base semestrale le eventuali doglianze cui Telecom non abbia già posto rimedio.
- 9.2. L'obbligo di segnalazione a carico dei tecnici di rete e del personale responsabile di Open Access sarà:
- 9.2.1. specificamente menzionato nel Codice Comportamentale ovvero, qualora l'Autorità dovesse accettare e rendere vincolanti soltanto i Gruppi di Impegni nn. 8-10, ai sensi del successivo punto 13.1., nel vigente codice di condotta adottato per effetto della Delibera n. 152/02/CONS;
- 9.2.2. oggetto degli interventi informativi diretti al personale di Open Access di cui al punto 8.3.
- 9.3. L'Impegno di cui al punto 9.1. sarà attuato entro un mese dalla data di approvazione del presente Gruppo di Impegni n. 9 da parte dell'Autorità.
- 9.4. Il Codice Comportamentale sarà adottato nel termine di cui al punto 2.5. Qualora l'Autorità dovesse accettare e rendere vincolanti soltanto i Gruppi di Impegni nn. 8-10, ai sensi del successivo punto 13.1., l'Impegno di cui al punto 9.2.1. sarà attuato entro un mese dalla data di approvazione del presente Gruppo di Impegni n. 8 da parte dell'Autorità.
- 9.5. L'Impegno di cui al punto 9.2.2. sarà attuato entro un mese dalla data di approvazione del presente Gruppo di Impegni n. 9 da parte dell'Autorità.
- 10. Gruppo di Impegni n. 10: obblighi di notifica per la disattivazione dei servizi di CPS**
- 10.1. Telecom terminerà la procedura di disattivazione dei servizi di CPS nel momento in cui l'Operatore comunichi una dichiarazione di c.d. "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.

- 10.2. L'impegno di cui al punto 10.1. sarà vincolante per Telecom dalla data di approvazione del presente Gruppo di Impegni n. 10 da parte dell'Autorità.

11. Variazioni degli Impegni

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

12. Scadenza e limitazioni all'efficacia degli Impegni

- 12.1. La costituzione della funzione Open Access e delle altre funzioni aziendali citate nella presente proposta di Impegni e, comunque, l'attuale assetto organizzativo e gestionale della rete fissa di accesso costituiscono spontaneo esercizio del diritto d'iniziativa economica e della libertà commerciale di Telecom ed esulano dall'oggetto dei presenti Impegni.
- 12.2. Telecom si riserva il diritto di procedere a qualsiasi revisione, modifica e/o riorganizzazione delle proprie attività o funzioni interne, ivi incluse Open Access e la funzione Wholesale, fermo restando, in ogni caso, il rispetto degli Impegni. In caso di revisione, modifica e/o riorganizzazione delle proprie attività o funzioni interne, gli Impegni continueranno ad applicarsi con riferimento alle funzioni interne di Telecom cui siano devolute le competenze attualmente attribuite a Open Access, alla funzione Wholesale o ad altre funzioni di Telecom citate nella presente proposta di Impegni ai fini dell'attuazione degli Impegni stessi.
- 12.3. Qualora la revisione, modifica e/o riorganizzazione delle attività o funzioni interne di Telecom ai sensi del punto 12.2. comporti l'attribuzione ad altre funzioni delle competenze di Open Access rilevanti ai fini dell'attuazione degli Impegni, Telecom ne darà tempestiva comunicazione all'Autorità e all'Organo di vigilanza.
- 12.4. Decorsi 5 anni dall'approvazione degli Impegni, su istanza di Telecom, l'Autorità potrà avviare un procedimento finalizzato a determinare eventuali modifiche e/o la revoca, anche parziale, del contenuto degli Impegni stessi, qualora ciò dovesse rendersi opportuno in relazione al mutato contesto competitivo o regolamentare.
- 12.5. Gli Impegni cesseranno di avere efficacia in qualsiasi momento, qualora Telecom non detenga più SPM in alcuno dei mercati all'ingrosso per l'accesso alla rete fissa (ossia, negli attuali mercati nn. 4, 5 e 6 della Raccomandazione n. 2007/879/CE).
- 12.6. I Gruppi di Impegni nn. 1, 3 e 4, relativi ai Servizi SPM, cesseranno di avere efficacia limitatamente a specifici mercati di prodotto o mercati geografici per i quali, in qualsiasi momento, Telecom non risulti più quale operatore notificato avente SPM.
- 12.7. Gli Impegni relativi ai Servizi SPM cesseranno di avere efficacia con riferimento a tutte o alcune delle tipologie di servizio ivi incluse, qualora Telecom non sia più soggetta a obblighi regolamentari in materia di accesso o interconnessione in relazione a tali tipologie di servizio.

- 12.8. Gli Impegni cesseranno di avere efficacia qualora l'Autorità imponga misure regolamentari ai sensi dell'art. 45, comma 3, del Codice delle comunicazioni elettroniche o comunque volte a prevedere forme di separazione funzionale a carico di Telecom.
- 12.9. Telecom comunicherà all'Autorità la cessata efficacia degli Impegni ai sensi del presente punto 12.
- 12.10. I servizi di rete di accesso resi a mezzo di fibra ottica, diversi da quelli rientranti nei Servizi SPM elencati nella Sez. III, sono oggetto esclusivamente dei Gruppi di Impegni nn. 5 e 6.

13. Modulazione degli Impegni

- 13.1. Qualora l'Autorità non accetti i Gruppi di Impegni nn. 1-7 ai sensi dell'art. 1, commi 2, 3 e 4 della Delibera n. 626/07/CONS, la presente proposta definitiva di Impegni resterà valida ed efficace limitatamente ai Gruppi di Impegni nn. 8-10, nell'ambito dei procedimenti sanzionatori avviati con gli atti di contestazione nn. 4/07/DIR, 1/08/DIR, 2/08/DIR, 63/07/DIT, 2/08/DIT, 3/08/DIT e 7/08/DIT.

IV. Valutazione degli Impegni

IV.1. Considerazioni generali

I rimedi sinora imposti dall’Autorità hanno certamente “*prodotto una concorrenza effettiva nel breve periodo*” e “*stimolato gli investimenti infrastrutturali degli operatori concorrenti*”, come dimostrano la notevole diffusione dei servizi di ULL, la diminuzione dei prezzi dei servizi finali e “*la crescita delle quote degli operatori alternativi in tutti i mercati delle telecomunicazioni fisse, dall’accesso, al traffico, fino ad arrivare ai servizi broadband*”²⁴, sull’intero territorio nazionale.

Telecom ritiene che la regolamentazione vigente abbia favorito, attraverso un’ampia diffusione dei Servizi SPM, lo sviluppo di una concorrenza effettiva tra infrastrutture anche in una prospettiva di lungo periodo. Di conseguenza, ad avviso di Telecom, il mercato italiano non presenta gravi o persistenti problemi strutturali, tali da giustificare l’adozione di rimedi ulteriori, non previsti dal vigente quadro normativo comunitario o comunque più stringenti di quelli in vigore. Del resto, al momento delle predette valutazioni, l’Autorità non disponeva nemmeno di dati aggiornati in merito all’ulteriore positivo impatto di numerosi nuovi rimedi regolamentari da essa introdotti.

Ciò nonostante, Telecom è disponibile a integrare e rafforzare, mediante i presenti Impegni, i vigenti obblighi di separazione amministrativa di cui alla Delibera n. 152/02/CONS, con gli obiettivi di:

- (a) eliminare in via definitiva gli ostacoli di natura asseritamente strutturale individuati dall’Autorità nella citata Delibera n. 626/07/CONS;
- (b) contribuire all’avvio di un processo di revisione complessiva dell’intero quadro delle misure asimmetriche imposte dall’Autorità, che tenga conto degli effetti positivi generati dagli Impegni in mercati già caratterizzati da una solida e progressiva evoluzione concorrenziale;
- (c) rimuovere integralmente le ipotetiche conseguenze delle condotte contestate dall’Autorità nei procedimenti sanzionatori citati in premessa e, quindi, ottenerne l’archiviazione.

Rendendo più efficaci le vigenti garanzie regolamentari sulla parità di trattamento tra tutti gli operatori nell’accesso all’ingrosso alla rete fissa di Telecom, gli Impegni risultano idonei a favorire lo sviluppo della concorrenza sotto numerosi profili:

- (a) l’utilizzo di analoghi processi di produzione per i Servizi SPM nei confronti degli Operatori e delle funzioni interne di Telecom, unitamente all’adozione di un sistema di monitoraggio delle relative prestazioni fondato su indicatori omogenei e direttamente confrontabili, garantisce in maniera più efficace l’uguaglianza dei livelli di servizio e delle condizioni tecniche per tutti;
- (b) l’assegnazione al *management* di Open Access di obiettivi e schemi di incentivazione economica specifici contribuisce a rimuovere il rischio di

²⁴ Delibera n. 208/07/CONS, Allegato B, p. 79.

discriminazione tra clienti *wholesale* e funzioni interne, prevenendo l'insorgenza di possibili conflitti d'interesse nella gestione della rete fissa di accesso;

- (c) la completa trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità e lo Sviluppo della Rete e dei relativi avanzamenti in fase realizzativa fornisce agli Operatori informazioni sull'evoluzione della qualità della rete e dei servizi di accesso che, unite alle informazioni in tempo reale sulla disponibilità delle risorse utilizzabili in fase di prevendita, consentono loro di verificare direttamente l'impegno di Telecom nel miglioramento dei livelli di servizio;
- (d) tale trasparenza permette inoltre agli Operatori di pianificare in maniera informata e con adeguato anticipo i propri investimenti futuri, riducendo di fatto gli eventuali rischi connessi alle strategie di sviluppo delle proprie infrastrutture o di acquisto all'ingrosso dei servizi di accesso;
- (e) la creazione di un Organo di vigilanza dotato di adeguati requisiti d'indipendenza e poteri di verifica e segnalazione contribuisce in maniera fondamentale a garantire il rispetto degli Impegni e l'effettivo raggiungimento degli obiettivi prefissati.

In considerazione degli effetti appena descritti (e di seguito più puntualmente analizzati), l'attuazione degli Impegni garantirà a tutte le imprese la fornitura dei Servizi SPM negli stessi tempi, alle medesime condizioni e attraverso procedure uniformi e richiederà, di conseguenza, un riesame dell'intero quadro degli obblighi regolamentari imposti all'impresa *incumbent*, in linea con le indicazioni fornite dalla Commissione europea²⁵.

Innanzitutto, gli Impegni comporteranno nei mercati a valle: (i) la rimozione dei rischi tradizionalmente associati, secondo l'orientamento dell'Autorità, all'integrazione verticale di Telecom (ossia, essenzialmente, possibili condizioni privilegiate di accesso alla rete fissa); (ii) l'aumento del grado di concorrenzialità del mercato, mediante il rafforzamento delle condizioni atte a garantire una effettiva parità competitiva tra tutti gli operatori. Al contempo, alcuni dei rimedi imposti nei mercati all'ingrosso potrebbero risultare non più necessari, in quanto parzialmente assorbiti dalle misure più penetranti ed efficaci previste negli Impegni stessi.

Tali considerazioni appaiono ancor più significative nell'attuale contesto del mercato, caratterizzato, come visto, dall'applicazione di rimedi regolamentari particolarmente rigorosi e da condizioni di concorrenza effettiva. Inoltre, Open Access nasce in una fase di transizione

²⁵ Come rilevato, nella Raccomandazione n. 2007/879/CE, la Commissione ritiene che cinque dei sette mercati al dettaglio previsti dalla precedente Raccomandazione n. 2003/311/CE non siano più suscettibili di essere sottoposti a regolamentazione *ex ante*. Inoltre, nella proposta di riforma del quadro normativo comunitario in materia di comunicazioni elettroniche, pur con riferimento alle diverse misure della separazione strutturale o funzionale, la Commissione ha sottolineato come il rafforzamento delle garanzie di parità di trattamento e non discriminazione imponga una revisione del quadro regolamentare esistente, onde verificare l'opportunità di mantenere, modificare o abrogare gli obblighi esistenti (*Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio recante modifica delle direttive 2002/21/CE che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica, 2002/19/CE relativa all'accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate, e all'interconnessione delle medesime e 2002/20/CE relativa alle autorizzazioni per le reti e i servizi di comunicazione elettronica*, {SEC(2007) 1472}{SEC(2007) 1473}, p. 23). Anche l'Autorità appare orientata in tal senso (Delibera n. 208/07/CONS, Allegato A, pp. 18 ss.).

verso reti di nuova generazione, nuove opportunità commerciali e nuovi mercati, in relazione ai quali Telecom, anche in virtù degli Impegni, non beneficerà di particolari vantaggi rispetto ai concorrenti.

IV.2 Effetti dei singoli Impegni

Gli Impegni migliorano sensibilmente l'efficacia attuale e prospettica delle misure adottate dall'Autorità per assicurare condizioni di parità di trattamento nella fornitura delle seguenti categorie principali di servizi all'ingrosso:

- CPS²⁶;
- WLR²⁷;
- ULL e SA²⁸;
- accesso *bitstream*²⁹;
- fornitura di segmenti terminali di circuiti affittati³⁰.

Inoltre, il conseguente sviluppo di condizioni di effettiva parità tra tutti gli operatori rafforzerà le dinamiche competitive nei seguenti mercati dei servizi al dettaglio:

- accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa³¹;
- servizi telefonici locali, nazionali e internazionali in postazione fissa³²;
- linee affittate a bassa velocità³³;
- accesso a larga banda³⁴.

Di seguito sono analizzati, dal punto di vista operativo e concorrenziale, gli effetti positivi determinati dagli Impegni. I Gruppi di Impegni nn. 8, 9 e 10, che riguardano direttamente i procedimenti sanzionatori pendenti nei confronti di Telecom, sono trattati separatamente nella successiva Sez. IV.3, pur presentando notevoli sinergie con i precedenti Gruppi di Impegni.

1. Istituzione di un nuovo processo di *delivery* e di un nuovo sistema di gestione dei clienti *wholesale*

Il Gruppo di Impegni n. 1 integra e arricchisce le garanzie di cui alla Delibera n. 152/02/CONS istituendo, per i Servizi SPM, un nuovo processo di *delivery*, articolato per

²⁶ Cfr. Delibera n. 417/06/CONS.

²⁷ Cfr. Delibera n. 33/06/CONS.

²⁸ Cfr. Delibera n. 4/06/CONS.

²⁹ Cfr. Delibera n. 34/06/CONS.

³⁰ Cfr. Delibera n. 45/06/CONS.

³¹ Cfr. Delibere nn. 33/06/CONS e 626/07/CONS.

³² Cfr. Delibere nn. 642/06/CONS e 133/08/CONS.

³³ Cfr. Delibere nn. 343/06/CONS e 183/08/CONS.

³⁴ Si vedano i relativi obblighi imposti con le Delibere nn. 34/06/CONS e 249/07/CONS.

servizio, livello di qualità prescelto e complessità tecnica degli interventi correlati, che tratta gli ordini degli Operatori in modo efficiente e del tutto analogo alle richieste provenienti dalle funzioni commerciali di Telecom.

In particolare, le vigenti misure di parità di trattamento saranno rese più efficaci attraverso l'eliminazione dei processi di *delivery* c.d. "a perdita", adottati nelle attuali offerte di riferimento *wholesale*. In tal modo verrà eliminata qualsiasi possibilità che, in situazioni di saturazione di rete, eventuali segnalazioni di scarto relative alle richieste degli Operatori determinino la perdita della priorità per l'acquisizione della risorsa domandata, qualora successivamente quest'ultima si liberi o siano messe a disposizione nuove risorse mediante un intervento impiantistico di rete. Nei casi di indisponibilità di risorse di accesso sulla rete di Telecom, infatti, le richieste degli Operatori non saranno scartate, bensì inserite in una lista di attesa e gestite secondo una logica *first come first served*. Ciò consentirà, tra l'altro, di evitare l'oneroso invio, da parte degli Operatori, di reiterate richieste di accesso volte ad acquisire una risorsa di rete, nell'attesa che questa si renda disponibile.

Per adottare il nuovo processo "a coda unica" sarà necessario modificare gli attuali SLA e i relativi meccanismi di penale previsti dalla normativa vigente, introducendo segnalazioni di messa in attesa della richiesta (con indicazione della migliore stima disponibile circa i prevedibili tempi massimi di attesa), in sostituzione delle segnalazioni di scarto per rete satura. Oltre ad apportare benefici in termini di parità di trattamento, tale soluzione contribuirà a rendere maggiormente trasparente il processo di *delivery*, dando all'Operatore la possibilità di comunicare alla propria clientela finale informazioni ancor più attendibili sui tempi previsti per la fornitura del servizio.

Va rilevato, inoltre, che gli attuali sistemi e processi che gestiscono gli ordinativi provenienti dalle divisioni commerciali di Telecom non consentono di distinguere tra fasi e attività *wholesale* (corrispondenti a quelle svolte per la generazione dei Servizi SPM forniti agli Operatori) e fasi e attività di produzione rivolte ai clienti finali (assimilabili a quelle che gli Operatori svolgono in proprio). Né, peraltro, tale distinzione è richiesta dalla citata Delibera n. 152/02/CONS. Grazie alla riorganizzazione di Open Access, invece, i processi di erogazione dei servizi alle divisioni commerciali di Telecom saranno scomposti in due sottoprocessi: il primo riguardante il servizio *wholesale* interno, corrispondente a quello richiesto dagli Operatori; il secondo relativo alla componente *retail*. L'inserimento nell'ambito di una lista unica di tutte le richieste di servizi di accesso all'ingrosso, interne ed esterne, assicurerà, pertanto, una gestione delle attese e delle priorità assolutamente omogenea per i Servizi SPM forniti da Open Access.

In aggiunta, il Gruppo di Impegni n. 1 prevede l'introduzione di un nuovo sistema informatico per la gestione dei rapporti con gli Operatori, che consentirà di migliorare la soddisfazione dei clienti *wholesale* e, indirettamente, dell'utenza finale mediante il potenziamento degli strumenti di attenzione (*caring*) e della qualità del servizio offerto. Attualmente, le richieste di Servizi SPM provenienti dagli Operatori sono gestite mediante una pluralità di sistemi separati, accumulatisi nel corso del tempo in risposta all'evoluzione regolamentare e tecnologica. Tali sistemi offrono limitate garanzie di flessibilità e, talvolta, possono rivelarsi inadeguati al sempre più rapido sviluppo delle esigenze del mercato *wholesale*. Anche per questo verso, il Gruppo di Impegni n. 1 va al di là delle prescrizioni recate dalla citata Delibera n. 152/02/CONS.

Il Sistema CRM Wholesale supporterà la funzione Wholesale nello svolgimento delle attività di *provisioning* e *assurance*. Nella figura che segue (Fig. 3), si illustra a titolo

esemplificativo l'integrazione di tale sistema con i sistemi di supporto di Open Access e della funzione Network, nonché con le banche dati di rete per la gestione delle attività di *provisioning* e *assurance* dei Servizi SPM.

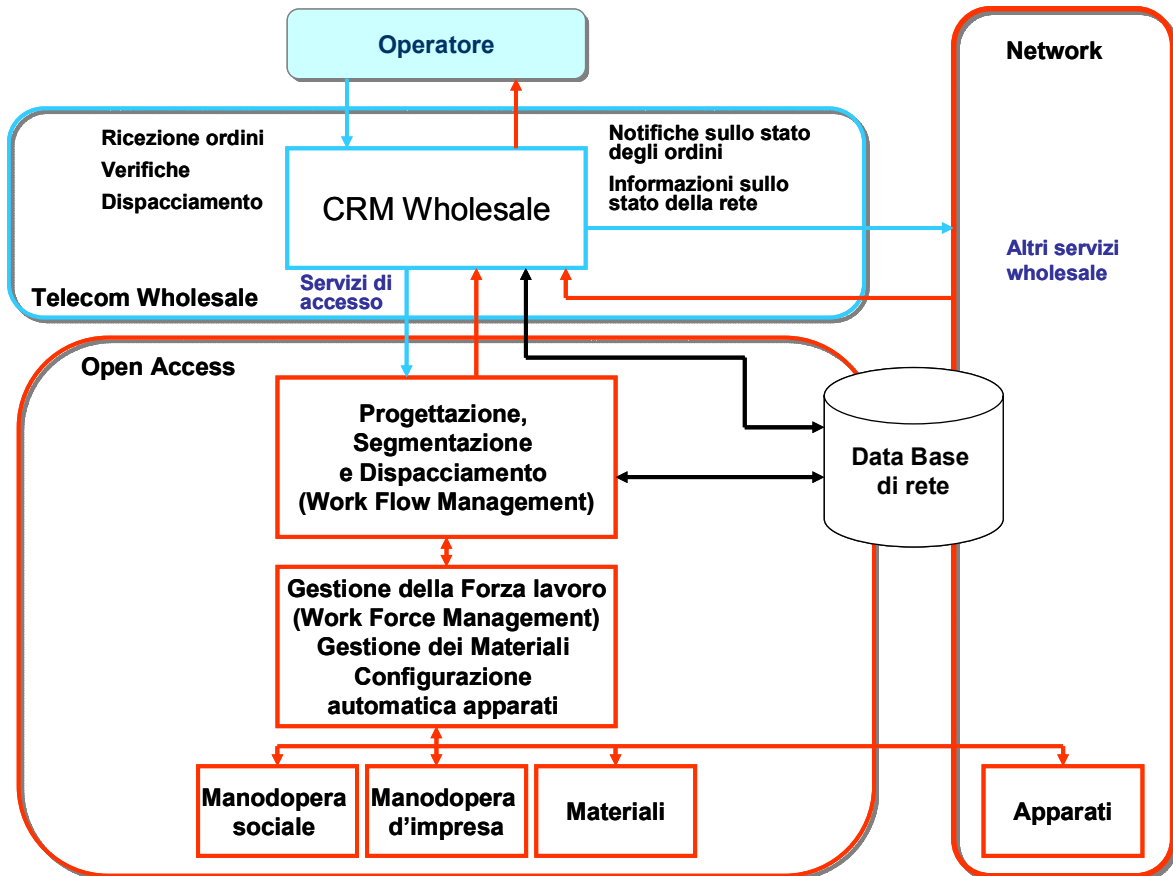


Fig. 3

Come si evince dalla Fig. 3, una volta inseriti nel Sistema CRM Wholesale, gli ordini degli Operatori sono registrati e valutati dal punto di vista commerciale e tecnico. Successivamente, tali ordini sono inoltrati a Open Access (per i Servizi SPM) o alla funzione Network (per gli altri servizi di rete). A questo punto, il Sistema CRM Wholesale consente di monitorare costantemente lo stato dell'ordine e generare le notifiche previste dalle offerte di riferimento, grazie alle informazioni provenienti dai sistemi di *delivery* di Open Access. In tal modo, gli Operatori possono conoscere le fasi intermedie del processo produttivo di Open Access.

L'introduzione del nuovo Processo di Delivery e la forte integrazione del Sistema CRM Wholesale con i sistemi di *delivery* e le banche dati di rete consentirà di fornire agli Operatori le funzionalità aggiuntive di cui al punto 1.4. del Gruppo di Impegni n. 1, nonché eventuali funzionalità ulteriori, che potranno essere agevolmente attuate (anche su proposta degli Operatori) grazie alla flessibilità dei nuovi sistemi.

In tal modo, gli Operatori stessi e la clientela finale potranno beneficiare di servizi di livello qualitativo più elevato.

2. Istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un codice comportamentale per il personale di Open Access

L'introduzione di incentivi specifici per il *management* e di programmi di formazione continua per il personale di Open Access, previsti dal Gruppo di Impegni n. 2, integra e arricchisce, così come nel caso del Gruppo di Impegni n. 1, le garanzie di cui alla Delibera n. 152/02/CONS, che non prevede obblighi di tal genere.

Il sistema di incentivi contribuirà a comunicare chiaramente l'orientamento del vertice di Telecom nei confronti del *management* di Open Access, che si occupa della fornitura di Servizi SPM agli Operatori. Tale maggior chiarezza rafforzerà le garanzie di trasparenza e parità di trattamento interna-esterna.

A titolo esemplificativo, l'adozione di comportamenti discriminatori, con il conseguente invio di segnalazioni e denunce di violazioni degli Impegni da parte degli Operatori, potrebbe comportare una riduzione della remunerazione del personale dirigenziale di Open Access, a causa del peggioramento del livello delle prestazioni rese (calcolato con riferimento ai Servizi SPM prodotti sia per gli Operatori che per le funzioni interne) e del grado di soddisfazione della clientela wholesale. Il *management* di Open Access sarà quindi incentivato ad attuare scelte operative in linea con gli obiettivi prefissati, contribuendo in tal modo alla realizzazione di condizioni di effettiva parità competitiva tra tutti gli operatori attivi nei mercati a valle, nonché al miglioramento continuo del livello di qualità dei Servizi SPM.

In aggiunta, il Gruppo di Impegni n. 2 rafforza la vigente normativa sulla parità di trattamento mediante l'introduzione di un nuovo Codice Comportamentale, specifico per il personale Open Access, che si affiancherà all'attuale codice previsto a livello aziendale in ottemperanza alla Delibera n. 152/02/CONS. Il nuovo Codice Comportamentale, prescrivendo regole e procedure idonee ad assicurare il rispetto degli Impegni, contribuirà ad arricchire la cultura aziendale del personale di Open Access in materia di parità di trattamento interna-esterna e di miglioramento continuo della qualità.

Al raggiungimento di tale obiettivo concorreranno in modo determinante gli appositi programmi di formazione, che consentiranno di aumentare la consapevolezza del personale di Open Access in merito agli Impegni e agli obblighi di parità di trattamento gravanti su Telecom. Si tratta di un'ulteriore, forte garanzia del fatto che Open Access produrrà Servizi SPM in maniera uguale per tutti.

3. Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance

Il Gruppo di Impegni n. 3 mira a integrare i vigenti obblighi regolamentari, rendendo più celere ed efficace il controllo della parità di trattamento interna-esterna e del miglioramento della qualità nelle attività di produzione e fornitura dei Servizi SPM compiute da Open Access e dalla funzione Wholesale.

In base alla Delibera n. 152/02/CONS, infatti, sono oggetto di monitoraggio e raffronto esclusivamente: (i) i tempi dell'intero processo di fornitura e di assistenza e la disponibilità dei servizi al dettaglio di Telecom (ad esempio, l'attivazione di una nuova linea RTG o ADSL) e (ii) i tempi dell'intero processo di fornitura e di assistenza e la disponibilità dei Servizi SPM destinati agli Operatori. Al riguardo, Telecom deve garantire che la

differenza tra tali tempi non impedisca agli Operatori di fornire servizi al pubblico con rapidità paragonabile a quella della stessa Telecom.

Il Gruppo di Impegni n. 3, invece, garantirà un più efficace monitoraggio delle *performance*, attraverso un significativo ampliamento del sistema degli indicatori, che permetterà di confrontare i tempi di lavorazione di stretta competenza di Open Access nelle fasi *wholesale* esterna (produzione dei Servizi SPM destinati agli Operatori) e interna (produzione dei corrispondenti servizi per le divisioni commerciali di Telecom)³⁵. Il funzionamento del Sistema di Monitoraggio è illustrato graficamente di seguito (Fig. 4).

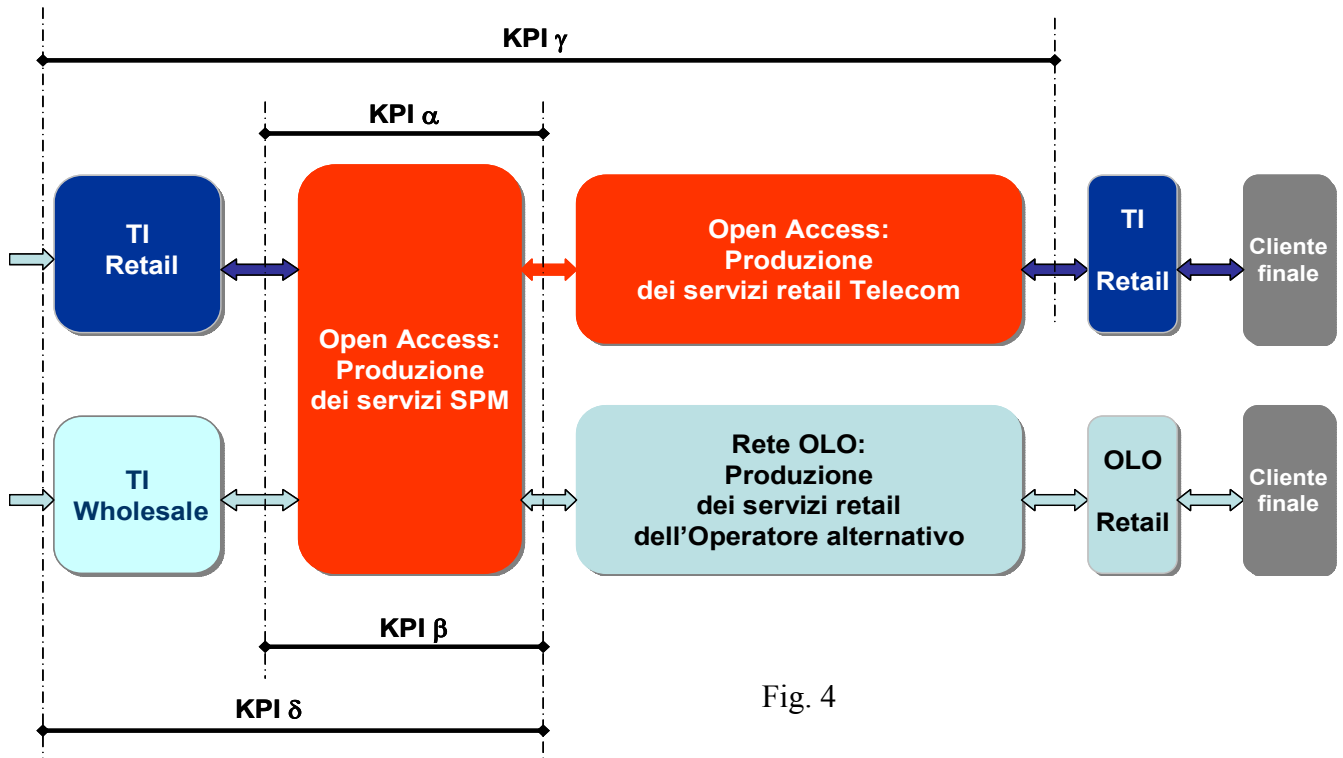


Fig. 4

Come illustrato nella Fig. 4, il Sistema di Monitoraggio permetterà di confrontare i nuovi KPI di tipo “ α ”, relativi ai servizi forniti alle funzioni *retail* di Telecom, con quelli di tipo “ β ”, concernenti i Servizi SPM forniti agli Operatori. Come rilevato, invece, la Delibera n. 152/02/CONS contempla soltanto KPI del tipo “ γ ” e “ δ ”, che consentono esclusivamente raffronti tra i servizi *retail* e *wholesale* forniti da Telecom.

Il Sistema di Monitoraggio permetterà, quindi, di verificare con maggiore precisione il rispetto della parità di trattamento nei processi di *delivery* e *assurance* dei Servizi SPM, garantendo condizioni di equivalenza tra Telecom e gli Operatori sui corrispondenti mercati *retail*. Inoltre, la migliore visibilità dei processi produttivi e il confronto con opportuni obiettivi di qualità (KPO), definiti di concerto tra Telecom e l’Autorità, si tradurranno in tempi più celeri per la fornitura dei servizi e la relativa assistenza, con conseguente incremento del grado di soddisfazione della clientela finale.

³⁵ Sono escluse, quindi, le fasi di iniziale gestione dell’ordine da parte della funzione Wholesale (ricezione, verifiche, emissione dell’ordine diretto a Open Access, ecc), che saranno peraltro rese ancor più rapide dal previsto Sistema CRM Wholesale.

È opportuno rilevare, altresì, che il Gruppo di Impegni n. 3 propone nuove tipologie di indicatori (e, specificamente, quelli inclusi nella famiglia di KPI n. 4), che vanno ben oltre quanto previsto dalla Delibera 152/02/CONS, contribuendo ad offrire un quadro completo e accurato dei livelli qualitativi dei servizi forniti da Telecom agli Operatori.

Con riferimento alla maggior efficacia del proposto Sistema di Monitoraggio rispetto a quello attuale ai fini della risoluzione di eventuali disfunzioni o problemi qualitativi, si veda quanto di seguito osservato con riferimento al Gruppo di Impegni n. 4.

4. Garanzie di trasparenza del Sistema di Monitoraggio

Il Gruppo di Impegni n. 4 rafforza l'efficacia del Sistema di Monitoraggio, attraverso l'introduzione di garanzie di trasparenza e pubblicità dei livelli qualitativi dei Servizi SPM forniti da Telecom, che vanno ben oltre quanto previsto dalla Delibera n. 152/02/CONS, contribuendo, in tal modo, ad assicurare lo sviluppo di condizioni di effettiva concorrenza.

In base alla normativa vigente, infatti, le rilevazioni dei KPI *end-to-end* sono effettuate e comunicate all'Autorità su base semestrale. Tuttavia, con tali cadenze di rilevazione, non è sempre possibile rimediare celermente all'eventuale peggioramento dei livelli qualitativi. Inoltre, la vigente normativa in materia di parità di trattamento interna-esterna non impone a Telecom alcun obbligo di pubblicazione o comunicazione dei dati relativi al monitoraggio dei KPI agli Operatori o a soggetti diversi dall'Autorità né, d'altro canto, è previsto alcun confronto con obiettivi di qualità.

La rilevazione mensile dei KPI e la produzione di una relazione trimestrale consentiranno una rapida analisi di eventuali disfunzioni e problemi qualitativi, permettendo di adottare tempestivamente le necessarie misure correttive.

Inoltre, in forza dei meccanismi di trasparenza previsti dal Gruppo di Impegni n. 4, l'Organo di vigilanza potrà monitorare costantemente le prestazioni di Open Access e, in caso di necessità, intervenire prontamente. Gli stessi Operatori potranno acquisire piena conoscenza dei livelli di servizio assicurati loro da Open Access, nonché della parità di trattamento rispetto alle funzioni commerciali di Telecom e potranno rivolgersi a quest'ultima, all'Organo di vigilanza e/o all'Autorità, qualora ritengano di essere stati svantaggiati.

In tal modo, risulteranno scoraggiate le violazioni consapevoli dei principi in materia di parità di trattamento, che sarebbero immediatamente riscontrabili grazie ai nuovi KPI. Infine, sarà più agevole porre puntuale rimedio alle anomalie o divergenze nei tempi di fornitura dei Servizi SPM, anche grazie a eventuali indicazioni dell'Organo di vigilanza o dell'Autorità.

5. Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso

Giova anzitutto ricordare che la vigente normativa sulla parità di trattamento interna-esterna non prevede alcun obbligo in capo a Telecom in merito alla comunicazione preventiva dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso. L'introduzione dei meccanismi di piena trasparenza di cui al Gruppo di Impegni n. 5 garantisce, invece, che gli Operatori

vengano a conoscenza degli interventi programmati per il miglioramento della qualità, al pari delle funzioni commerciali interne di Telecom.

Anche per questo verso, l'eliminazione delle attuali asimmetrie informative migliorerà la parità di accesso alla rete di Telecom, agevolando lo sviluppo di condizioni di effettiva concorrenza a beneficio degli Operatori e, in ultima istanza, della clientela finale.

Ciò posto, va ricordato che, negli ultimi dieci anni, la rete di accesso del nostro Paese si è notevolmente sviluppata, sia con riguardo al numero di movimentazioni fisiche delle terminazioni e dei sezionamenti dei singoli collegamenti, sia in relazione all'ampiezza dello spettro (o banda) utilizzata sui singoli doppini in rame.

Sotto il primo profilo, in 5 anni (periodo 2002-2007), il numero annuale di attivazioni dei servizi di accesso alla rete fissa, che hanno reso necessaria una variazione di configurazione fisica in almeno un punto di sezionamento o terminazione, è aumentato da 1,5 a 6,5 milioni, grazie soprattutto alla crescita dei collegamenti a larga banda e in ULL.

Sotto il secondo profilo, con riguardo alla capacità di comunicazione dei singoli collegamenti, l'impiego prevalente della rete fissa di accesso non è più rappresentato dai servizi di fonia (che occupano circa 3 kHz), bensì dai servizi di accesso a larga banda (che impiegano circa 2.000 kHz di spettro in modalità ADSL2+ e, in prospettiva, oltre 30.000 kHz in modalità VDSL2). Pertanto, è aumentata di molto la vulnerabilità della rete di accesso ai fenomeni di attenuazione e interferenza generati dai punti di sezionamento (e di derivazione), nonché dalla densità di collegamenti a larga banda all'interno dei settori dei cavi a coppie simmetriche.

Conseguenza di tali fenomeni è la necessità sia di una più intensa manutenzione preventiva di tutte le sezioni della rete di accesso in rame, sia di una progressiva innovazione dei portanti della rete mediante il passaggio alla fibra ottica, destinata a sostituire integralmente, nel lungo periodo, le attuali strutture in rame.

Nello scenario testé delineato, il Gruppo di Impegni n. 5 assume una speciale valenza, in quanto garantisce piena trasparenza alle attività pianificate e realizzate per il miglioramento del livello di qualità della rete. Al riguardo, è opportuno sottolineare che l'ambito di applicazione di tali misure non comprenderà i soli Servizi SPM, bensì si estenderà alla totalità dei servizi di rete fissa di accesso.

6. Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso

La vigente normativa sulla parità di trattamento interna-esterna di cui alla Delibera n. 152/02/CONS non prevede alcun meccanismo di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso, sia relativamente alla rete di accesso in rame sia con riferimento alle future reti di nuova generazione³⁶. Pertanto, il Gruppo di Impegni n. 6, analogamente al Gruppo di Impegni n. 5, eliminerà possibili asimmetrie informative a vantaggio delle funzioni commerciali di Telecom. Gli Operatori potranno, quindi, competere

³⁶ Esclusivamente in relazione al servizio di *bitstream access*, la normativa vigente prevede che Telecom debba comunicare al mercato i propri piani di ampliamento della copertura del servizio con 120 giorni di anticipo e, successivamente, confermare le date di effettiva disponibilità commerciale.

a parità di condizioni, anche qualora decidano di non investire in reti proprie e pianifichino, invece, l'utilizzo dei servizi *wholesale* di Telecom.

In particolare, gli impegni in materia di Trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso consentiranno agli Operatori di conoscere in anticipo l'evoluzione della rete fissa di accesso di Telecom, le potenzialità di sviluppo e i servizi *wholesale* che saranno disponibili a una particolare data e in una determinata area geografica, affinché gli stessi Operatori siano in condizioni di pianificare l'evoluzione delle proprie reti e servizi e di scegliere se sviluppare con propri investimenti le reti di accesso nella zona prescelta oppure acquistare servizi di accesso *wholesale* da Telecom.

Ponendo gli Operatori in condizioni di programmare efficacemente, e con maggiore sicurezza, l'evoluzione delle proprie reti e servizi, il Gruppo di Impegni n. 6 appare idoneo a promuovere lo sviluppo degli investimenti nelle infrastrutture di comunicazioni elettroniche e a determinare, in tal modo, ulteriori miglioramenti delle condizioni di offerta, a beneficio degli utenti finali. Come per il Gruppo di Impegni n. 5, è opportuno sottolineare che l'ambito di applicazione del Gruppo di Impegni n. 6 non si estende ai soli Servizi SPM, bensì riguarda la totalità della rete fissa di accesso.

Ai fini della valutazione della rilevanza del Gruppo di Impegni n. 6, giova ricordare che la rete fissa di accesso e, segnatamente, i relativi segmenti a livello regionale rappresenteranno, per almeno un decennio, il più importante campo di sviluppo tecnico del settore delle comunicazioni elettroniche.

In prospettiva, infatti, l'attuale rete in rame non sarà più in grado di sostenere lo sviluppo e assicurare la qualità necessaria per le esigenze di comunicazioni a larga e larghissima banda delle famiglie, delle imprese e della pubblica amministrazione. La rete in rame dovrà essere sostituita progressivamente da una nuova infrastruttura basata su fibra ottica.

La nuova rete fissa di accesso sarà la struttura chiave per le esigenze di comunicazione del sistema Paese e, almeno nelle aree metropolitane, supporterà anche lo sviluppo delle reti radiomobili di quarta generazione, in quanto costituirà il portante privilegiato per la connessione delle stazioni radio base con il *core network*.

Lo sviluppo tecnico ora delineato è comune a tutti i Paesi industrialmente avanzati ed è generalmente identificato con la c.d. *next generation network* (NGN), o, nel caso particolare dell'accesso, con la locuzione *Next Generation Access Network* (NGAN).

In base a principi di efficienza e remunerazione degli investimenti, lo sviluppo della NGAN procederà (in Italia come negli altri Paesi) a partire dalle principali aree metropolitane, per poi raggiungere, in fasi successive, le aree più periferiche del Paese, anche mediante l'uso complementare delle tecnologie *wireless* e di larga banda mobile. Nelle prime fasi, nelle aree non ancora raggiunte dalla nuova struttura di rete fissa di accesso dovrà proseguire lo sviluppo della copertura degli attuali servizi a larga banda (con connettività fino a 20 Mbit/s), in modo da eliminare il c.d. *digital divide*.

Nello scenario appena descritto, il Gruppo di Impegni n. 6 appare particolarmente importante, in quanto garantisce la piena trasparenza delle attività pianificate e realizzate per lo sviluppo della rete fissa di accesso.

Come già rilevato, infatti, la regolamentazione vigente non prevede particolari obblighi al riguardo. In particolare, con riferimento alle future reti di nuova generazione,, non

vi è alcun obbligo che imponga a Telecom la comunicazione preventiva agli Operatori delle informazioni necessarie alla programmazione delle rispettive attività.

Per quanto concerne lo sviluppo della struttura della rete fissa di accesso, Telecom prevede di cambiarne radicalmente l'architettura, in quanto, con le nuove tecnologie ottiche, verrà meno il vincolo che ha indotto a realizzare le centrali locali (stadi di linea) nei pressi dei punti di utilizzo (distanza media nazionale pari a 1,5 km). Telecom è ben cosciente del fatto che l'evoluzione tecnologica e dei servizi prospetterà le medesime sfide e opportunità a tutti gli operatori che abbiano sviluppato infrastrutture fisse di accesso o intendano farlo. Per tale motivo, Telecom intende, da un lato, adoperarsi affinché siano, per quanto possibile, salvaguardati gli investimenti effettuati dagli Operatori che utilizzano servizi all'ingrosso di Telecom (in particolare ULL e colocazione); dall'altro, fornire tutte le informazioni necessarie affinché gli Operatori possano valutare nuovi sviluppi nei propri piani.

Nelle aree interessate dai piani di sviluppo per il superamento del *digital divide* sarà fondamentale evitare inutili duplicazioni di investimenti e sovrapposizioni di infrastrutture, anche in considerazione del limitato livello di ritorno economico degli investimenti. Ferma restando la piena libertà di ciascun Operatore di pianificare i propri investimenti, la trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso contribuirà a promuovere la condivisione di infrastrutture di comunicazioni elettroniche e l'apertura al mercato *wholesale* dei servizi di rete sviluppati.

Infine, la trasparenza in merito ai piani di superamento del *digital divide* permetterà di informare anche le pubbliche amministrazioni locali, contribuendo a evitare possibili dispersioni di risorse o azioni amministrative volte alla predisposizione o conservazione di infrastrutture inutili o obsolete.

7. Istituzione di un Organo di vigilanza

Il Gruppo di Impegni n. 7 integra e arricchisce il vigente quadro normativo in materia di parità di trattamento interna-esterna di cui alla Delibera n. 152/02/CONS, che non contempla la costituzione di un organo interno e indipendente di supervisione, incaricato di verificare l'effettivo rispetto degli obblighi in materia di parità di trattamento. L'attuale sistema di vigilanza e controllo si basa, infatti, solo sull'attività e sulle iniziative dell'Autorità, nonché sugli eventuali procedimenti originanti dalle contestazioni degli Operatori.

Sotto tale punto di vista, il Gruppo di Impegni n. 7 determina un notevole miglioramento dell'efficacia delle misure asimmetriche imposte a Telecom, in quanto crea un Organo di vigilanza indipendente, incaricato di svolgere un controllo permanente sul rispetto degli Impegni mediante adeguati poteri di monitoraggio e segnalazione.

Invero, qualsiasi violazione consapevole dei principi in materia di parità di trattamento e, più in generale, degli Impegni sarebbe fortemente disincentivata, poiché emergerebbe rapidamente attraverso le attività di monitoraggio svolte dall'Organo di vigilanza. Si consente, inoltre, l'individuazione tempestiva di eventuali inadempienze agli Impegni di carattere non doloso (ossia dovute, ad esempio, a ragioni di natura tecnica).

I poteri assegnati e i criteri con cui sono nominati e designati i membri dell'Organo di vigilanza sono garanzia dell'indipendenza, della competenza e dell'autorevolezza della sua azione e dei giudizi espressi. Dal confronto con l'Organo di vigilanza, le funzioni di Telecom,

e Open Access in particolare, riceveranno ulteriore stimolo al miglioramento continuo delle proprie prestazioni e all'innovazione nei processi e nelle soluzioni adottate.

In definitiva, Telecom ritiene che l'introduzione dell'Organo di vigilanza, oltre a permettere un continuo ed efficace controllo sulla piena attuazione degli Impegni, rappresenti un contributo significativo allo sviluppo del mercato e alla soddisfazione della clientela.

IV.3. I procedimenti sanzionatori

I Gruppi di Impegni nn. 8-10, con l'utile complemento dei Gruppi di Impegni nn. 1-7, sono finalizzati a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore e appaiono idonei a eliminare in maniera strutturale e duratura i problemi concorrenziali ipotizzati nei procedimenti sanzionatori nn. 4/07/DIR, 1/08/DIR, 2/08/DIR, 63/07/DIT, 2/08/DIT, 3/08/DIT e 7/08/DIT nonché a prevenire la reiterazione di condotte analoghe a quelle contestate.

A tal fine, si precisa che, come dimostrato all'Autorità nell'ambito delle verifiche di cui all'art. 1, comma 5, lett. a) della Delibera n. 351/08/CONS, le condotte oggetto di contestazione – quand'anche fossero state ipoteticamente poste in essere – sarebbero comunque da tempo cessate.

Pertanto, si richiede che tali procedimenti siano conclusi mediante l'adozione di una decisione di archiviazione, ai sensi dell'art. 14-*bis* della legge n. 248/2006 e dell'art. 12-*ter* della Delibera n. 136/06/CONS, nonché “*in [...] aderenza al principio comunitario di cui [al] regolamento CE n. 1/2003, art. 9*”³⁷, secondo cui il procedimento può essere archiviato “*senza giungere alla conclusione dell'eventuale sussistere o perdurare di un'infrazione*”³⁸.

1. Procedimento n. 4/07/DIR

Le condotte contestate sono cessate da tempo, poiché sin dal mese di marzo 2008 Telecom ha fatto divieto ai propri tecnici di rete di svolgere attività di vendita agli utenti finali, pur considerandole pienamente legittime.

Il Gruppo di Impegni n. 8 rimuove le preoccupazioni espresse dall'Autorità nel procedimento in esame con riferimento alla commercializzazione dei servizi ADSL presso i clienti di Telecom. Infatti, esso conferma ed estende il predetto divieto con riferimento a “*qualsivoglia attività commerciale di vendita presso i clienti finali*”, consacrandolo all'interno di un obbligo ufficialmente assunto da Telecom, la cui violazione è autonomamente sanzionabile da parte dell'Autorità.

³⁷ Delibera n. 130/08/CONS, penultimo “Ritenuto”.

³⁸ Regolamento CE n. 1/2003 del Consiglio del 16.12.2002 *concernente l'applicazione delle regole di concorrenza di cui agli articoli 81 e 82 del trattato*, “Considerando” n. 13 (pubblicato in G.U. L 1 del 4.1.2003, pag. 1). Si veda anche il nuovo art. 14-*ter* della legge 10.10.1990, n. 287, introdotto dall'art. 14 della legge n. 248/2006 in attuazione del medesimo principio, in forza del quale l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato “*valutata l'idoneità di tali impegni, può, nei limiti previsti dall'ordinamento comunitario, renderli obbligatori per le imprese e chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione*”.

Inoltre, tale gruppo di impegni contiene specifiche misure aggiuntive, quali la diffusione presso il personale di Open Access di uno specifico Codice Comportamentale e lo svolgimento di appositi programmi di formazione e divulgazione, che appaiono idonee a eliminare qualsiasi rischio di reiterazione dei comportamenti contestati.

Le misure di cui ai Gruppi di Impegni nn. 2 e 7 contribuiscono a escludere tale rischio con particolare efficacia e in via strutturale. Infatti, il Gruppo di Impegni n. 2 stabilisce un sistema premiale che non incentiva il personale di Open Access a effettuare simili attività di vendita. Il Gruppo di Impegni n. 7, invece, attribuisce all'Organo di vigilanza (che, come visto, presenta adeguate garanzie di indipendenza ed è dotato di efficaci poteri istruttori e di segnalazione) compiti di controllo sulla corretta esecuzione degli Impegni, ivi incluso il divieto di cui al Gruppo di Impegni n. 8.

Di conseguenza, eventuali violazioni del predetto divieto da parte dei tecnici di rete, per quanto improbabili, sarebbero portate a conoscenza dei vertici aziendali e dell'Autorità ed esporrebbero gli autori a specifiche violazioni del Codice Comportamentale. Per questi motivi, quand'anche simili violazioni dovessero verificarsi, non potrebbe che trattarsi di episodi sporadici e addebitabili a ragioni contingenti, come tali inidonei a produrre un qualsivoglia effetto anticompetitivo.

2. Procedimenti nn. 1/08/DIR e 3/08/DIT

Telecom non pone in essere le condotte contestate, consistenti - si ricorda - nell'asserita attivazione non richiesta di servizi ADSL alla clientela, suscettibili di comportare un possibile effetto di blocco nei confronti di eventuali ordini di attivazione successivamente inoltrati dagli Operatori (i quali, in base a procedure non più in vigore, avrebbero potuto ricevere automaticamente una risposta di "KO", a causa della presenza di un altro servizio sulla linea richiesta).

Invero, nell'attuale contesto regolamentare, qualsiasi rischio di reiterazione delle predette condotte è escluso dalle misure che Telecom ha adottato, dapprima autonomamente e, successivamente, in conformità alle disposizioni di cui alle Delibere nn. 664/06/CONS e 274/07/CONS.

Innanzitutto, mediante la sottoscrizione nel mese di maggio 2006 del protocollo "Soddisfatti o rimborsati" con le principali associazioni dei consumatori, Telecom ha definito procedure interne volte a garantire la piena trasparenza dei contatti commerciali e la corretta acquisizione del consenso degli utenti nella vendita di prodotti o servizi (c.d. "tracciabilità").

In seguito, ancor prima dell'entrata in vigore della Delibera n. 664/06/CONS, Telecom ha adottato nuove procedure operative volte ad acquisire il consenso dell'utente unicamente per iscritto o mediante la registrazione integrale della conversazione telefonica (cd. *verbal ordering*), conformemente a quanto disposto dall'Allegato A, art. 2, commi 5 e 6, della predetta delibera. Inoltre, Telecom garantisce particolari cautele nell'identificazione degli utenti che contattino il *customer care* per acquistare prodotti o servizi, in coerenza con la prescrizione n. 5 ("*necessità di attivare i nuovi servizi presso un'utenza telefonica esclusivamente su richiesta dell'abbonato utente a ciò legittimato*") del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali in data 30.5.2007, relativo alle "*chiamate promozionali e servizi telefonici non richiesti*".

Anche con specifico riferimento al paventato effetto di blocco correlato all'attivazione di servizi non richiesti, la Delibera n. 274/07/CONS (attuata dall'Accordo Quadro in materia di procedure di migrazione stipulato con il patrocinio dell'Autorità in data 14.6.2008) impone alla divisione rete di dare seguito alle richieste di attivazione dei servizi di accesso *“secondo la volontà manifestata dal cliente finale all'operatore recipient (o donating), indipendentemente dai servizi intermedi coinvolti”* (art. 20, comma 1). Allo stato, dunque, la decisione dell'utente finale di cambiare operatore non potrebbe in alcun modo essere ostacolata mediante l'attivazione di servizi non richiesti sulla sua linea.

La conseguente radicale eliminazione del rischio meramente ipotetico di condotte anticompetitive o sleali realizzabili mediante l'attivazione di servizi non richiesti beneficia sicuramente gli utenti finali, poiché esclude qualsiasi inopportuno incentivo in capo agli operatori.

In aggiunta, il Gruppo di Impegni n. 9 contribuisce con particolare efficacia a ridurre in maniera stabile e duratura il fenomeno delle attivazioni non richieste. Infatti, i tecnici di rete di Open Access avranno il compito di segnalare le relative doglianze eventualmente raccolte presso gli utenti nel corso delle proprie attività. Più specificamente, il Codice Comportamentale imporrà a ciascuno di essi l'obbligo di riportare tali doglianze al personale responsabile all'interno di Open Access, che dovrà a sua volta segnalarle, su base trimestrale, all'Organo di vigilanza.

Si tratta di un obbligo di trasparenza particolarmente incisivo, poiché l'Organo di vigilanza è composto, tra l'altro, da due membri indicati dall'Autorità e, oltre a presentare a quest'ultima una relazione annuale sull'attività svolta e sui relativi risultati, può segnalarle eventuali violazioni o inottemperanze agli Impegni, con le modalità ivi specificate. In alternativa, nel caso in cui l'Autorità non accetti i Gruppi di Impegni nn. 1-7, il personale responsabile di Open Access sarebbe comunque tenuto a effettuare le opportune segnalazioni su base semestrale all'Autorità.

Inoltre, il menzionato obbligo di segnalazione rappresenta uno strumento di notevole efficacia, giacché i tecnici di rete potranno riscontrare la vendita di prodotti o servizi non richiesti nelle frequenti occasioni in cui essi vengono direttamente a contatto con gli utenti. Infatti, l'intervento del tecnico di rete può essere richiesto quando gli utenti incontrano difficoltà nell'attivazione dei servizi o dei prodotti o in caso di guasti e disservizi. Inoltre, per l'attivazione di numerosi prodotti e servizi (inclusi quelli non richiesti), è necessario intervenire o installare determinate apparecchiature di rete presso il domicilio dell'utente. In tutti questi casi, il contatto diretto con il tecnico di rete può indurre l'utente a segnalare la fornitura di prodotti o servizi non richiesti.

Per di più, il rilevato raccordo tra Open Access, l'Organo di vigilanza e l'Autorità conferirà un elevato grado di obiettività e notevole efficacia deterrente all'attività di rilevazione dei reclami da parte dei tecnici di rete. Questi ultimi, infatti, sono soggetti completamente separati dalle aree commerciali e operano all'interno di una funzione che risulterà presidiata da numerose garanzie a tutela della parità di trattamento interna-esterna, quali quelle previste tra l'altro dai Gruppi di Impegni n. 2 (Sistema di Incentivi) e n. 3 (Sistema di Monitoraggio).

Anche il Gruppo di Impegni n. 1, che prevede l'attuazione del Processo di Delivery, sistemi di attesa a coda unica e la stretta interazione con il Sistema CRM Wholesale, dispone misure aggiuntive atte a garantire la perfetta parità di trattamento tra tutti gli operatori nell'acquisizione delle risorse di accesso necessarie a servire i clienti finali. Al riguardo,

appaiono particolarmente significative l'analisi in prevendita, che consente agli Operatori di conoscere prima della conclusione del contratto con il cliente finale l'effettivo stato delle rilevanti risorse di accesso, e la maggiore tracciabilità nel tempo delle segnalazioni di scarto inviate agli Operatori da Telecom. Tali strumenti completano le garanzie a tutela della trasparenza nell'attivazione dei servizi di tutti gli operatori presso i clienti finali.

3. Procedimento n. 2/08/DIR

Telecom disattiva i servizi di CPS nel rispetto della normativa vigente e ha, in ogni caso, cessato le condotte contestate (consistenti - si ricorda - nell'applicazione della procedura di emergenza 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 così il "KO" per ripensamento inviato dall'Operatore).

Il Gruppo di Impegni n. 10 fornisce chiare regole di condotta applicabili nelle procedure relative alla disattivazione dei servizi di CPS, rimuovendo, in tal modo, i problemi anticompetitivi ipotizzati dall'Autorità. Infatti, Telecom interromperà automaticamente e in tempo utile la procedura di disattivazione, qualora l'Operatore opponga un "KO" per ripensamento. In tal modo, non residua spazio per l'applicazione di eventuali procedure di emergenza.

Tale impegno è particolarmente vantaggioso per gli Operatori, se si confrontano le procedure di disattivazione dei servizi di CPS con le procedure di migrazione disciplinate dalla Delibera n. 274/07/CONS e dal citato Accordo Quadro in data 14.6.2008 con riferimento alla fornitura di qualsiasi servizio di accesso all'ingrosso da parte di Telecom. In quest'ultimo caso, infatti, il ripensamento del cliente comunicato dall'operatore *donating* non interrompe in alcun modo la procedura di migrazione del cliente. Il medesimo tipo di segnalazione risulta, invece, idoneo a bloccare definitivamente la disattivazione dei servizi di CPS, in virtù del Gruppo di Impegni n. 10.

Anche il Gruppo di Impegni n. 9 contribuisce a risolvere i problemi sollevati nel procedimento in esame, poiché i tecnici di rete dovranno segnalare le eventuali doglianze in merito portate alla loro attenzione dalla clientela.

Gli altri Impegni conferiscono natura strutturale a tali soluzioni, sottoponendone il rispetto alla supervisione permanente dell'Organo di vigilanza.

4. Procedimento n. 63/07/DIT

Per ciò che concerne la fornitura asseritamente non richiesta dei servizi "*Welcome Home*", oggetto di tale procedimento, Telecom ha immediatamente cessato l'erogazione del servizio e il relativo addebito in fattura, appena ricevuta la disdetta. Peraltro, Telecom ha dimostrato all'Autorità, mediante la produzione dei relativi *verbal ordering*, che gli utenti avevano effettivamente richiesto l'attivazione dei predetti servizi.

Anche con riferimento a tale procedimento, l'evoluzione del quadro regolamentare e delle procedure operative di Telecom descritta con riferimento ai procedimenti nn. 1/08/DIR e 3/08/DIT è idonea a ridurre il fenomeno delle attivazioni non richieste e prevenire qualsiasi strategia anticompetitiva.

In tale contesto, i Gruppi di Impegni nn. 1, 2, 3 e 9 costituiscono una garanzia

ulteriore a tutela degli utenti, per le ragioni in precedenza illustrate con riferimento ai predetti procedimenti.

5. Procedimenti nn. 2/08/DIT e 7/08/DIT

Tali contestazioni riguardano tre casi di disattivazione del servizio CPS, in presunta assenza di richiesta da parte dell'utente. Si tratta di condotte già cessate, in quanto Telecom ha immediatamente provveduto a ripristinare il servizio di CPS agli utenti interessati, non appena è venuta a conoscenza dei relativi reclami.

Anche in questo caso, per le ragioni sopra indicate in relazione al procedimento n. 2/08/DIR, l'attuazione degli Impegni introduce condizioni strutturali volte a garantire la rimozione del problema concorrenziale individuato dall'Autorità.

IV.4. Ulteriori considerazioni relative ai mercati regolamentati

Come più volte ricordato, gli Impegni integrano e rafforzano le garanzie di parità di trattamento di cui alla Delibera n. 152/02/CONS, migliorandone notevolmente l'efficacia. Pertanto, il loro potenziale impatto positivo sulla concorrenza in tutti i mercati al dettaglio e all'ingrosso, collegati alla rete fissa, appare idoneo a eliminare gran parte dei problemi concorrenziali evidenziati dall'Autorità nel primo ciclo delle analisi di mercato, nonché a giustificare l'eliminazione o la sostanziale attenuazione di taluni obblighi vigenti.

1. Mercati al dettaglio

L'Autorità ha identificato Telecom quale operatore con SPM nei seguenti mercati al dettaglio:

- accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali (Delibera n. 33/06/CONS)³⁹;
- servizi telefonici locali, nazionali e fisso-mobile disponibili al pubblico e forniti in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali (Delibera n. 642/06/CONS)⁴⁰;
- servizi telefonici internazionali disponibili al pubblico e forniti in postazione fissa per clienti residenziali e non residenziali (Delibera n. 380/06/CONS)⁴¹;

³⁹ La seconda analisi di mercato è stata avviata con la Delibera n. 626/07/CONS.

⁴⁰ Mercati nn. 3 e 5 della Raccomandazione n. 2003/311/CE, non previsti dalla successiva Raccomandazione n. 2007/879/CE. La seconda analisi di mercato è stata avviata con la Delibera n. 133/08/CONS.

⁴¹ Mercati nn. 4 e 6 della Raccomandazione n. 2003/311/CE, non previsti dalla successiva Raccomandazione n. 2007/879/CE. La seconda analisi di mercato è stata avviata con la Delibera n. 145/08/CONS.

- linee affittate a bassa velocità con circuiti analogici e digitali di capacità fino a 2 Mbit/s inclusi (Delibera n. 343/06/CONS)⁴².

In questa sede viene, inoltre, preso in esame il mercato dell'accesso a larga banda (Delibera n. 34/06/CONS)⁴³.

In ciascuno dei predetti mercati, i potenziali problemi concorrenziali individuati dall'Autorità sono tutti riconducibili (a) al rischio di estensione della dominanza nei mercati a valle, o (b) in quelli orizzontalmente integrati, oppure (c) al potenziale sfruttamento della stessa nel medesimo mercato.

Con riferimento al punto (a), l'Autorità ha individuato come possibili comportamenti anticompetitivi: (i) eventuali rifiuti di fornitura relativi a fattori produttivi indispensabili per le imprese concorrenti (quali elementi di rete e risorse correlate); (ii) condizioni discriminatorie di fornitura per tali fattori produttivi (ad esempio, l'applicazione di tempi di *provisioning* e *standard* qualitativi peggiori nei confronti dei concorrenti rispetto a quelli riconosciuti alle proprie funzioni commerciali⁴⁴); (iii) scambio di informazioni privilegiate tra le unità organizzative preposte alla gestione della rete (o delle sue articolazioni, come Open Access) e le funzioni commerciali.

Con riguardo al punto (b), l'Autorità ha regolamentato *ex ante* l'offerta congiunta di prodotti appartenenti a mercati diversi, al fine di evitare che Telecom possa far leva sulla dominanza detenuta in un mercato per distorcere la concorrenza o imporre condizioni eccessivamente onerose nei mercati contigui.

In relazione al punto (c), l'Autorità ha ritenuto che Telecom possa sfruttare la propria dominanza all'interno dei singoli mercati per adottare comportamenti escludenti nei confronti dei concorrenti (ad esempio, praticando condizioni contrattuali o tecniche atte a vincolare i clienti finali) o imporre ai clienti stessi prezzi eccessivi o discriminatori, oppure servizi di qualità scadente.

In sostanza, l'Autorità ha valutato l'efficacia della regolamentazione nei corrispondenti mercati all'ingrosso e, avendola giudicata insufficiente⁴⁵, ha imposto a Telecom una serie di obblighi anche nei mercati al dettaglio, ritenendoli basati sulla natura dei

⁴² Mercato n. 7 della Raccomandazione n. 2003/311/CE, non previsto dalla Raccomandazione n. 2007/879/CE. La seconda analisi di mercato è stata avviata con la Delibera n. 183/08/CONS.

⁴³ Mercato non previsto dalla Raccomandazione n. 2003/311/CE né dalla successiva Raccomandazione n. 2007/879/CE. Tale mercato è stato, tuttavia, valutato nell'ambito dell'analisi del mercato dell'accesso all'ingrosso a larga banda di cui alla Delibera n. 34/06/CONS, con cui l'Autorità ha imposto anche obblighi a livello *retail*. La seconda analisi di mercato in cui tali obblighi saranno rivisti si può, quindi, intendere presumibilmente avviata con la Delibera n. 626/07/CONS.

⁴⁴ Si pensi, ad esempio, alla vendita congiunta di servizi che imponga al concorrente l'acquisto di *input* non necessari (aumentandone indebitamente i costi) o alle configurazioni tecniche dei servizi idonee a limitare la capacità di differenziazione dei prodotti finali da parte delle imprese concorrenti.

⁴⁵ Ai sensi dell'art. 17 della Direttiva 2002/22/CE in data 7.3.2002 (direttiva servizio universale), le Autorità nazionali di regolamentazione possono imporre i necessari obblighi normativi alle imprese identificate come dominanti su un dato mercato al dettaglio, in esito all'analisi di mercato, solo nel caso in cui giungano alla conclusione che gli obblighi *wholesale* previsti dalla Direttiva 2002/19/CE (direttiva accesso) o dall'art. 19 della stessa direttiva servizio universale (ossia, quelli di selezione e preselezione del vettore) non siano idonei ad evitare restrizioni o distorsioni della concorrenza e ad assicurare che gli utenti conseguano il massimo beneficio sul piano della scelta, del prezzo e della qualità.

problemi accertati, proporzionati e giustificati ai fini della soluzione dei percepiti fallimenti del mercato⁴⁶.

Gli Impegni appaiono idonei a mutare l'efficacia dei rimedi imposti nei corrispondenti mercati all'ingrosso e, comunque, l'esito delle predette analisi.

In primo luogo, infatti, gli Impegni sono esplicitamente finalizzati a impedire le possibilità di estensione della dominanza nei mercati a valle, poiché migliorano l'attuale grado di parità di trattamento nelle condizioni di fornitura degli *input* tra gli Operatori e le funzioni commerciali di Telecom, prevenendo altresì qualsiasi scambio di informazioni privilegiate tra queste ultime e Open Access.

In secondo luogo, gli Impegni contribuiscono a eliminare anche i problemi regolamentari conseguenti ad eventuali offerte congiunte, in quanto l'effettiva parità di accesso alle risorse *bottleneck* di rete fissa elimina il potenziale vantaggio competitivo del soggetto che le controlla rispetto ai concorrenti che vi accedono. In tal senso, occorre altresì notare che la disponibilità del WLR consente oggi agli Operatori l'offerta congiunta di servizi di accesso e telefonia in postazione fissa e aumenta significativamente la consapevolezza dei consumatori in merito all'esistenza di offerte effettivamente competitive, alternative a quella dell'operatore *incumbent*. Peraltro, come auspicato dalla stessa Autorità, con la crescente diffusione dei servizi di ULL, destinata ad accelerare ulteriormente con l'attuazione degli Impegni, gli Operatori dovrebbero essere incentivati a proseguire nella scala degli investimenti ("*ladder of investment*"), abbandonando progressivamente l'acquisto dei servizi di accesso indiretto alla rete in favore dello sviluppo di reti proprie.

In terzo luogo, gli Impegni rendono maggiormente contendibili i mercati al dettaglio, migliorando l'efficacia delle misure di parità di trattamento nell'accesso alle risorse di rete fissa e generando, in tal modo, una concorrenza ancora più efficace anche sul piano delle infrastrutture, con conseguenti benefici per i consumatori in termini di prezzo, qualità e scelta delle offerte. In tali condizioni, le naturali dinamiche del mercato e la piena libertà tariffaria delle imprese potrebbero risultare sufficienti a garantire andamenti virtuosi dei prezzi, a garanzia dell'interesse generale, nonché a preservare la struttura competitiva del mercato.

L'instaurazione di un ambiente concorrenziale maggiormente aperto e dinamico e il miglioramento della qualità dei servizi di accesso e, di riflesso, di quelli offerti alla clientela finale determineranno significativi effetti positivi in termini di soddisfazione degli utenti, che potranno beneficiare di prezzi ancor più competitivi, di un generale incremento dei livelli qualitativi dei servizi, nonché dell'introduzione e dello sviluppo di servizi e prodotti innovativi.

Con specifico riferimento alla contendibilità della clientela, peraltro, occorre altresì tener conto degli effetti positivi dell'art. 1, comma 3, del decreto legge 31.1.2007, n. 7, convertito in legge 2.4.2007, n. 40, che ha sancito per la maggior parte degli abbonati ai servizi di telefonia fissa il diritto di recesso *ad nutum*, con preavviso massimo di 30 giorni e – nell'interpretazione seguita dalla Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità – pagando

⁴⁶ Per i mercati nn. 1 e 2, l'Autorità ha introdotto altresì l'obbligo di fornitura del WLR presso gli stadi di linea non aperti ai servizi di accesso disaggregato, non previsto dal precedente regime regolamentare *Open Network Provision*.

costi di uscita quantificati esclusivamente con riferimento alle spese incorse dall'operatore a causa del recesso stesso⁴⁷.

Più in generale, gli Impegni determinano complessivamente un miglioramento diretto dell'efficacia della regolamentazione all'ingrosso, di cui l'Autorità dovrebbe tener conto, ai sensi dell'art. 17, comma 1, della citata Direttiva 2002/22/CE, in sede di analisi dei mercati al dettaglio. Del resto, la Commissione europea ha chiaramente indicato che la maggior parte di tali mercati non è più suscettibile di regolamentazione *ex ante*, non presentando particolari problematiche dal punto di vista competitivo.

Alla luce di quanto precede, l'attuazione degli Impegni dovrebbe essere seguita dall'eliminazione o, quantomeno, dalla significativa attenuazione, delle misure asimmetriche imposte a Telecom con il primo ciclo di analisi dei mercati al dettaglio.

2. Mercati all'ingrosso

L'Autorità ha identificato Telecom quale operatore con SPM anche nei seguenti mercati all'ingrosso:

- 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 (Delibera n. 4/06/CONS)⁴⁸;
- accesso a banda larga all'ingrosso (Delibera n. 34/06/CONS)⁴⁹;
- fornitura all'ingrosso di segmenti terminali e interurbani di linee affittate (Delibera n. 45/06/CONS)⁵⁰.

L'Autorità ha ravvisato nei predetti mercati possibili problemi competitivi sostanzialmente analoghi a quelli appena descritti in relazione ai mercati al dettaglio. Tuttavia, poiché in ognuno di tali mercati all'ingrosso l'accesso alla rete fissa rappresenta un fattore produttivo essenziale, la principale preoccupazione dell'Autorità consiste proprio nell'assicurare un'effettiva parità di trattamento per tutti gli operatori nell'acquisizione di tale fattore.

Più specificamente, la gran parte dei rimedi regolamentari imposti in seguito alle analisi di mercato mira ad evitare comportamenti discriminatori da parte di Telecom, come l'applicazione alle proprie funzioni interne di condizioni tecniche più vantaggiose rispetto ai concorrenti, la mancanza di trasparenza nei confronti di questi ultimi o lo scambio di

⁴⁷ Cfr. Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge.

⁴⁸ La seconda analisi di mercato è stata avviata con la Delibera n. 626/07/CONS.

⁴⁹ La seconda analisi di mercato è stata avviata con la Delibera n. 626/07/CONS.

⁵⁰ Mercati nn. 13 e 14 della Raccomandazione n. 2003/311/CE. Il primo è attualmente identificato come mercato n. 6 dalla successiva Raccomandazione n. 2007/879/CE, che invece non include più il secondo. La nuova analisi di mercato è stata avviata con la Delibera n. 184/08/CONS.

informazioni privilegiate e commercialmente sensibili tra le funzioni incaricate della fornitura dei servizi *wholesale* e le funzioni commerciali⁵¹.

Gli Impegni appaiono per loro natura idonei ad attenuare notevolmente tali rischi, poiché eliminano qualsivoglia incentivo da parte di Open Access a indulgere in comportamenti discriminatori, garantendo una perfetta trasparenza sulle effettive condizioni di fornitura dei Servizi SPM e sottoponendo l'intero processo di approvvigionamento da parte degli Operatori e delle funzioni commerciali di Telecom alla vigilanza di un organo interno, dotato di adeguati requisiti di indipendenza e poteri di verifica e segnalazione.

Inoltre, gli Impegni prevedono una maggiore trasparenza da parte di Telecom in merito ai piani per il miglioramento della qualità dei servizi di accesso e, soprattutto, ai piani di sviluppo della rete fissa di accesso. In tal modo, gli Operatori potranno effettuare con maggiore sicurezza scelte informate in merito alle proprie strategie di approvvigionamento o di investimento nello sviluppo delle infrastrutture, definendo anche in prospettiva futura le proprie politiche di acquisto dei servizi di accesso all'ingrosso⁵².

In tale ottica, le misure proposte stimolano un ricorso ancor più diffuso ai servizi di accesso disaggregato, agevolando gli investimenti degli Operatori nello sviluppo di infrastrutture dirette verso i livelli gerarchici inferiori della rete. Ne risulterà così potenziata l'attuale politica regolamentare dell'Autorità, volta a incentivare gli Operatori stessi a raggiungere gradualmente una completa autonomia dalla rete dell'operatore *incumbent* e a rendere possibile un'attenuazione degli obblighi regolamentari gravanti su quest'ultimo in relazione ai livelli gerarchici superiori della propria rete⁵³, nonché alle forme di accesso indiretto, inclusi i servizi di accesso all'ingrosso a banda larga⁵⁴.

L'atteso incremento potenziale degli investimenti da parte degli Operatori auspicato dall'Autorità – e, a maggior ragione, l'elevato livello degli investimenti pianificato da Telecom in relazione allo sviluppo delle reti di nuova generazione – rende necessario prevedere una adeguata remunerazione del capitale investito per il miglioramento della qualità e per lo sviluppo della rete di accesso fissa.

Peraltro, la diffusione delle tecnologie a larga banda richiede investimenti crescenti in termini di manutenzione e qualità della rete di accesso e tale fenomeno sarà ulteriormente accentuato in relazione allo sviluppo delle reti di nuova generazione. Grazie alla maggiore efficacia della parità di trattamento interna-esterna, tale miglioramento della qualità e l'ulteriore sviluppo della rete di accesso si rifletteranno in misura paritetica sia nelle offerte

⁵¹ Cfr. Delibera n. 417/06/CONS, Allegato A, Sez. 5.2, parr. 321, 388-390 e 392-393; Delibera n. 4/06/CONS, Allegato A, parr. 192, 256-257, 261, 264; Delibera n. 34/06/CONS, Allegato A, Sez. 4.2; Delibera n. 45/06/CONS, Allegato A, parr. 56 e 208.

⁵² Significativamente, gli Operatori stessi avevano in passato chiesto all'Autorità di imporre a Telecom l'obbligo di pubblicare i propri piani di sviluppo della rete a larga banda (Delibera n. 34/06/CONS, Allegato A, par. 326). Cfr., inoltre, Delibera n. 4/06/CONS, Allegato A, par. 293.

⁵³ Peraltro, nelle precedenti analisi di mercato, l'Autorità aveva già registrato condizioni maggiormente concorrenziali in relazione all'interconnessione ai livelli superiori della rete (Delibera n. 417/06/CONS, Allegato A, Tabella 1 e Figura 2).

⁵⁴ Un adeguato sviluppo di reti alternative, in continuità con il *trend* già riscontrato dall'Autorità (Delibera n. 45/06/CONS, Allegato A, parr. 144 e 146), permetterà altresì un decisivo miglioramento delle condizioni concorrenziali sui mercati delle linee affittate, peraltro già riscontrato dalla Commissione. Inoltre, la maggiore diffusione degli investimenti in circuiti interurbani (*ibidem*, par. 208) potrebbe consentire il riscontro di condizioni di concorrenza effettiva su tutte le tratte e per velocità trasmissive elevate, nonché una diversa delimitazione del mercato dei segmenti terminali.

delle funzioni commerciali di Telecom, che in quelle degli Operatori. Il prospettato nuovo contesto di mercato derivante dall'attuazione degli Impegni richiede, quindi, che i maggiori investimenti sulla rete di accesso siano adeguatamente riflessi nei costi dei servizi di accesso *wholesale*.

Infine, la concorrenza potenziale degli Operatori dotati di proprie infrastrutture (incluse quelle con tecnologia *wireless*, come il Wi-Max) potrà condurre a differenziare ulteriormente⁵⁵ le condizioni di concorrenza sul territorio nazionale e, se del caso, individuare mercati geografici locali caratterizzati dall'assenza di posizioni dominanti⁵⁶.

* * *

L'attuazione dei presenti Impegni è espressamente condizionata all'adozione, da parte dell'Autorità, di un provvedimento nel quale essa, ritenendoli idonei a "*garantire che la fornitura di servizi all'ingrosso di accesso alla rete fissa avvenga mediante un'effettiva ed efficace separazione tra le attività della rete di accesso ed il resto delle funzioni dell'azienda, nonché con la garanzia di una equivalenza di trattamento – tra gli operatori alternativi e le proprie divisioni commerciali – in relazione alla fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso*", li accetti ai sensi dell'art. 14-*bis* del decreto legge 4.7.2006, n. 223, convertito con modifiche dalla legge 4.8.2006, n. 248, dell'art. 1, comma 2, della Delibera n. 626/07/CONS, dell'art. 5, comma 2, della Delibera n. 645/06/CONS e dell'art. 12-*ter* della Delibera n. 136/06/CONS, in relazione ai procedimenti di natura regolatoria di cui alle Delibere nn. 626/07/CONS, 133/08/CONS, 145/08/CONS, 183/08/CONS e 184/08/CONS, nonché ai procedimenti sanzionatori avviati con atti di contestazione nn. 4/07/DIR, 1/08/DIR, 2/08/DIR, 63/07/DIT, 2/08/DIT, 3/08/DIT e 7/08/DIT.

In ogni caso, Telecom attuerà gli Impegni di cui ai nn. 8-10, qualora l'Autorità li approvi ai sensi dell'art. 12-*ter* della Delibera n. 136/06/CONS, ai fini dell'archiviazione dei predetti procedimenti sanzionatori senza l'accertamento di alcuna infrazione a carico di Telecom.

* * *

Roma, li 22 luglio 2008.

Telecom Italia S.p.A.

⁵⁵ Cfr. Delibera n. 34/06/CONS, Allegato A, par. 125.

⁵⁶ Si veda, al riguardo, la decisione dell'*Office of Communications* in relazione ai mercati locali britannici dell'accesso a banda larga, indicata dalla Commissaria Reding come modello da seguire (europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/08/232&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en).